



## Conditions Générales d'Utilisation et de Vente du service de transport à mobilité réduite TXIK TXAK

Version en vigueur au 07 mars 2025.

La société RD PAYS-BASQUE ADOUR, Société par Actions Simplifiée à Associé Unique, au capital de 1.200.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bayonne sous le numéro RCS 927 609 289, dont le siège social est situé 10, chemin de la Marouette, BP 30411, 64100 Bayonne, N°TVA intracommunautaire FR 20 927 609 289 (ci-après la « Société »), offre un service spécialisé dans le transport des personnes à mobilité réduite TXIK TXAK (ci-après « le Service »).

### 1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après les « CGUV ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service. Elles s'appliquent à toute personne physique qui commande et/ ou utilise le Service (ci-après le « Client »).

### 2. Acceptation et modification des CGUV

#### 2.1. Acceptation expresse

Les CGUV sont consultables sur [<https://www.txiktxak.fr/>] ainsi que sur simple demande auprès de la Société aux coordonnées indiquées à l'article 10 ci-après.

L'utilisation du Service implique la connaissance et vaut acceptation pleine et entière et sans réserve des CGUV par le Client.



## **2.2. Modification des CGUV**

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGUV. En cas de modification, les CGUV applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la réservation.

## **3. Description du Service**

### **3.1. Périmètre et disponibilité du Service**

Le Service permet aux Clients de réserver un trajet exclusivement sur les vingt-trois communes du territoire du Pays-Basque Adour ci-après :

Ahetze, Anglet, Arbonne, Arcangues, Ascain, Bassussarry, Bayonne, Biarritz, Bidart, Biriadou, Boucau, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Mouguerre, Ondres, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Martin-de-Seignanx, Saint-Pée-sur-Nivelle, Saint-Pierre-d'Irube, Tarnos, Urrugne, Villefranque.

Le Service est exécuté d'adresse à adresse, située sur la voie publique, depuis ou vers l'une des vingt-trois communes desservies.

Le Service fonctionne tous les jours de la semaine, aux horaires suivants (première et dernière prise en charge) :

- Du lundi au jeudi et le dimanche : de 7h30 à 19h30,
- Les vendredis, samedis et jours fériés (sauf le 1<sup>er</sup> mai) : de 7h30 à 23h00.

### **3.2 Personnes éligibles au Service**

Le Service est accessible aux résidents du territoire français détenteurs d'une carte mobilité inclusion.

Le Service sera accessible uniquement après vérification par le centre de la relation clients des justificatifs fournis (toutes les cartes mobilité inclusion recto/verso – cf. 4.1



Création et gestion du compte personnel), au moment de la création du compte personnel et pendant l'utilisation du Service pour toutes nouvelles pièces justificatives, et confirmation par email, à l'adresse électronique renseignée par le Client sur son compte personnel, de l'éligibilité au Service.

La demande d'accès au Service est traitée dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la création du compte personnel ou de la réception des nouvelles pièces justificatives pendant l'utilisation du Service.

La demande d'accès au Service sera rejetée si le Client ne fournit pas les pièces justificatives demandées ou si ces pièces ne sont pas valides (ex. expiration de la date de validité).

Toutes nouvelles pièces justificatives doivent être transmises au centre de la relation clients avant la date de fin de validité. A défaut, le Service sera suspendu.

### **3.3. Types de véhicules**

Le Service propose différents types de véhicules adaptés aux besoins des Clients, incluant des véhicules de 8 places (7 places commerciales + le conducteur). Tous les véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le nombre de places commerciales restantes sera de 4 à 5 places en fonction du nombre d'usagers en fauteuils roulants à bord (maximum 2 fauteuils roulants manuels ou 1 fauteuil roulant électrique et un fauteuil roulant manuel par véhicule).

## **4. Modalités et conditions d'accès au Service**

### **4.1. Création et gestion du compte personnel**

Pour pouvoir commander le Service, le Client doit créer un compte personnel et renseigner les informations (obligatoires) suivantes :

- Nom et prénom



- Adresse email
- Numéro de téléphone fixe ou portable
- Saisir un mot de passe
- Adresse postale

L'accès au Service étant réservé aux personnes détentrices d'une CMI, les justificatifs de toutes les cartes CMI détenues devront être transmis (photocopie de la carte CMI recto verso).

La création du compte est possible :

- Soit en remplissant le [formulaire de contact](#), rubrique « Transport Personnes à Mobilité Réduite » en sélectionnant « Inscription au service TPMR » dans l'objet de votre demande. Je joins mes pièces justificatives au formulaire de contact.
- Soit en téléchargeant la fiche d'inscription au service, et la renvoyant complétée et accompagnée des pièces justificatives par courrier au 10 chemin de la Marouette BP30411 64104 Bayonne Cedex.
- Si je rencontre des difficultés pour m'inscrire au service, j'appelle le centre de relation client au 05 47 75 76 64 (voir horaires d'ouverture du service plus bas); et je transmets mes pièces justificatives (cartes mobilité inclusion) par courrier au 10 chemin de la Marouette BP30411 64104 Bayonne Cedex.

Pour les mineurs de 12 ans et plus, l'autorisation écrite pour le transport du mineur sans accompagnement, signée par le/ les responsable(s) légal/(aux), devra également être fournie.

Lors de la création de son compte personnel, le Client pourra sélectionner sa langue de préférence (français ou basque).



Le Client peut à tout moment modifier les informations le concernant, ainsi que sa langue de préférence, depuis son compte personnel.

La commande d'un Service est conditionnée à la création d'un compte personnel par le Client, quel que soit le canal de réservation utilisé. Un seul compte personnel est autorisé par personne physique.

#### **4.2. Vérification et sécurité**

Le Client doit fournir des renseignements exacts lors de la création de son compte personnel et tenir ses informations à jour.

Le Client s'interdit de créer un compte sous l'identité d'un tiers. Le Client a accès à son compte personnel au moyen de son identifiant et de son mot de passe (ci-après les « Identifiants »). Les Identifiants du Client sont sous son entière responsabilité. La Société ne peut être responsable de la perte, du vol ou d'une utilisation frauduleuse des Identifiants du Client.

En cas de suspicion d'usage frauduleux du compte client, le Client peut solliciter le service client Txik Txak par téléphone ou directement sur le site internet via le formulaire de contact (<https://contact.txiktxak.fr/hc/fr/requests/new>).

#### **4.3 Capacité juridique**

Le Client doit être capable juridiquement de contracter et utiliser le Service conformément aux présentes CGUV. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du Service, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs.



## 5. Modalités de réservation et conditions d'utilisation du Service

### 5.1. Canaux et conditions de réservation

#### 5.1.1. Canaux de réservation

Le Client peut accéder au Service via :

- le site internet [<https://www.txiktxak.fr/>], accessible 7j/7 et 24h/24
- l'application mobile [TXIK TXAK], accessible 7j/7 et 24h/24
- ⇒ Site internet et application disponibles courant 2025.
- le centre de relation clients au numéro 05 47 75 76 64 (prix d'un appel local numéro non surtaxé), accessible du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 12h et de 14h à 17h45 y compris les jours fériés (hors 1<sup>er</sup> mai).

En cas de réservation par téléphone :

- Pour une prise en charge entre 7h30 et 8h29 du mardi au dimanche, les réservations devront être enregistrées au plus tard la veille avant 20h00 (heure de fermeture du CRC). Pour une prise en charge entre 7h30 et 8h29 le lundi ou le lendemain d'un jour férié, les réservations devront être enregistrées au plus tard la veille avant 17h45 (heure de fermeture du CRC).
- Pour une prise en charge entre 21h00 et 23h00 le vendredi et le samedi, les réservations devront être enregistrées au plus tard le jour même avant 20h00 (heure de fermeture du CRC).
- Pour une prise en charge entre 18h45 et 23h00 le dimanche ou un jour férié (hors 1<sup>er</sup> mai), les réservations devront être enregistrées au plus tard le jour même avant 17h45 (heure de fermeture du CRC).



### 5.1.2. Conditions de réservation

Le Client peut réserver un trajet, pour lui-même ou pour une ou plusieurs personnes (dans la limite des places disponibles), 1h avant son départ et jusqu'à 1 mois à l'avance en indiquant :

- Le Point de Départ (désigne l'adresse de prise en charge)
- Le Point de Destination (désigne l'adresse de dépose)
- La date et l'heure souhaitée de prise en charge
- Le nombre de personnes prises en charge

Le Client doit signaler la présence d'un accompagnant lors de la réservation.

Le Client aura également la possibilité d'effectuer des réservations récurrentes sur une durée d'un mois glissant, pour lui permettre d'assurer ses déplacements.

### 5.2. Confirmation de la réservation

Une fois la réservation effectuée, et sous réserve de disponibilité, le Client reçoit une confirmation par email, à l'adresse renseignée sur son compte personnel, contenant les détails du trajet (heure de prise en charge, heure de dépose, Point de Départ, Point de Destination), puis un SMS et/ou push notification pour lui rappeler la course et l'alerter à l'approche du véhicule. A noter que la langue de communication sera adaptée selon la préférence de profil enregistrée par le Client sur son compte personnel (français ou basque).

L'horaire de prise en charge indiquée lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 10 minutes autour de cet horaire.



### **5.3. Modification et annulation de la réservation**

#### **5.3.1. Modification**

Une fois la réservation validée, le Client peut la modifier, sans frais, uniquement en contactant le centre de relation clients. La modification peut être réalisée jusqu'à 2 heures avant l'heure de prise en charge convenue.

#### **5.3.2. Annulation**

Une fois la réservation validée, le Client peut l'annuler, sans frais, jusqu'à 2 heures avant l'heure de départ prévue soit depuis le site internet ou l'application mobile soit en contactant le centre de relation clients. Si le Client annule tardivement une réservation ou s'il ne se présente pas pour un trajet, trois fois ou plus au cours des douze derniers mois, la Société pourra suspendre l'accès au service pour une durée d'un mois.

A noter : en cas de réservation moins de 2 heures avant le départ, aucune annulation ne sera possible sans pénalité.

### **5.4 Commande de Service pour un mineur**

Les mineurs de moins de 12 ans ne peuvent voyager seuls et doivent être accompagnés pendant tout le trajet par une personne majeure capable juridiquement.

La prise en charge des mineurs de 12 ans et plus non accompagnés, est soumise à une autorisation écrite pour le transport du mineur, signée par le/ les responsable(s) légal/(aux).





## **5.5. Conditions d'utilisation du Service**

### **5.5.1. Ponctualité**

Le Client doit se présenter au Point de Départ indiqué au moins 10 minutes avant l'heure de prise en charge prévue. En cas de retard de 5 minutes ou plus, la Société se réserve le droit de suspendre le Service dans les mêmes conditions que celles applicables lorsque le Client annule tardivement un trajet ou ne se présente pas pour un trajet sans annulation préalable.

### **5.5.2 Accessibilité PMR**

Lors de la réservation, un encart "observations/commentaires" est disponible et permet au Client de renseigner ses besoins spécifiques. Par téléphone, le Client pourra également l'indiquer aux agents du service client qui transmettront les éléments aux conducteurs pour une prise en charge adéquate.

A noter que l'ensemble des véhicules sont accessibles PMR, et disposent notamment :

- de sangles d'arrimage pour fauteuil roulant
- de rails ou plots d'ancrage au sol pour venir y fixer les sangles
- d'une ceinture de sécurité 3 points (ventrale et épaulière)
- d'un moyen d'accès, qui peut être : une rampe manuelle, une rampe automatique ou encore un hayon élévateur
- d'une hauteur intérieure de 135 cm pour les passagers en fauteuil roulant et 125cm au passage de porte

### **5.5.3 Transport d'enfants**

Jusqu'à l'âge de 10 ans, les enfants doivent voyager dans un siège auto homologué, adapté à leur âge et à leur morphologie (sa taille et son poids). L'équipement doit être fourni par le Client.



Les enfants mineurs restent sous la responsabilité de leurs parents.

Les poussettes sont acceptées et seront positionnées pliées à l'arrière du véhicule.

#### **5.5.4 Transport d'animaux**

Le transport des animaux domestiques est autorisé et gratuit uniquement dans les conditions suivantes :

- Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance,
- Les animaux domestiques de petite taille transportés dans un panier ou un sac, fermé et réservé à cet effet.

Le Client est responsable des dégâts et accidents causés par son animal durant toute la durée du trajet.

#### **5.5.5. Comportement à bord**

Le Client doit respecter les règles de courtoisie et de sécurité à bord du véhicule. Il est interdit de fumer, de consommer de l'alcool, ou d'utiliser des substances illicites dans les véhicules du service.

Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- De distribuer des tracts de toute sorte sans une autorisation spéciale ;
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation requise ;
- D'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'Exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'Exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;



- De pratiquer toute forme de mendicité ;
- De faire entrave au bon déroulement du contrôle des titres ;
- Et plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et règlements en vigueur.

#### **5.5.6 Gestion des objets trouvés**

En cas d'objet perdus, le Client peut faire une demande sur le site internet Txik Txak en complétant le formulaire dédié ([https://contact.txiktxak.fr/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=14725289105308](https://contact.txiktxak.fr/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=14725289105308)) ou en contactant le service client Txik Txak par téléphone.

### **6. Tarifs et validation des titres de transport à bord du véhicule**

A l'exception du paiement par carte bancaire, tous les titres de transport du réseau Txik Txak, présentés sur le site internet txiktxak.fr, peuvent être utilisés pour accéder au service.

Si le Client n'est pas détenteur d'un titre de transport, il doit en acheter un auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule. Seul le paiement en espèces est possible (les billets de plus de 20 Euros ne sont pas acceptés). Ticket à l'unité en vente à bord uniquement. Le Client peut également acheter un titre par SMS en envoyant TAD au 93064 (prix du ticket standard : 1,30€).

Le Client doit obligatoirement et systématiquement valider son titre de transport, quel que soit le support, sur l'appareil de validation à chaque montée dans le véhicule ou, en cas de dysfonctionnement du valideur, le présenter au conducteur, sous peine de verbalisation.

Le Service est gratuit pour la personne qui accompagne le Client dans son déplacement.

### **7. Responsabilité**



### **7.1. Responsabilité du Client**

Le Client est responsable de l'utilisation du Service et des conséquences de toute violation des présentes CGUV. En particulier, il doit veiller à :

- Fournir des informations exactes et à jour, pour permettre la bonne exécution du Service
- Respecter les horaires de réservation
- Adopter un comportement approprié à bord des véhicules

### **7.2. Responsabilité de la Société**

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du Service est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture du Service, soit à un cas de force majeure.

La Société se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de fournir le Service résultant d'une adresse postale ou courriel incorrecte ou incomplète ou d'erreurs dans la saisie par le Client des informations requises pour réserver un trajet.

La Société fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du site internet et de l'application mobile vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors de contrôle de la Société.

Le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet. La Société est seulement tenue d'une obligation de moyens concernant l'accessibilité, le fonctionnement et la disponibilité du site internet, de l'application mobile et de leurs contenus.

La Société se réserve la possibilité, sans préavis, ni indemnité, d'interrompre temporairement ou définitivement, de suspendre ou de limiter l'accès à tout ou partie du



site internet ou de l'application mobile, notamment pour des raisons d'ordres juridiques ou techniques (telles que des opérations de maintenance).

## **8. Protection des données personnelles**

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »), il est indiqué que les données à caractère personnel collectées sont exclusivement destinées au traitement de la commande du Service, à la gestion des réservations et des réclamations, ainsi qu'à la réalisation d'enquêtes dans le cadre de l'amélioration du Service.

Les données à caractère personnel collectées par la Société sont les données d'identification, les données liées à la vie personnelle (la CMI), d'ordre économique et financier, les historiques de réservation et les données de connexion. Les données à caractère personnel sont conservées pour la durée nécessaire au traitement, et à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Les traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat ou de l'intérêt légitime poursuivi par la Société.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. De plus, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes et sauf dispositions légales, au traitement de ses données à caractère personnel. Ce droit pourra être exercé auprès du délégué à la protection des données de la Société en envoyant un courriel à [dpo-rdpba@ratpdev.com](mailto:dpo-rdpba@ratpdev.com) ou par courrier à l'adresse postale suivante : DPO, 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : <https://www.cnil.fr>)



Pour plus d'informations, le Client peut consulter la « Politique de confidentialité » disponible sur le site internet de la Société ou accessible directement sur <https://www.txiktxak.fr/politique-de-confidentialite/>.

## **9. Droit de rétractation**

Le Client est informé qu'en application des dispositions du Code de la consommation, la commande de prestations de transport de passagers n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

## **10. Contact**

Pour toute information, question, demande ou réclamation relative au Service, le Client peut contacter la Société aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au +33 (0) 5 47 75 76 64\*, au prix d'un appel local non surtaxé
- Par internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de contact accessible depuis le Site [Contactez-nous - Txik Txak transports Agglomération Pays Basque Adour](#)
- Par courrier postal adressé à RDPBA – 10 chemin de la Marouette – BP 30411 - 64104 Bayonne.

## **11. Droit applicable, Médiation de la consommation**

Les présentes CGUV sont régies par le droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents.

En cas de réclamation, pour quelque raison que ce soit, les demandes devront être transmises aux coordonnées précisées à l'article 10 des CGUV.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite, selon les modalités précitées, le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.



Cette saisie ne peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de trois mois à compter de la date de l'infraction. À l'issue de ce délai de trois mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée des éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, le Client doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier : Médiateur de la RATP - LAC LC12 - 54, quai de la Râpée - 75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : [www.mediateurgroupe.ratp.fr](http://www.mediateurgroupe.ratp.fr)

Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.