# Conditions Générales de Vente

**Applicables à compter du 1er janvier 2024**

R'bus

ROCHEFORT OCÉAN
Communauté d'agglomération

transdev

Connecté à votre territoire !

www.rbus-transport.com

## Sommaire


Préambule

Article 1 – Périmètre concerné 4

Article 2 – Produits 4
Article 2.1 - Titres de transport disponibles 4
Article 2.2 - Où acheter ? 8
Article 2.3 - Tarifs 8
Article 2.4 - Modes de paiement acceptés 8

Article 3 – Supports de titres de transport 8
Article 3.1 - Supports disponibles 8
Article 3.2 - Tarifs des supports 9

Article 4 – Droits des personnes sur leurs informations personnelles 9

Article 5 – Conditions d'obtention d'abonnements mensuels et annuels 10
Article 5.1 - Possibilité de règlement 10
Article 5.2 - Modalités relatives au prélèvement automatique (norme SEPA) 11
Article 5.3 - Responsabilité de l'usager payeur et de l'usager porteur de l'abonnement 12
Article 5.4 - Résiliation du contrat 12
Article 5.5 - Conditions d'obtention de l'abonnement moins de 11 ans et moins de 26 ans 13

Article 6 – Vente sur internet 13
Article 6.1 - Description et disponibilité sur internet 14
Article 6.2 - Modalités d'achat 14
Article 6.3 - Réclamations 15

Article 7 – Modalis 15
Article 7.1 - Description 15
Article 7.2 - Modalités de fonctionnement 15

Article 8 – MyMobi 15
Article 8.1 - Description 15
Article 8.2 - Modalités de fonctionnement 15

Article 9 – Service après-vente 16
Article 9.1- Perte, vol ou détérioration de support de titres 16
Article 9.2 - Remboursement des abonnements 16

Article 10 – Rétractation et engagement de l'usager 16
Article 10.1- Droit de rétractation 16
Article 10.2 - Engagement de l'usager 17

Article 11 – Suggestions et réclamations 17

## *Préambule*

Les présentes conditions générales de vente regroupent l'ensemble des clauses relatives à la vente des produits du réseau de transport public R'bus.

Les conditions générales de vente sont considérées comme acceptées par les usagers, dès la montée à bord des véhicules du réseau de transport public R'bus.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables de plein droit à tout usager du réseau de transport public R'bus.

Les conditions générales de vente du réseau de transport public R'bus sont consultables et disponibles sur simple demande, dans son intégralité, à la CARO, à la Boutique R'bus et disponibles en téléchargement sur le site internet : www.rbus-transport.com

La Communauté d'agglomération Rochefort Océan (CARO) et l'exploitant du réseau de transport public R'bus se réservent la possibilité de mettre à jour ces conditions générales de vente et d'y apporter les modifications qu'ils jugeraient nécessaires.
En conséquence l'usager ne peut commander de titre de transport que s'il accepte les présentes conditions.

Les présentes conditions générales de vente sont complémentaires au règlement d'exploitation qui détermine les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le réseau de transport public R'bus ainsi que les droits et les obligations à bord des véhicules et aux points d'arrêts.

# Article 1 - Périmètre concerné

Les conditions générales de vente des titres de transport disponibles sur le réseau de transport public R'bus s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport public desservant le territoire de l'agglomération Rochefort Océan, soit 25 communes :
Ile-d'Aix, Beaugeay, Breuil-Magné, Cabariot, Champagne, Échillais, Fouras, La Gripperie-Saint- Symphorien, Loire-les-Marais, Lussant, Moëze, Moragne, Muron, Port-des-Barques, Rochefort, Saint-Agnant, Saint-Coutant-le-Grand, Saint-Froult, Saint-Hippolyte, Saint-Jean-d'Angle, Saint-Laurent-de-la-Prée, Saint-Nazaire-sur-Charente, Soubise, Tonnay-Charente, Vergeroux.

# Article 2 - Produits

## Article 2.1 - Titres de transport disponibles

Les titres de transport sont utilisables sur toutes les lignes du réseau de transport public R'bus.

Pour être valable, tout titre de transport doit être obligatoirement validé à chaque montée dans le véhicule y compris en correspondance. Il donne droit à une correspondance dans l'heure.

La validation s'effectue à bord de l'ensemble des véhicules du réseau de transport public R'bus.

### Article 2.1.1 - Les titres de transport occasionnels

Les tarifs indiqués dans les tableaux ci-dessous seront effectifs à compter du 1er mars 2023.

| | | |
|---|---|---|
| Titre 1 voyage | 1,20 € | Titre valable 1 heure sur l'ensemble du réseau. |
| Titre 24h | 3 € | Titre valable 24 heures sur l'ensemble du réseau après la 1ère validation et permet des déplacements en illimité. |
| Titre 10 voyages | 10 € | Chaque voyage est valable 1h sur l'ensemble du réseau. Si vous voyagez à plusieurs, validez votre titre autant de fois qu'il y a de personnes. Maximum : 10 personnes |
| Titre Groupe < 10 Personnes | 11 € | Titre valable uniquement pour des groupes jusqu'à 10 personnes (enfants ou adultes) et permet un aller-retour sur l'ensemble du réseau dans la journée. |

### *Article 2.1.2 - Les abonnements*

Abonnements moins de 11 ans

| | | |
|---|---|---|
| Abonnement 7 jours | 5,50 € | Titre valable 7 jours à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement mensuel | 16,00 € | Titre valable du 1er au dernier jour du mois et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement annuel QF1<br>Jusqu'à 380 € | 14,00 € pour le 1er jeune<br>7,00 € à partir du 2ème jeune et + | Titre valable 1 an à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement annuel QF2<br>De 381 € à 500 € | 28,00 € pour le 1er jeune<br>14,00 € à partir du 2ème jeune et + | |
| Abonnement annuel QF3<br>De 501 € à 760 € | 39,00 € pour le 1er jeune<br>20,00 € à partir du 2ème jeune et + | |
| Abonnement annuel QF4<br>Supérieur à 760 € | 55,00 € pour le 1er jeune<br>28,00 € à partir du 2ème jeune et + | |

Abonnements moins de 26 ans

| | | |
|---|---|---|
| Abonnement 7 jours | 5,50 € | Titre valable 7 jours à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement mensuel | 16,00 € | Titre valable du 1er au dernier jour du mois et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement annuel QF1<br>Jusqu'à 380 € | 28,00 € pour le 1er jeune<br>14,00 € à partir du 2ème jeune et + | Titre valable 1 an à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement annuel QF2<br>De 381 € à 500 € | 55,00 € pour le 1er jeune<br>28,00 € à partir du 2ème jeune et + | |
| Abonnement annuel QF3<br>De 501 € à 760 € | 83,00 € pour le 1er jeune<br>41,00 € à partir du 2ème jeune et + | |
| Abonnement annuel QF4<br>Supérieur à 760 € | 110,00 € pour le 1er jeune<br>55,00 € à partir du 2ème jeune et + | |

Abonnements tout public

| | | |
|---|---|---|
| Abonnement 7 jours | 8 € | Titre valable 7 jours à partir de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement mensuel | 24,00 € | Titre valable du 1er au dernier jour du mois et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Abonnement annuel | 175,00 € | Titre valable 1 an à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau. |

### *Article 2.1.3 - Les autres abonnements*

Abonnement curiste

| | | |
|---|---|---|
| Abonnement curiste 21 jours | 20 € | Titre valable 21 jours à partir de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité.<br>Délivré sur présentation d'un justificatif de cure : convocation ou prise en charge ou carnet de cure. |

Titres sociaux

| | | |
|---|---|---|
| Pass'Bleu 10 voyages | 1,50 € | Ce titre est personnel.<br>Seuls deux rechargements par mois peuvent être effectués. |
| Pass'Bleu mensuel (plus de 26 ans) | 12,00 € | Ce titre est personnel.<br>Titre valable du 1er au dernier jour du mois et permet de se déplacer en illimité sur l'ensemble du réseau. |
| Pass'Bleu mensuel moins de 26 ans | 8,00 € | |

Les titres sociaux sont accessibles, sous réserve de présentation de justificatifs (format papier), aux personnes bénéficiaires :

- de la Complémentaire Santé Solidaire → attestation de droits de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;
- de l'Aide Médicale d'État → carte de l'Aide Médicale d'État ;
- du Revenu de Solidarité Active → attestation de paiement de la Caisse d'Allocations Familiales ;
- de l'Allocation Solidarité Spécifique → attestation de Pôle Emploi ;
- de l'Allocation Adulte Handicapé → notification de la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou attestation de paiement de la Caisse d'Allocations Familiales ;

- de l'Allocation Solidarité Personnes Agées → attestation ou notification de paiement la Caisse de Retraite.

Les ayants-droit (conjoint(e) et enfant(s) de moins de 26 ans rattaché(s) au foyer) peuvent également bénéficier de la tarification sociale à la condition que l'identité des ayants droit soit clairement notifiée sur les justificatifs présentés.

### *Article 2.1.4 - Les titres de transport à la demande et de transport pour les personnes à mobilité réduite*

| | | |
|---|---|---|
| R'bus à la Demande | 2 € le trajet<br>(y compris la correspondance avec le bus) | Titre valable 1 heure sur l'ensemble du réseau. |
| R'bus TPMR | 1,20 € le trajet | |

Le service R'bus à la Demande est inclus dans tous les abonnements annuels R'bus (sans supplément tarifaire).

L'accompagnateur de la personne à mobilité réduite, qui ne peut pas voyager seule, bénéficie de la gratuité au niveau du service de transport pour les personnes à mobilité réduite (TPMR).

L'accompagnateur de la personne à mobilité réduite est également autorisé à voyager gratuitement sur la totalité du réseau R'bus à la condition que l'accompagnateur soit aux côtés de la personne à mobilité réduite. Cette dernière devra être en possession d'un titre de transport à jour et validé.

## *Article 2.2 - Où acheter ?*

Les titres de transport sont disponibles :

- à la boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC – 17300 Rochefort ;
- chez les dépositaires référencés ;
- à bord des véhicules ;
- sur la E-boutique R'bus : www.rbus-transport.com ;
- sur l'application Modalis.

Pour plus d'informations, consulter le site internet : www.rbus-transport.com

La gamme complète des titres de transport est uniquement proposée à la vente à la Boutique R'bus.

### *Article 2.3 - Tarifs*

Les tarifs des titres de transport sont fixés par délibération du Conseil communautaire de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, autorité organisatrice du réseau de transport public R'bus.

Les tarifs des titres de transport sont mis en œuvre sans que les usagers ne puissent ni s'y opposer, ni élever réclamation quelle qu'elle soit.

L'unité monétaire des titres de transport disponibles sur le réseau de transport public R'bus est exclusivement l'euro (€).

### *Article 2.4 - Modes de paiement acceptés*

A la Boutique R'bus sont acceptés les paiements :

- soit comptant : en espèces / par chèque(s) libellés à l'ordre de Transdev Rochefort Océan / par carte bancaire ;
- soit par prélèvement automatique pour les abonnements annuels à partir de 100 € pour le montant total de votre(vos) achat(s) (se reporter à l'article 5.1 des présentes conditions).

Selon les dépositaires, sont acceptés les paiements comptant : en espèces / par chèque / par carte bancaire.

Il est demandé aux voyageurs désireux d'acheter un titre de transport auprès du conducteur/de la conductrice, de ne régler qu'en espèces et de préparer l'appoint, conformément à l'article L.112-5 du Code monétaire et financier.

## *Article 3 - Supports de titres de transport*

### *Article 3.1 - Supports disponibles*

Les supports de titres de transport proposés par l'exploitant du réseau de transport public R'bus sont :

- le QR Code pour le titre 1 voyage disponible auprès des conducteurs/conductrices à bord des véhicules ;
- le ticket sans contact pour les titres occasionnels ;
- la carte à puce sans contact pour les titres sociaux, les abonnements mensuels ou annuels ou plusieurs titres cumulés ;
- Le titre dématérialisé sur smartphone en téléchargeant l'application Modalis.

Les supports de titres de transport contiennent une puce rechargeable. La durée de vie du ticket sans contact est de deux ans et demi et celle de la carte sans contact est de cinq ans.

Pour être en règle, l'usager doit :

- charger dans son support sans contact, le ou les titre(s) de transport qui convient(-nent) à la réalisation de son déplacement ; les supports de titres de transport ne constituant pas un titre de transport en tant que tel ;
- systématiquement valider le ticket ou la carte sans contact, dès la montée dans le véhicule y compris en correspondance.

La carte anonyme est non nominative et non rattachée à un porteur. Elle ne contient pas de données personnelles. Le porteur n'est pas référencé dans le fichier usagers. Elle peut être utilisée par une tierce personne pour les titres à X voyages.

Pour obtenir une carte nominative, des informations relatives au porteur doivent obligatoirement être communiquées : nom, prénom, date de naissance, adresse et photo d'identité récente (photo d'identité qui sera restituée). Une photo via webcam peut être prise à la Boutique R'bus. La carte nominative est attachée à un porteur, elle n'est donc pas cessible.

### *Article 3.2 - Tarifs des supports*

Le QR Code est fourni gratuitement.

Le ticket sans contact est fourni gratuitement.

La carte sans contact est fournie gratuitement lors de la 1ère délivrance et de la reconstitution de support illisible. En cas de perte, vol ou détérioration, un duplicata est fourni contre 10 €.

## *Article 4 - Droits des personnes sur les informations personnelles*

Les données nécessaires à la gestion des titres de transport nominatifs font l'objet d'un traitement informatique.

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.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives personnelles et, le cas échéant, du droit de rectification et de portabilité auprès de l'exploitant du réseau de transport public R'bus :

- à la Boutique R'bus : Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC - 17300 Rochefort ;
- par courrier : Boutique R'bus - Transdev Rochefort Océan
  1 Chemin de la Charre - 17300 Rochefort ;
- par internet : www.rbus-transport.com

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

Conformément à la règlementation, 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'usager aux données de validation. Ainsi, le parcours effectué par l'usager, 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.

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 : Boutique R'bus, - Transdev Rochefort Océan
  1 Chemin de la Charre - 17300 Rochefort ;
- par internet : www.rbus-transport.com

La photo d'identité fournie par l'usager lors de sa demande de création de carte nominative n'est transmise à aucun tiers.

# *Article 5 - Conditions d'obtention d'abonnements mensuels et annuels*

Les abonnements mensuels tout public, moins de 11 ans et moins de 26 ans ainsi que le Pass'Bleu mensuel sont valables du 1er au dernier jour du mois sur l'ensemble du réseau.

Les abonnements annuels tout public ainsi que les abonnements annuels de moins de 11 ans et moins de 26 ans sont valables 365 jours après la 1ère validation.

Les abonnements sont chargés sur une carte sans contact nominative à usage strictement personnel.

En cas de chargement de plusieurs titres de transport sur une même carte sans contact nominative, les abonnements mensuels et annuels sont activés avant les titres à voyages, ils sont donc consommés en priorité sur les titres à voyages présents sur la carte sans contact nominative.

## *Article 5.1 - Possibilités de règlement*

Les abonnements mensuels et annuels sont payables au choix :

- soit par paiement comptant (en espèces, par chèque, par carte bancaire) ;

- soit par prélèvement automatique pour tout achat égal ou supérieur à 100 euros. Ce prélèvement automatique est décomposé comme suit : un 1er paiement comptant égal à 1/6 du prix puis 5 prélèvements consécutifs au 5 de chaque mois.

## *Article 5.2 - Modalités relatives au prélèvement automatique (norme SEPA)*

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le « Mandat de prélèvement SEPA » remplace l'ancienne « Autorisation de prélèvement automatique ».

Ce mandat est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document signé par l'usager payeur.

L'usager payeur peut être différent de l'usager porteur de la carte. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

L'usager payeur, personne morale ou physique, peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte usager unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun sur le même compte bancaire.

Un usager payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

Lors de l'achat d'un abonnement annuel par prélèvement, le réseau de transport public R'bus édite un mandat en deux exemplaires qui doivent être signés par l'usager payeur et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire sur lequel figurent les numéros IBAN et BIC.

Un exemplaire est remis à l'usager, l'autre restant au réseau de transport public R'bus comme preuve de transaction.

Ce mandat fait office de pré-notification. En cas de service après-vente, la Référence Unique de Mandat peut évoluer sans pour cela déclencher la signature d'un nouveau mandat. Elle peut être remise à l'usagerà sa demande.

En cas d'absence de l'usager payeur lors de la souscription de l'abonnement, l'usager payeur peut se procurer à la Boutique R'bus ou sur le site R'bus (www.rbus-transport.com / rubrique « tarifs » / « mes indispensables pour créer ou recharger mon abonnement ») un mandat qu'il doit préalablement remplir, signer en deux exemplaires et fournir accompagné d'une photocopie de sa pièce d'identité.

Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal et en aucun cas sur un compte livret.

Au moment de l'achat, l'usager payeur reçoit un reçu indiquant le montant des sommes restant dues à prélever sur le compte bancaire ou postal.

### *Article 5.2.1 - Changement d'établissement bancaire*

L'usager payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever devra en informer expressément la Boutique R'bus et régulariser sa situation (en espèces, par chèque, par carte bancaire).

### *Article 5.2.2 - Changement de l'usager payeur*

L'usager porteur désirant changer de l'usager payeur devra en informer expressément la Boutique R'bus et régulariser sa situation (en espèces, par chèque, par carte bancaire).

### *Article 5.2.3 - Frais de rejet*

Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable à l'usager payeur) sont à la charge de l'usager payeur. Ces frais sont révisables chaque année. Le non-paiement du titre et des rejets bancaires entraîne la suppression du titre de transport et d'éventuelles poursuites judiciaires.

## *Article 5.3 - Responsabilité de l'usager payeur et de l'usager porteur de l'abonnement*

Les présentes Conditions Générales de Vente s'imposent à la fois à l'usager payeur et à l'usager porteur de l'abonnement.

Tout usager reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions de prélèvement lors de la signature du mandat de prélèvement.

L'usager s'engage à informer le réseau de transport public R'bus de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

## *Article 5.4 - Résiliation du contrat*

### *Article 5.4.1 - A l'initiative de l'usager*

L'abonnement annuel ne peut être résilié en cours d'année, excepté en cas de :

- déménagement de l'usager hors de l'agglomération Rochefort Océan ;
- mutation hors de l'agglomération Rochefort Océan ;
- changement d'établissement scolaire situé hors de l'agglomération Rochefort Océan ;
- décès.

L'usager doit en informer le réseau de transport public R'bus par courrier au plus tard le 5 du mois pour prendre effet le 1er jour du mois suivant. Aucune demande de remboursement rétroactive ne sera accordée.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires suivants en plus de la restitution de la carte de bus :

- attestation de nouveau domicile ;
- attestation de l'employeur de changement de lieu de travail ;
- certificat de scolarité du nouvel établissement scolaire ;
- acte de décès.

En cas de non restitution de la carte de bus, elle sera désactivée à distance.

Un RIB bancaire ou postal devra également être présenté afin de pouvoir procéder au remboursement.

### *Article 5.4.2 - A l'initiative du réseau de transport public R'bus*

Le titre de transport peut être résilié de plein droit par le réseau de transport public R'bus pour les motifs suivants :

- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre de transport ;

- impayé : au premier rejet de la banque, l'agent comptable R'bus contacte l'usager payeur pour régulariser expressément sa situation à la Boutique R'bus (par espèces, chèque, carte bancaire) ;
- passé le délai de régularisation, donné par l'agent comptable soit à l'échéance suivante (dans le cas de mise en place de prélèvement automatique) ; le réseau de transport public R'bus procède à la désactivation à distance du titre de transport ; en cas de non-respect du règlement d'exploitation.

Le réseau de transport public R'bus notifiera la résiliation par courrier en accusé de réception au dernier domicile connu de l'usager payeur.

### *Article 5.5 - Conditions d'obtention d'abonnement ou de réabonnement de moins de 11 ans et de moins de 26 ans*

Concernant l'obtention d'un abonnement ou d'un réabonnement de moins de 11 ans et de moins de 26 ans :

- une pièce d'identité du bénéficiaire de l'abonnement (carte d'identité ou passeport ou livret de famille) devra être systématiquement fournie à l'agence commerciale du réseau R'bus ou sur le site R'bus ;
- une photo d'identité récente du bénéficiaire de l'abonnement sera présentée au personnel d'accueil de l'agence commerciale du réseau R'bus ou sera jointe à la demande d'abonnement ou de réabonnement, dans le cas d'une démarche en ligne sur le site R'bus ;
- le représentant légal et le bénéficiaire de l'abonnement, ou le demandeur s'il est majeur s'engagent avoir pris connaissance du Règlement d'Exploitation et des Conditions Générales de Vente systématiquement en complétant et signant le formulaire mis à disposition à la Boutique R'bus ou, en cochant la ligne correspondante, lors d'une souscription ou d'un réabonnement en ligne sur le site R'bus ;
- le cas échéant, la tarification étant modulée en fonction du quotient familial CAF ou MSA, une copie format papier de l'attestation de paiement CAF ou MSA de moins de 3 mois mentionnant le montant du quotient familial et la liste des ayants droit, sera présentée au personnel d'accueil de l'agence commerciale du réseau R'bus ou sera jointe, lors d'une souscription ou d'un réabonnement en ligne sur le site R'bus.

En cas de souscription supplémentaire pour d'autres membres du foyer :

- une pièce d'identité du bénéficiaire de l'abonnement (carte d'identité ou passeport ou livret de famille) devra être systématiquement présentée à l'agence commerciale du réseau public R'bus ou jointe à la demande sur le site R'bus ;
- le cas échéant, une copie format papier de l'attestation de paiement CAF ou MSA de moins de 3 mois mentionnant le montant du quotient familial et la liste des ayants droit, sera présentée au personnel d'accueil de l'agence commerciale du réseau R'bus ou, sera jointe à la demande d'abonnement, en cas de souscription en ligne sur le site R'bus.

Aucune rétroactivité ne sera appliquée sur les abonnements annuels moins de 11ans ou moins de 26 ans, déjà détenus par les autres membres du foyer.

# Article 6 - Vente sur internet

## Article 6.1 - Description et disponibilité sur internet

Le site www.rbus-transport.com est réservé aux usagers souhaitant effectuer une souscription ou un rechargement de leur titre de transport sur carte sans contact. La case comprenant la mention « J'accepte le règlement d'exploitation et les conditions générales de vente » que l'usager coche après avoir rempli son formulaire de commande, constitue la validation de celui-ci et vaut acceptation irrévocable du règlement d'exploitation et des présentes conditions générales de vente, lorsque la commande aura été validée. L'usager reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et sous réseaux internet, ainsi que l'afflux de connexions, par les usagers à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité du réseau R'bus s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installées chez elle.

En aucun cas, la responsabilité du réseau R'bus ne peut être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôletel que notamment, défaillance du réseau de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre.

Le réseau R'bus peut également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance de ses propres infrastructures réseaux. Dans ces conditions, le réseau R'bus ne sait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre ; l'usager renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

## Article 6.2 - Modalités d'achat

L'usager préalablement inscrit sur le site www.rbus-transport.com doit s'identifier sur la e-boutique à l'aide du numéro de la carte de transport. L'usager sélectionne son titre de transport et la quantité dans la liste des titres de transport proposés à la vente. Il paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire Mastercard ou Visa acceptées en France au moyen du système de paiement sécurisé SOGENACTIF.

L'usager garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser sa carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services du site R'bus.

Le réseau R'bus transmet automatiquement à l'usager, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Le rechargement sera effectif dans un délai de 48h00 sur un valideur du réseau R'bus.

Dans l'hypothèse où, l'usager ne reçoit pas de confirmation de commande ni de rechargement, il lui incombe de contacter le réseau R'bus. Il est recommandé à l'usager de conserver et/ou imprimer ces messages électroniques car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique ont entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

### Article 6.3 - Réclamation

L'usager est informé que dans le cas où le paiement a été réalisé et que le titre de transport n'est pas rechargé, après vérification de l'usager, il lui revient de se rendre à la Boutique R'bus muni de la carte de transport et de fournir la preuve de son achat (mail de confirmation et copie du relevé bancaire faisant figurer l'achat) afin de palier le dysfonctionnement et de régulariser le rechargement sur la carte de transport.

La responsabilité du réseau R'bus est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

## Article 7 - Modalis

### Article 7.1 - Description

Modalis est une application qui facilite les déplacements notamment en transport en commun, sur l'ensemble de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Cette application permet entre autres d'acheter les titres de transport du réseau de transport public R'bus suivants : le « 1 voyage », le « 24 h », le « 10 voyages », « l'abonnement 7 jours plus de 26 ans », « l'abonnement 7 jours moins de 26 ans » et « l'abonnement curiste 21 jours » ; mais également de les valider à bord des véhicules en flashant le QR code (y compris en correspondance).
Les conditions générales de vente sont à valider. Le paiement se fait via le smartphone en toute sécurité.

### Article 7.2 - Modalités de fonctionnement

Après avoir téléchargé l'application Modalis sur l'App Store (version iOs) et sur Google Play (version Android), il convient de suivre la procédure suivante :

<u>Concernant la création du compte :</u>
Déplier le menu
Créer un compte

<u>Concernant l'achat de titre de transport :</u>
Déplier le menu
1 - "Mes tickets"
2 - "Acheter un nouveau ticket"
3 - "R'bus (Rochefort Océan)"
4 - Sélectionner le titre de son choix
5 - Flasher le QR code

## Article 8 - MyMobi

### Article 8.1 - Description

MyMobi est une application de réservation concernant le transport à la demande.
Celle-ci est disponible sur l'ensemble des smartphones Android et Iphone et sur le réseau de transport public R'bus.

### Article 8.2 Modalités de fonctionnement

Après avoir téléchargé l'application MyMobi sur l'App Store (version iOs) et sur Google Play (version Android), il convient :

- de sélectionner la ville « Rochefort Océan ( R'bus) »
- de spécifier dans les paramètres, les autorisations accordées à MyMobi.

Il est nécessaire de s'inscrire auprès de la Boutique R'bus, pour se créer un compte. Pour réserver ses déplacements, il suffit au voyageur de se connecter à son compte avec les identifiants puis de compléter les points suivants : le secteur, le lieu de prise en charge et la destination, la date et l'heure de prise en charge et enfin le nombre de passagers. Le trajet choisi est à réserver. Suite à la réservation, une première notification est envoyée par mail. La veille du déplacement, une seconde notification est adressée par mail et/ou par SMS indiquant le lieu de prise en charge et l'horaire exact de départ.
Les réservations sont possibles jusqu'à la veille du déplacement : 18H30 ou 12h45 (15h45 en période d'été), pour un déplacement le lundi.

# Article 9 - Service après-vente

Toute réclamation liée au titre de transport ou au support, doit être formulée dans un délai de 3 mois.

## Article 9.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

### Article 9.1.1 - Supports nominatifs

Seuls les supports nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte, vol ou détérioration.

La perte, le vol ou la détérioration de la carte nominative doit être signalé au plus tôt à la Boutique R'bus par l'usager porteur. Un duplicata sera fourni contre paiement de la somme forfaitaire de 10 €. La délivrance du duplicata se fera sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité s'il est nécessaire de changer la photo sur la carte nominative.

Tous les titres de transport contenus dans la carte nominative pourront être reconstitués.

Dans l'attente de sa venue à la Boutique R'bus pour la reconstitution de sa carte nominative, l'usager devra systématiquement se munir d'un titre pour voyager en règle.

Les titres de transport achetés pendant cette période ne sont pas remboursables.

L'ancienne carte est automatiquement mise en opposition et si celle-ci est retrouvée, elle ne pourra plus être utilisée. Elle devra par conséquent, être détruite.

### Article 9.1.2 - Supports anonymes

Les supports anonymes (ticket sans contact et QR Code) ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reconstituables.

Les titres de transport contenus dans le ticket sans contact anonyme, perdu, volé ou détérioré, ne pourront pas être reconstitués. Le porteur devra acheter un nouveau support et de nouveaux titres de transport.

## Article 9.2 - Remboursement des abonnements

Seuls les abonnements annuels peuvent être remboursés. Concernant les demandes de remboursement des abonnements, se reporter à l'article 5.4.1.
Il ne sera effectué aucun remboursement rétroactif dans le cas de non consommation du titre de transport.

La résiliation de l'abonnement à l'initiative du réseau de transport public R'bus ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

# Article 10 - Rétractation et engagement de l'usager

## Article 10.1 - Droit de rétractation

L'usager est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport.

L'achat d'un titre de transport à la Boutique R'bus et à bord des véhicules est irréversible.

## Article 10.2 - Engagement de l'usager

L'usager garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit.

Une utilisation frauduleuse du site internet qui contreviendrait aux présentes conditions, peut à tout moment, entraîner le refus du réseau de transport public R'bus de permettre à l'usager d'accéder aux prestations proposées.

# Article 11- Suggestions et réclamations

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

- directement à la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC à Rochefort
- par courrier : Boutique R'bus - Transdev Rochefort Océan
  1 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

En cas de réclamation réalisée et si l'usager juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, il est possible de saisir le médiateur compétent pour le réseau de transport public R'bus dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite au réseau de transport public R'bus.

Cette saisine 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

info@mtv.travel
www.mtv.travel

01 42 67 96 68