

RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

R'bus à la *demande*



Applicable à compter du 1^{er} septembre 2026

Sommaire

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION.....	3
ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMÈTRE DE DESSERTE.....	3
ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT.....	4
ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ.....	4
ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION.....	4
ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION D'UN DÉPLACEMENT PROGRAMMÉ.....	5
ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT.....	5
ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT.....	6
ARTICLE 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX.....	6
ARTICLE 11 - BAGAGES.....	6
ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS.....	6
ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE.....	7
ARTICLE 14 - CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR.....	7
ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.....	7
Article 15.1 – Durée de conservation.....	9
Article 15.2 – Sécurité et transferts de données.....	9
Article 15.3 – Exercice des droits.....	10
ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS.....	10

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transport à la demande réalisés sur le réseau R'bus dans le cadre du contrat de délégation de service public de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan par la société délégataire ci-après dénommée l'Exploitant.

Le transport à la demande (ci-après désigné par « R'bus à la demande ») est un dispositif de transport public facilitant la desserte de secteurs peu denses ou peu accessibles dont les spécificités impliquent l'utilisation de véhicules de gabarit adapté ou de venir compléter une absence d'offre de transport durant une durée définie.

« R'bus à la demande » fonctionne sur réservation obligatoire et s'opère d'une adresse à un point d'arrêt (et inversement pour le déplacement retour) au sein d'un secteur défini. Ce service ne peut être confondu avec le service de transport public dédié aux personnes à mobilité réduite « R'bus TPMR », dont le règlement et les modalités de fonctionnement sont spécifiques.

« R'bus à la demande » est soumis à un principe de non-concurrence avec les lignes régulières et les services à titre principal scolaire. L'éligibilité du service est en fonction de l'intervalle de temps de (+ 30 min) avec une ligne régulière ou un service à titre principal scolaire.

Les offres de transport des lignes régulières et services à titre principal scolaire seront ainsi toujours privilégiées pour les personnes disposant d'une desserte à moins de 30 minutes de l'horaire de déplacement souhaité.

Particularité, en période scolaire, le lundi, mardi, jeudi et vendredi en heure de pointe de 7h30 à 9h et de 16h à 19h ainsi que le mercredi de 7h30 à 9h et 12h à 14h, si le déplacement est effectué par un usager scolaire pour un motif de type domicile / étude, il ne sera pas éligible au service « R'bus à la demande ».

ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMÈTRE DE DESSERTE

Le service « R'bus à la Demande » est un service de transport collectif de voyageurs assuré sous la forme d'un transport à la demande de type zonal, qui complète l'offre des lignes régulières du réseau de transport public R'bus.

Ce service est destiné aux personnes qui souhaitent se déplacer, en dehors des heures de passage du réseau de transport public R'bus afin de voyager suivant les destinations définies dans les secteurs ci-dessous :

• Secteur NORD

Ce secteur comprend les communes de Breuil-Magné, Fouras, Loire-les-Marais, Muron, Saint-Laurent-de-la-Prée et Vergeroux.

Ces communes disposent de 3 arrêts sur Rochefort : « Hôpital », « Gare » et « Roy Bry » ainsi que de 2 arrêts propres : « Maréchal Leclerc » à Rochefort et « Poste » à Breuil-Magné.

Secteur EST

Ce secteur comprend les communes de Cabariot, Lussant, Moragne, Saint-Coutant-le-Grand, Saint-Hippolyte et Tonnay-Charente.

Ces communes disposent de 3 arrêts sur Rochefort : « Hôpital », « Gare » et « Roy Bry » ainsi que d'un propre arrêt : « Varennes » à Tonnay-Charente.

En heure « creuse » (de 9h à 12h et de 14h à 16h), un second arrêt propre à ce secteur est proposé sur Tonnay-Charente : « Joliot Curie. ».

• Secteur SUD

Ce secteur comprend les communes de Beaugéay, Champagne, Echillais, La Gripperie-Saint-Symphorien, Moëze, Port-des-Barques, Saint-Agnant, Saint-Froult, Saint-Jean-d'Angle, Saint-Nazaire-sur-Charente, Soubise.

Ces communes disposent de 3 arrêts sur Rochefort : « Hôpital », « Gare », « Roy Bry » ainsi que de deux arrêts propres : « Centre commercial » à Rochefort et « La Pimale » à Echillais.

En heure creuse (de 9h à 12h et de 14h à 16h), deux arrêts propres à ce secteur sont proposés « Mairie » à Echillais et « Église » à Soubise.

Pris en charge à l'adresse indiquée lors de la réservation, le voyageur est déposé à un des arrêts précités en correspondance immédiate le cas échéant, avec une ligne R'bus ; permettant ainsi de se déplacer sur l'ensemble du réseau de transport public R'bus.

Pour le retour, un véhicule vient chercher le voyageur à un des arrêts précités pour le reconduire à l'adresse indiquée lors de la réservation.

ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT

Le service R'bus à La Demande fonctionne du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7h à 19h et le samedi (sauf jours fériés) de 9h à 19h.

Ces horaires sont également disponibles sur le site internet www.rbus-transport.com – rubrique SERVICES+ « R'bus à la Demande ».

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ

A l'exception des usagers scolaires en heure de pointe, qui disposent de services scolaires spécifiques et réguliers, « R'bus à la demande » est ouvert à tous.

Les personnes en formation en alternance professionnelle, peuvent bénéficier du « R'bus à la demande » sur présentation d'un justificatif de l'employeur des semaines concernées, et selon les horaires de fonctionnement dudit service, précisés à l'article 1 du présent règlement.

« R'bus à la demande » est soumis à un principe de non-concurrence avec les lignes régulières et les services à titre principal scolaire. L'éligibilité du service est en fonction de l'intervalle de temps de + 30 min avec une ligne régulière ou un service à titre principal scolaire.

Les offres de transport des lignes régulières et services à titre principal scolaire seront ainsi toujours privilégiées pour les personnes disposant d'une desserte à moins de 30 minutes de l'horaire de déplacement souhaité.

- Sous réserve d'une inscription préalable. L'inscription est possible auprès de :
 - la Maison de la Mobilité – Gare SNCF à Rochefort,
 - ou par téléphone au 05 46 99 22 66.

Lors de l'inscription le profil et motif de déplacement est à préciser.

- Sous réserve d'une réservation de son déplacement (cf. article 5).

ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

La réservation est obligatoire pour accéder au service « R'bus à La Demande ».

Les canaux de réservation sont les suivants :

- Sur site internet www.rbus-transport.com

Réservation au plus tard la veille du déplacement, uniquement un jour ouvrable du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 12h30 (sauf jours fériés).

- Sur l'Application MyMobi - 7j/7 et 24h/24

Réservation au plus tard la veille du déplacement, uniquement un jour ouvrable, du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 12h30 (sauf jours fériés).

- Par téléphone au 05 46 99 22 66

Réservation au plus tard 2 heures avant le déplacement, du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le samedi de 9h45 à 12h30 (sauf jours fériés).

Lors de la réservation, et pour le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire doit préciser pour l'aller comme pour le retour :

- son nom et prénom ;
- la date, l'heure et l'adresse de montée ;
- le lieu de descente.

L'anticipation de la réservation par l'utilisateur lui permet d'obtenir un horaire de transport le plus proche de son souhait, selon les disponibilités du service. La réservation est possible jusqu'à un mois avant la réalisation de la course.

ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION D'UN DÉPLACEMENT PROGRAMMÉ

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service R'bus à la demande par téléphone au 05 46 99 22 66 au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure de prise en charge initialement programmée.

L'utilisateur peut également modifier ou annuler sa réservation sur le site web et l'application MyMobi au plus tard la veille de son déplacement, uniquement un jour ouvrable, du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 12h30.

Toutefois, si la personne oublie de prévenir ou prévient hors délai, un courrier sera adressé par la CARO, à la personne afin de la prévenir que 7 jours à compter de la date de l'envoi du courrier, ce service sera suspendu et une pénalité de 15 euros sera à régler auprès de la Maison de la Mobilité, située à la gare SNCF, Place Françoise Dorléac à Rochefort.

L'utilisation du service R'bus à la Demande sera suspendue jusqu'au règlement de la facture.

Le Transporteur peut accorder une annulation de la pénalité, une fois par an et sur demande motivée. Cette disposition est soumise à l'approbation de la CARO.

En cas de répétition de ce type d'infraction, au-delà de cinq fois dans l'année, la personne sera suspendue de l'utilisation du service « R'bus à la Demande » durant six mois.

ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT

La personne se présentera cinq minutes avant l'heure de passage convenue au point de rendez-vous.

La personne est informée qu'elle ne voyagera pas nécessairement seule dans le véhicule, si d'autres personnes ont émis le besoin de rejoindre la même destination au même horaire.

Ce service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, de regroupement des personnes, de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du prestataire. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

Lors de la montée à bord, le conducteur/la conductrice établira un contrôle à vue du titre de transport valable détenu par la personne prise en charge ou procédera à l'encaissement de la course, selon le tarif en vigueur.

ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT

Le tarif en vigueur est de 2 € par trajet (R'bus à la demande + correspondance bus).

Pour tout abonné annuel, de plus de 28 ans ou moins de 28 ans, ce service est inclus sans supplément tarifaire.

ARTICLE 9 – ANIMAUX

La présence des animaux à bord des véhicules est réglementée.

Ainsi, les animaux domestiques de petite taille sont admis gratuitement lorsqu'ils sont placés dans des paniers fermés ou cages adéquats aérés, de dimension maximale de 0,45 m à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage, sur les genoux, et demeure entièrement responsable de son animal et des dommages et dégâts occasionnés par ledit animal aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport public R'bus. Le Transporteur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés, sauf faute intentionnelle ou inexcusable du Transporteur.

Les chiens guides de personnes aveugles, mal-voyantes ou à mobilité réduite, ainsi que les élèves chien-guide en période d'éducation, accompagnant leur maître, sont admis à côté de lui gratuitement sans restriction de taille, à condition d'être tenus en laisse. Le chien guide en période de formation est identifiable grâce à la cape avec logo correspondant.

ARTICLE 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX

L'introduction de matières ou objets qualifiés par leur nature ou leur odeur de dangereux, d'incommodants, d'infectés, de toxiques, d'inflammables (tels que les jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols), de coupants, de tranchants, de pointus, présentant notamment des risques d'explosion ou d'implosion, est strictement interdite dans les véhicules.

Toute arme, et ce quelle que soit sa catégorie, est interdite à bord des véhicules, sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et règlements en vigueur.

En cas de non-respect, la personne est passible d'une contravention de 4ème classe.

ARTICLE 11 - BAGAGES

Les colis et marchandises ne peuvent être transportés que s'ils ne présentent aucun danger quant à la sécurité publique et qu'ils n'entravent en rien le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation.

Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Dans tous les cas, les conducteurs / conductrices ne sont pas habilité(e)s à en assurer leur chargement ou déchargement. De plus, l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,55 mètre et/ou d'un poids supérieur à 10 kg.

ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS

L'exploitant peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour les voyageurs.

Les objets autres que les denrées périssables trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à la Maison de la Mobilité où ils pourront être récupérés. Les objets sont conservés pendant 3 mois à la Maison de la Mobilité, à compter de la date de dépôt de l'objet.

ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE

Il convient de rester cordial et poli avec le conducteur/la conductrice et les autres usagers.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres usagers ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est par ailleurs interdit :

- De salir ou détériorer le véhicule,
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse ou de consommer toute boisson alcoolisée,
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tout papiers (journaux, emballages, etc.), résidus ou détritiques de toute nature,
- De fumer et vapoter dans les véhicules,
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches,
- De faire usage d'appareils ou instruments sonores.

En cas de non-respect, le bénéficiaire sera passible de contraventions de 4ème classe.

ARTICLE 14 - CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR

En cas de non-respect des conditions de fonctionnement, d'accès, d'éligibilité et de réservation du service R'bus à la demande définies dans les articles de 1 à 5 du présent règlement, le bénéficiaire sera suspendu de l'utilisation du service R'bus à la demande durant 6 mois.

ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Depuis le 25 mai 2018, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données s'applique à l'ensemble des pays de l'union européenne.

Ainsi, tout usager a le droit d'être informé clairement au moment de la collecte de ses données sur la finalité du traitement et le délai de conservation des données.

L'Exploitant est responsable des traitements de données à caractère personnel effectués en exécution des présentes, et notamment pour satisfaire les objectifs indiqués ci-dessous :

Finalités des traitements	Catégories de données traitées *	Principale base légale de traitement
Gestion administrative, opérationnelle et comptable des services (inscription, contractualisation, paiement, exploitation...)	Données d'identification (nom, prénom, coordonnées, titre d'identité...) Données d'inscription à des services partenaires (fiche client)	Exécution d'un contrat avec l'Utilisateur

Gestion des demandes et réclamations	Données d'identification, Données relatives à la demande (date, objet...)	Consentement
Amélioration des services	Toutes données	Intérêt légitime
Inscription à des lettres d'information et actions promotionnelles	Données d'identification, Nature des services souscrits, participations aux services et événements	Consentement
Mesures de fréquentation et trafic internet,	Logs, données techniques	Consentement
Vidéoprotection, aide à l'exploitation	Images de vidéoprotection	Intérêt légitime

(*) les catégories et détails de données indiquées entre parenthèses permettent à l'Utilisateur d'identifier des exemples de données traitées à l'occasion des traitements considérés, ces exemples ne sont pas exhaustifs.

Certaines données concernant l'Utilisateur peuvent être fournies par l'Autorité Organisatrice ou par des partenaires.

A l'occasion de l'accès ou de l'utilisation de certains services, l'Exploitant est susceptible d'apporter à l'Utilisateur des informations complémentaires ou spécifiques relatifs aux traitements de données mis en œuvre pour ces services.

Sauf obtention du consentement spécifique de l'Utilisateur, l'Exploitant ne communiquera ni ne mettra à disposition de tiers aucune donnée concernant l'Utilisateur à des fins de prospection commerciale ou promotionnelle pour des produits ou services tiers.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de l'Utilisateur, il est rappelé que celui-ci peut être retiré à tout moment.

Aucune décision emportant des effets juridiques à l'encontre de l'Utilisateur n'est prise par un traitement exclusivement automatisé.

Certaines données collectées sont requises pour pouvoir accéder aux services. Dans ce cas, les champs ou informations requises sont signalés à cet effet. Si l'Utilisateur choisit de ne pas fournir certaines données personnelles requises, l'Exploitant pourrait ne pas être en mesure de fournir les services demandés ou remplir les finalités pour lesquelles sont effectués un traitement de données à caractère personnel.

Par ailleurs, l'Exploitant est susceptible de publier, divulguer et utiliser des informations agrégées (informations relatives à tous les utilisateurs ou à des groupes ou catégories spécifiques d'utilisateurs combinées de manière qu'un utilisateur individuel ne puisse plus être identifié ou mentionné) ou des informations non personnelles à des fins d'analyse du secteur et du marché, de profilage démographique, à des fins promotionnelles et publicitaires et à d'autres fins commerciales.

Conformément à la réglementation, les données des trajets des usagers sont anonymisées dans les 48 heures. Les données ainsi anonymisées ne permettent pas d'associer l'identité de l'utilisateur aux données de validation. Ainsi, le parcours effectué par l'utilisateur, au regard des données de validation, n'est donc pas reconstituable.

De même, l'anonymisation des données ne permet pas de pouvoir vérifier certaines informations telles que par exemple, le nombre de voyages utilisés. Par conséquent, dans le cas d'une anonymisation de données, aucun remboursement ne pourra être effectué, au motif des voyages restants.

L'exploitant du réseau de transport public R'bus ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses usagers.

En outre, des données anonymes relatives aux déplacements sont susceptibles d'être utilisées afin de réaliser des analyses statistiques des déplacements permettant d'améliorer l'offre de transport. S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s'exerce auprès de l'exploitant.

Article 15.1 – Durée de conservation

Les données concernant l'Utilisateur ne sont conservées que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Il est porté à la connaissance de l'Utilisateur que les principes généraux de conservation des données sont :

- les données relatives à la gestion du Service peuvent être conservées l'issue de cinq (5) exercices civils clos à compter de la cessation du contrat avec l'Utilisateur ;
- les données relatives à la gestion de vos demandes et réclamations peuvent être conservées jusqu'à l'issue de deux (2) exercices civils clos à compter de leur collecte ;
- les données collectées dans le cadre de la vidéoprotection peuvent être conservées pendant une durée maximum d'un (1) mois à compter de leur captation ;
- les données relatives à la gestion des cookies (mesure d'audience et trafic Internet) peuvent être conservées jusqu'à l'issue d'une durée de six (6) mois à compter de leur collecte.

Certains traitements de données spécifiques mis en œuvre pourront avoir des durées de conservation différentes, notamment si leur conservation est rendue nécessaire du fait d'une obligation légale ou pour permettre à l'Exploitant d'exercer ses droits.

Pour obtenir plus de détails sur les règles de conservation spécifiques à un traitement déterminé, l'Utilisateur peut s'adresser au Service Protection des Données et/ou au Délégué à la Protection des Données (coordonnées ci-dessous).

Article 15.2 – Sécurité et transferts de données

Conformément à la réglementation en vigueur sont mis en œuvre les mesures nécessaires pour s'assurer que les informations personnelles soient protégées sur le plan de leur sécurité, de leur intégrité et de leur confidentialité.

Les transferts éventuels de données sont effectués conformément à la réglementation, et encadrés notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

L'Exploitant est susceptible de communiquer, aux fins des objectifs précisés ci-dessus, les informations concernant l'Utilisateur, aux autres sociétés du Groupe Transdev et à ses sous-traitants et prestataires de services ; certaines de ces entreprises peuvent être situées à l'extérieur de l'Union Européenne et à l'extérieur des pays reconnus par l'Union Européenne comme ayant des lois garantissant une protection adéquate des données personnelles.

Les informations concernant l'Utilisateur pourront être communiquées à toute personne ou toute entité publique ou privée, notamment les administrations ou des ordres professionnels, lorsque cette communication est prévue par la loi ou la réglementation.

L'Exploitant est susceptible de traiter des informations concernant l'Utilisateur aux fins de gérer et contrôler le respect de ses politiques et procédures internes, d'audit ou pour administrer, gérer ou assurer sa défense face à des réclamations ou des actions judiciaires.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur serait impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, il peut être amené à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel.

En cas de cessation de la concession de service public, ou au cours de celle-ci en cas d'audit, des données concernant l'Utilisateur sont communiquées à l'Autorité Organisatrice désignée en préambule.

Article 15.3 – Exercice des droits

Seules les personnes habilitées ont accès aux données informatisées et sont tenues à des règles de confidentialité engageant leur responsabilité personnelle.

L'exploitant du réseau de transport public R'bus peut adresser aux usagers des informations trafics et éventuellement des propositions liées uniquement à des opérations commerciales sur le réseau. Il est laissé la faculté aux usagers de s'y opposer en faisant parvenir une demande :

- par courrier : Maison de la Mobilité, - Transdev Rochefort Océan | Chemin de la Charre - 17300 Rochefort;
- par internet : www.rbus-transport.com

Conformément à la réglementation, l'Utilisateur peut exercer ses droits de consultation, de rectification, d'opposition, de suppression, de limitation du traitement et à la portabilité, dans les conditions de la réglementation applicable, sur ses données à caractère personnel que l'Exploitant peut détenir, en adressant une demande mentionnant ses nom, prénom, adresse et en joignant une copie d'un justificatif d'identité, par le moyen de son choix :

- Par courrier postal à : Délégué à la protection des données (TRANSEDEV ROCHEFORT OCEAN), BP30094, 33704 Mérignac Cédex
- Par courrier électronique à : dpo.tdna_tdocc@transdev.com.

Tant que de besoin, l'Utilisateur peut également adresser sa demande au Délégué à la Protection des Données du Groupe Transdev (DPO Groupe) à l'adresse suivante : dataprivacy@transdev.com, en précisant le service et la ville concernée.

L'Utilisateur peut également adresser au Service Protection des Données ses directives relatives au sort de ses données à caractère personnel en cas de décès, et notamment la manière dont il souhaite que les droits précités soient exercés.

De manière générale, le Délégué à la Protection des Données et le Service Protection des Données restent à la disposition de l'Utilisateur pour toute information complémentaire ou réclamation relative aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par l'Exploitant. L'Exploitant s'engage à répondre dans un bref délai, conformément aux délais imposés par la réglementation applicable.

Il est porté à la connaissance de l'Utilisateur que l'autorité de contrôle en France en matière de traitement de données est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, www.cnil.fr, auprès de laquelle il peut demander toute information ou introduire une éventuelle réclamation.

ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute demande de renseignement, remarque ou réclamation peut être communiquée :

- directement à la Maison de la Mobilité située à la Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC à Rochefort
- par courrier : Maison de la Mobilité - Transdev Rochefort Océan | Chemin de la Charre - 17300 Rochefort
- en utilisant le formulaire mis en ligne à la rubrique « contact » sur le site internet : www.rbus-transport.com

L'Utilisateur, après avoir fait une réclamation auprès du Service Client et à défaut de réponse satisfaisante ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réception de la réclamation, a la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

La saisine préalable du Service Client est une condition de recevabilité de la demande de l'Utilisateur auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

Cette saisine peut se faire directement par internet en effectuant une demande en ligne : <https://formulaire.mtv.travel/>

A défaut de parvenir à une résolution amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du lieu où demeure le client au moment de la conclusion du contrat de transport ou du lieu où le dommage est survenu, au choix de ce dernier, nonobstant référé, pluralité de demandeurs, défendeurs ou appel en garantie.