

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

APPLICABLES A PARTIR DU
3 Juin 2019



R'bus

ROCHEFORT
OCEAN
Communauté d'agglomération

 transdev

Connecté à votre territoire !

www.rbus-transport.com

Sommaire

<i>Préambule</i>	3
<i>Article 1 – Périmètre concerné</i>	4
<i>Article 2 – Produits</i>	4
Article 2.1 - Titres de transport disponibles	4
Article 2.2 - Lieux de vente	7
Article 2.3 - Tarifs	7
Article 2.4 - Modes de paiement acceptés	7
<i>Article 3 – Supports de titres de transport</i>	7
Article 3.1 - Supports disponibles	7
Article 3.2 - Tarifs des supports	8
<i>Article 4 – Droits des personnes sur leurs informations personnelles</i>	8
<i>Article 5 – Conditions d’obtention d’abonnements mensuels et annuels</i>	9
Article 5.1 - Possibilité de règlement	10
Article 5.2 - Modalités relatives au prélèvement automatique (norme SEPA)	10
Article 5.3 - Responsabilité de l’usager payeur et de l’usager porteur de l’abonnement	11
Article 5.4 - Résiliation du contrat	11
Article 5.5 - Conditions d’obtention de l’abonnement moins de 11 ans et moins de 26 ans	12
<i>Article 6 – Vente sur internet</i>	13
Article 6.1 - Description et disponibilité sur internet	13
Article 6.2 - Modalités d’achat	14
Article 6.3 - Réclamations	14
<i>Article 7 – Service après-vente</i>	14
Article 7.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres	14
Article 7.2 - Remboursement des abonnements	15
<i>Article 8 – Rétractation et engagement de l’usager</i>	15
Article 8.1 - Droit de rétractation	15
Article 8.2 - Engagement de l’usager	15
<i>Article 9 – Suggestions et réclamations</i>	16

Préambule

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

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

Les conditions générales de vente du réseau de transport urbain 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 urbain 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 urbain 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 urbain R'bus s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain 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 urbain R'bus.

Pour être valable, tout titre de transport doit être obligatoirement validé lors de la montée, et donne droit à une correspondance dans l'heure.

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

Article 2.1.1 - Les titres de transport occasionnels

Titre 1 voyage	1,10 €	Titre valable 1 heure sur l'ensemble du réseau.
Titre 24h	2,50 €	Titre valable 24 heures sur l'ensemble du réseau après la 1ère validation et permet des déplacements en illimité.
Titre 2 à 5 voyages	0,90 € par voyage	Chaque voyage est valable 1 heure sur l'ensemble du réseau. Si vous voyagez à plusieurs, validez votre titre autant de fois qu'il y a de personnes.
Titre 6 à 9 voyages	0,80 € par voyage	
Titre 10 voyages	8,00 €	
Titre Groupe < 10 Personnes	10,00 €	Titre valable uniquement pour des groupes jusqu'à 30 personnes (enfants ou adultes) et permet un aller-retour sur l'ensemble du réseau dans la journée.
Titre Groupe < 20 Personnes	20,00 €	
Titre Groupe < 30 Personnes	30,00 €	

Article 2.1.2 - Les abonnements

Abonnements moins de 11 ans

Abonnement 7 jours	5,00 €	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 Jusqu'à 380 €	14,00 € pour le 1er abonnement 7,00 € à partir du 2ème abonnement	Titre valable 1 an à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau.
Abonnement annuel QF2 De 381 € à 500 €	28,00 € pour le 1er abonnement 14,00 € à partir du 2ème abonnement	
Abonnement annuel QF3 De 501 € à 760 €	39,00 € pour le 1er abonnement 20,00 € à partir du 2ème abonnement	
Abonnement annuel QF4 Supérieur à 760 €	55,00 € pour le 1er abonnement 28,00 € à partir du 2ème abonnement	

Abonnements moins de 26 ans

Abonnement 7 jours	5,00 €	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 Jusqu'à 380 €	28,00 € pour le 1er abonnement 14,00 € à partir du 2ème abonnement	Titre valable 1 an à compter de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité sur l'ensemble du réseau.
Abonnement annuel QF2 De 381 € à 500 €	55,00 € pour le 1er abonnement 28,00 € à partir du 2ème abonnement	
Abonnement annuel QF3 De 501 € à 760 €	83,00 € pour le 1er abonnement 41,00 € à partir du 2ème abonnement	

Abonnement annuel QF4 Supérieur à 760 €	110,00 € pour le 1er abonnement 55,00 € à partir du 2ème abonnement	
---	--	--

Abonnements tout public

Abonnement 7 jours	7,00 €	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 abonnements particuliers

Abonnement curiste

Abonnement curiste 21 jours	15,00 €	Titre valable 21 jours à partir de la 1ère validation et permet des déplacements en illimité. Délivré sur présentation d'une attestation de cure.
--------------------------------	---------	--

Titres sociaux

Pass'Bleu 10 voyages	1,50 €	Ce titre est personnel. Seuls deux rechargements par mois peuvent être effectués.
Pass'Bleu mensuel	12,00 €	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 11 ans et moins de 26 ans	8,00 €	

Les titres sociaux sont accessibles, sous réserve de présentation de justificatifs, aux personnes bénéficiaires :

- de la CMU ou de la CMU-C (complémentaire) ;
- de l'Aide Médicale d'État ;
- du RSA ;
- de l'Allocation Solidarité Spécifique ;
- de l'Allocation Adulte Handicapé ;
- de l'Allocation Solidarité Personnes Agées.

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

Titre 1 voyage	1,50 € le trajet (y compris la correspondance avec le bus)	Titre valable 1 heure sur l'ensemble du réseau.
----------------	---	---

Article 2.2 - Lieux de vente

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 ;
- auprès des conducteurs/conductrices (uniquement le titre 1 voyage) ;
- sur la E-boutique R'bus : www.rbus-transport.com

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

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 urbain 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 urbain 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 chèques / par carte bancaire ;
- soit par prélèvement automatique pour les abonnements annuels à partir de 100 € (se reporter à l'article 5.1 des présentes conditions).

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

Auprès des conducteurs/conductrices, sont acceptés les paiements uniquement en espèces.

Les billets au-delà de 20 € ne sont pas acceptés.

Les chèques seront libellés à l'ordre de Transdev Rochefort Océan.

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 urbain R'bus sont :

- le QR Code pour le titre 1 voyage disponible auprès des conducteurs/conductrices à bord des véhicules ;
- le billet sans contact pour les titres occasionnels ;
- la carte à puce sans contact pour les abonnements mensuels ou annuels.

Les supports de titres de transport contiennent une puce rechargeable. La durée de vie des supports est de deux 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 billet 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 (photo d'identité qui sera restituée). 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 billet 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 urbain 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 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 urbain 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 urbain 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'utilisateur lors de sa demande de création de carte nominative n'est transmise à aucun tiers. L'utilisateur doit fournir une photo d'identité récente sur laquelle il est reconnaissable. Sur demande, le réseau de transport urbain R'bus ne conserve pas la photo d'identité de l'utilisateur.

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 annuels sont payables au choix :

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique décomposé comme suit : un 1er paiement comptant égal à 1/6 du prix puis 5 prélèvements.

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'utilisateur payeur.

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

L'utilisateur 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 urbain R'bus édite un mandat en deux exemplaires qui doivent être signés par l'utilisateur payeur et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire sur lequel figurent les numéros IBAN et BIC.

Un exemplaire est remis à l'utilisateur, l'autre restant au réseau de transport urbain 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'utilisateur à sa demande.

En cas d'absence de l'utilisateur payeur lors de la souscription de l'abonnement, l'utilisateur payeur peut se procurer à la Boutique R'bus un mandat manuel qu'il doit préalablement remplir, signer en deux exemplaires et fournir accompagné d'une photocopie de sa pièce d'identité.

Les prélèvements sont effectués au choix de l'utilisateur payeur les 5 ou 10 du mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire ou postal et en aucun cas sur un compte livret.

Au début du contrat, l'utilisateur payeur reçoit un échéancier indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

Article 5.2.1 - Changement d'établissement bancaire

L'utilisateur payeur désirent changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever devra obligatoirement notifier sa demande de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements :

- soit par courrier en joignant un Relevé d'Identité Bancaire mentionnant ses nouvelles coordonnées bancaires ;
- soit en se rendant à la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise Dorléac - 17300 Rochefort

Article 5.2.2 - Changement de l'utilisateur payeur

L'utilisateur porteur désirent changer de l'utilisateur payeur doit obligatoirement faire remplir et signer par le nouveau usager payeur un mandat manuel en deux exemplaires et adresser ceux-ci avec un courrier et les nouvelles coordonnées bancaires de l'utilisateur payeur .

Cette démarche peut également s'effectuer à la Boutique R'bus.

Article 5.2.3 - Frais de rejet

Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable à l'utilisateur payeur) sont à la charge de l'utilisateur 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'utilisateur payeur et de l'utilisateur porteur de l'abonnement

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

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

L'utilisateur s'engage à informer le réseau de transport urbain R'bus de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois pour prendre effet au 1er jour du mois suivant.

Article 5.4 - Résiliation du contrat

Article 5.4.1 - A l'initiative de l'utilisateur

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

- déménagement de l'utilisateur ;
- décès ;
- mutation ;
- changement d'établissement scolaire situé en dehors du territoire.

L'utilisateur doit en informer le réseau de transport urbain R'bus par courrier au plus tard le 5 du mois pour prendre effet le 1er jour du mois suivant.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

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

La résiliation entraîne le blocage à distance du titre de transport. L'utilisateur porteur de la carte dont l'abonnement a été résilié peut conserver sa carte sans contact et y charger le titre de transport de son choix.

Aucun remboursement rétroactif n'est accordé.

Article 5.4.2 - A l'initiative du réseau de transport urbain R'bus

Le titre de transport peut être résilié de plein droit par le réseau de transport urbain 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'utilisateur porteur reçoit une lettre adressée au dernier domicile connu de l'utilisateur payeur l'invitant à régulariser sa situation à la Boutique R'bus, majorée des frais de rejet bancaire. Le titre de transport sera bloqué jusqu'à régularisation de la dette. Passé le délai de régularisation, soit à l'échéance suivante (dans le cas de mise en place de prélèvement automatique), le réseau de transport urbain R'bus procède à la résiliation définitive du titre de transport.
- en cas de non-respect du règlement d'exploitation.

Le réseau de transport urbain R'bus notifiera la résiliation par courrier en accusé de réception au dernier domicile connu de l'utilisateur 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 ou une attestation de droit CAF ou MSA) devra être systématiquement présentée au personnel d'accueil de l'agence commerciale du réseau R'bus ou dans le cas d'une démarche en ligne sur le site R'bus, une copie de la pièce d'identité du bénéficiaire de l'abonnement devra être systématiquement jointe à la demande d'abonnement ou de réabonnement ;
- 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 du justificatif 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 en cours d'année pour d'autres membres du foyer :

- une pièce d'identité du bénéficiaire de l'abonnement (carte d'identité ou passeport ou livret de famille ou une attestation de droit CAF ou MSA) devra être systématiquement présentée au personnel d'accueil de l'agence commerciale du réseau R'bus ou, dans le cas d'une démarche en ligne sur le site R'bus, une copie de la pièce d'identité du bénéficiaire devra être systématiquement jointe à la demande d'abonnement ;
- le cas échéant, une copie de justificatif 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'utilisateur 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'utilisateur 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 de 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 de R'bus ne peut être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle tel 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.

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, R'bus ne

sait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre ; l'utilisateur 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'utilisateur préalablement inscrit sur le site www.rbus-transport.com doit s'identifier à l'aide du numéro de la carte de transport. L'utilisateur non inscrit devra procéder à son inscription sur le même site ; un courriel lui sera envoyé pour activer son identifiant. Ces identifiants et mots de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous l'entière responsabilité de l'utilisateur. L'utilisateur 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'utilisateur 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.

R'bus transmet automatiquement à l'utilisateur, 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'utilisateur ne reçoit pas de confirmation de commande ni de rechargement, il lui incombe de contacter R'bus. Il est recommandé à l'utilisateur 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'utilisateur est informé par courriel que dans le cas où le paiement a été réalisé et que le titre de transport n'est pas rechargé, après vérification de l'utilisateur et confirmation par courriel ou autre rechargement quel que soit le lieu, une annulation du paiement initial est effectuée (annulation du paiement par carte bancaire ou virement bancaire). La responsabilité de R'bus est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Article 7 : Service après-vente

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

Article 7.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

Article 7.1.1 – 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'utilisateur porteur. Un duplicata sera fourni contre paiement de la somme forfaitaire de 10 €.

Les titres de transport contenus dans la carte nominative pourront être reconstitués sauf le titre à X voyages.

La délivrance du duplicata se fera sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

Dans l'attente de sa venue à la Boutique R'bus pour la reconstitution de sa carte nominative, l'utilisateur 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 mise en opposition et si celle-ci est retrouvée, elle ne pourra plus être utilisée.

Article 7.1.2 - Supports anonymes

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

Les titres de transport contenus dans le billet 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 7.2 - Remboursement des abonnements

Seuls les abonnements annuels peuvent être remboursés, déduction faite des mois consommés dans les cas suivants :

- déménagement de l'utilisateur ;
- décès ;
- mutation ;
- changement d'établissement scolaire situé en dehors du territoire.

L'utilisateur doit en informer le réseau de transport urbain R'bus par courrier au plus tard le 5 du mois pour prendre effet le 1er jour du mois suivant.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

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

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 urbain R'bus ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Article 8 - Rétractation et engagement de l'utilisateur

Article 8.1 - Droit de rétractation

L'utilisateur 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 8.2 - Engagement de l'utilisateur

L'utilisateur 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 urbain R'bus de permettre à l'utilisateur d'accéder aux prestations proposées.

Article 9 - 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'utilisateur juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de un mois, il est possible de saisir le médiateur compétent pour le réseau de transport urbain R'bus dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite.

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