

Conditions générales de vente de « Titre SMS »

Version du 30 juin 2025

Préambule

Le processus d'achat de titres de transport, ci-après « Titre SMS », est proposé par la Société Transdev Valence Mobilité (ci-après dénommée la « Société ») qui opère le réseau de transports urbains Citéa pour le compte du syndicat mixte Valence-Romans-Mobilités, société à responsabilité limitée, au capital de 15 250,00 euros, dont le siège social est situé au 143 rue de la forêt, 26 000 VALENCE, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Romans sous le n°324 074 954.

Article 1 – Définitions :

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

Client : désigne l'acheteur d'un Titre SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93 200 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel.

Citéa : Nom du réseau de transports urbains de voyageurs du syndicat mixte Valence-Romans- Mobilités, dont le délégataire est la Société.

Titre SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et le réseau de transport Citéa, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le propriétaire du téléphone mobile sur lequel il a été commandé

Numéro de commande : désigne le numéro court SMS (93200) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez un opérateur français, à savoir Bouygues Telecom, Orange, SFR ou Free mobile.

Article 2 – Objet :

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur tout ou partie du réseau Citéa.

La commande de Titres SMS via le Numéro de commande est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande

: toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions. Aucune condition particulière autre que celle de la Société ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ce dernier, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

La Société se réserve le droit de modifier les termes des Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le Client.

Article 3 – Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

Article 4 – Commande – achat

Le Client a la possibilité de passer sa commande de « Titre SMS » uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

- **4.1. Modalités d'achat du Titre SMS :**

Pour obtenir le titre SMS, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de Commande, le code de commande « CITEA » pour un billet unité ou « CITEA24H » pour un ticket 24 heures (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre). Suite à la commande du Client, le Client reçoit par SMS un billet unité faisant office de titre de transport et constitutif du Titre SMS.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au Numéro de commande (code de commande non valide), le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau Citéa et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code « CITEA » ou « CITEA24H » par SMS au Numéro de commande pour acheter un « Titre SMS » et voyager de manière régulière sur le réseau Citéa. Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un « Titre SMS », cela signifie que l'acte d'achat du « Titre SMS » n'a pas été effectué. Le coût d'achat du « Titre SMS » ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un « Titre SMS » valide, le Client doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès du conducteur du réseau Citéa. Le Client ne peut acheter qu'un seul « Titre SMS » par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des « Titre SMS », ils doivent chacun acheter un « Titre SMS » à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs « Titre SMS » à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « Titre SMS » doit envoyer le code de commande « CITEA » ou « CITEA24H » par SMS au Numéro de commande autant de fois qu'il y a de Clients (par exemple, le Client doit envoyer 5 SMS au Numéro de Commande pour le compte de 5 voyageurs).

Les « Titre SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les Clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau Citéa. En cas de contrôle, tous les « Titre SMS » reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des Titres de transport.

Le Client doit acheter son « Titre SMS » avant de monter dans un des véhicules du réseau Citéa. Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du « Titre SMS » au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se

trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le « Titre SMS » a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

Matériels nécessaires à l'achat du « Titre SMS » :

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS,
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le « Titre SMS » chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

Pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au Client, l'achat de « Titre SMS » par le Client est possible uniquement si l'option SMS + a été activée.

- disposer d'un forfait éligible

• 4.2 Délais de rétractation :

Le « Titre SMS » n'est ni modifiable ni annulable. Tous les « Titres SMS » vendus par la Société via le Numéro de Commande sont valables pour la seule période qui est mentionnée sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

Article 5 – Prix et modalités de paiement et facturation

• 5.1. Prix de vente du « Titre SMS »

Le montant du prix du « Titre SMS » (unité) est d'un euro et quarante centimes (1,40 €) au 11 mai 2020, et de trois euros et quatre-vingt-dix centimes (3.90€) pour un billet 24 heures, au 1er juillet 2024, ci-après « le Prix », en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant. En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro de commande pour acheter le « Titre SMS » est un SMS surtaxé.

• 5.2. Paiement et facturation « Titre SMS »

Le Prix du « Titre SMS » est :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes,

- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du « Titre SMS », l'achat du « Titre SMS » ne peut alors pas avoir lieu.

Article 6 – Confirmation de la Commande de « Titre SMS »

Le « Titre SMS » reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes :

- la date de validité du « Titre SMS »
- l'heure de fin de validité du « Titre SMS »
- un numéro de billet unique
- un lien renvoyant vers les présentes conditions générales

Ces informations permettent de prouver la validité du Titre SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opération de contrôle.

Article 7 – Utilisation des « Titres SMS »

Le « Titre SMS » est valable uniquement sur les lignes du réseau Citéa durant l'heure suivant la réception du SMS faisant office de « Titre SMS », la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Durant cette heure, ou pour une durée de 24 heures, le client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller- retour uniquement sur le réseau urbain Citéa. Si le client souhaite de nouveau utiliser le réseau dans un délai supérieur à une heure ou à 24 heures, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le « Titre SMS » est valable sur l'ensemble des lignes du réseau Citéa y compris pour les services Citéa Résa, Cité ACCESS ou Citéa Pro.

Le « Titre SMS » étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Sous réserve de l'article 8 ci-dessous, le « Titre SMS » doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau. Si le client efface par erreur le « Titre SMS » de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Il devra ensuite se rendre dans l'une des agences commerciales Citéa située 11 bis boulevard d'Alsace - 26 000 Valence, ou 2 boulevard Gabriel Péri – 26 100 Romans, dans les meilleurs délais pour effectuer une demande de régularisation.

• 7.1. Validation du « Titre SMS »

Le « Titre SMS » consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des véhicules du réseau Citéa destinés aux cartes de transport billettique. Le « Titre SMS » à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance.

- 7.2. Contrôle du « Titre SMS » par les agents assermentés du réseau Citéa

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Citéa, le Client doit être en capacité de présenter son « Titre SMS ».

- 7.3. Comportement du client lors du contrôle du « Titre SMS »

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau Citéa, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que l'agent assermenté puisse lire les informations présentes dans le « Titre SMS ».

Si l'agent assermenté le demande, le Client doit faire défiler le texte du « Titre SMS », de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le « Titre SMS » dans sa totalité et procéder à sa validation. Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du voyageur.

Article 8 – Validité du « Titre SMS »

Si le Client ne peut montrer son « Titre SMS » à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non-présentation du « Titre SMS », notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
- écran du téléphone cassé,
- téléphone perdu ou volé au cours de l'heure de validité du titre de transport
- toute autre cause de détérioration du « Titre SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau Citéa vérifie la validité du « Titre SMS » grâce au code de contrôle présent dans le « Titre SMS » sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le « Titre SMS » doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le « Titre SMS » est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport. Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du « Titre SMS » (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc.), le « Titre SMS

» peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

Si le Client, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son SMS de confirmation d'achat du « Titre SMS » alors qu'il a acheté un « Titre SMS » et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, il doit se rendre dans l'une des agences commerciales Citéa située 11 bis boulevard d'Alsace - 26 000 Valence, ou 2 boulevard Gabriel Péri – 26 100 Romans, dans les 48h ouvrées pour effectuer une demande de régularisation :

- le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si le Client est en capacité de prouver son achat de « Titre SMS » sur présentation du SMS de confirmation reçu. Le code inscrit dans le SMS sera alors vérifié par les équipes de l'agence Citéa, ainsi que la date et l'heure de fin de validité du « Titre SMS ». Les frais de dossier resteront à la charge du Client.
- si le Client est dans l'incapacité de prouver son achat de « Titre SMS », une recherche pourra être effectuée via l'application de contrôle afin de vérifier si le numéro du téléphone présenté figure dans la liste des numéros ayant procédé à un achat pour la date et l'heure concernée. Si le numéro du téléphone ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

Article 9 - Transfert du « Titre SMS »

Le Client ne peut en aucun cas céder son « Titre SMS » à un tiers. Toute cession du « Titre SMS » est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du « Titre SMS », le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

Le Client bénéficiaire de la cession du « Titre SMS » s'expose à la même sanction.

Article 10 - Responsabilité et garanties liées au Numéro de commande

Il n'est pas garanti que le Numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro de commande fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par la société. En aucun cas la Société n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Numéro de commande. Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Article 11 – Durée

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de vente de Titre SMS, et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des conditions générales.

Article 12 – Force majeure

Ni le réseau Citéa, ni le Client ne faillit à leurs obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure, notamment les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, les tempêtes, inondations, tremblements de terre, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au Client ou au réseau Citéa. La force majeure ne libère le Client ou le réseau Citéa que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

Article 13- Réclamation

Toute réclamation devra être signalée par le client à l'adresse suivante :

Transdev Valence Mobilité - CS 20177 - 143 rue de la forêt - 26000 VALENCE

Transdev Valence Mobilité s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

La responsabilité de Transdev Valence Mobilité est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Saisir le médiateur

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont les services Citéa relèvent, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823

Paris Cedex 17

ou info@mtv.travel - www.mtv.travel

Article 14 - Différends et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de vente sont régies par le droit français.

En cas de désaccord persistant portant sur l'application et l'interprétation des présentes conditions générales, et à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis aux juridictions françaises compétentes situées sur le territoire valentinois.