

Identification du prestataire de service

Nom et adresse : Région Nouvelle-Aquitaine / Service Billettique

Site web : <https://boutique17.transports.nouvelle-aquitaine.fr>

Conditions Générales de Vente en ligne de titres de transport rechargeables sur les cartes billettiques sans contact Modalis et de titres occasionnels

Article I - Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») s'appliquent à l'ensemble des services de vente à distance, via le site Internet <https://boutique17.transports.nouvelle-aquitaine.fr>, de titres de transport valables sur le réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime et les réseaux urbains de la Rochelle, de Rochefort, de Saintes et de Royan avec les titres intermodaux (Pass Car + Yélo, Pass Car + R'Bus, Pass Car + BUSS et Pass Car + CARABUS).

Toute commande implique l'acceptation préalable sans réserve par le client :

- des présentes Conditions Générales des Ventes,
- des Conditions Générales d'utilisation de la carte de transport,
- des conditions spécifiques applicables à chaque titre de transport commandé et aux règlements du ou des réseau(x) de transport concerné(s).

Article II - Conditions d'utilisation de la eboutique

La validation d'une commande conclue sur le module de vente en ligne <https://boutique17.transports.nouvelle-aquitaine.fr> implique l'adhésion de la personne ci-après dénommée le " Client " aux présentes conditions générales de vente en ligne. Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France. Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Article III - Produits proposés

La boutique en ligne permet l'achat d'une carte sans contact Modalis nominative ainsi que son rechargement.

Les titres rechargeables sont

- 10 voyages tout public,
- 10 voyages jeunes - 28 ans,
- abonnements hebdo, mensuel et annuel tout public (abonnements monomodaux et intermodaux),
- abonnements hebdo, mensuel et annuel jeunes - 28 ans (abonnements monomodaux et intermodaux).

Les caractéristiques des différents titres proposés à la vente (réseau, utilisation, tarif...) sont présentées sur le site transport.nouvelle-aquitaine.fr

La vente en ligne permet au Client :

- de commander et de régler à distance un abonnement ou un titre à décompte de voyages sur sa carte de transport,
- de recharger le titre de transport acheté sur sa carte sans contact 24 heures après la date d'achat, lors de la validation à bord d'un véhicule équipé d'un pupitre du réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime.

A noter : les titres intermodaux ne sont pas validables sur les réseaux urbains Yélo, R'Bus, Cara'bus et Buss.

Dans ce cas, en cas de contrôles :

- Pour les Pass CAR+Yélo :
 - Hebdomadaires et mensuels : l'utilisateur devra présenter avec son titre de transport un reçu de vente du titre Pass CAR+Yélo justifiant de sa validité,
 - Annuels : l'utilisateur devra se rendre au guichet Yélo afin que son abonnement lui soit délivré sur carte à puce Yélo.
- Pour les Pass CAR+Buss :
 - Hebdomadaires et mensuels : l'utilisateur devra présenter avec son titre de transport un reçu de vente du titre Pass CAR+Buss justifiant de sa validité,
 - Annuels : l'utilisateur recevra directement sa carte Buss à son domicile, celle-ci se téléchargera automatiquement lors de la première validation dans le réseau urbain.
- Pour les Pass CAR+R'Bus :

Hebdomadaires, mensuels, et annuels : une carte du réseau urbain sera délivrée à l'utilisateur à la boutique R'Bus, sur présentation d'un reçu de vente du titre Pass CAR+R'Bus et d'une photo d'identité.
- Pour les Pass CAR+Cara'Bus :
 - Hebdomadaires et mensuels : l'utilisateur devra présenter avec son titre de transport un reçu de vente du titre Pass CAR+Cara'Bus justifiant de sa validité,
 - Annuels : l'utilisateur recevra directement sa carte Cara'Bus à son domicile, celle-ci se téléchargera automatiquement lors de la première validation dans le réseau urbain.

La boutique en ligne permet également d'acheter pour les voyageurs occasionnels un titre unitaire aller simple, aller-retour ou 10 voyages : un « e-billet » sera délivré sous la forme de titres dématérialisés incluant un QR code à flasher à la montée dans le car. Ces QR code peuvent également être imprimés pour être présentés au conducteur. Les titres concernés par les « e-billets » ne nécessitent pas la création préalable d'une carte, ils sont délivrés à usage unique et ne peuvent donc pas être rechargés.

Les titres dématérialisés ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Article IV - Modalités de Commande en ligne

La commande ne peut être enregistrée sur le site Internet que si elle se déroule selon les étapes suivantes :

1. Le client doit créer un compte avec la fourniture d'une photo ou s'identifier avec son identifiant / mot de passe.
2. Le client sélectionne le titre de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté le prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation, telles qu'indiquées dans les conditions spécifiques à chaque type de titre de transport disponible sur le site transports.nouvelle-aquitaine.fr.

4. Le client visualise dans son tableau récapitulatif de commande : titre de transport sélectionné et montant de sa commande. Conformément aux exigences de l'article 1369-5 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, puis de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

5. Après avoir vérifié le tableau récapitulatif de la commande, pris connaissance et accepté les Conditions Générales, le client valide sa commande et son paiement.

6. La commande sera confirmée par un courriel. Cette information de prise en compte contiendra un récapitulatif du titre dont le Client aura confirmé la commande. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Article V - Prix et paiement

1. Les prix des titres de transport indiqués sur le site s'entendent toutes taxes comprises et tiennent compte de la T.V.A. en vigueur au jour de la commande. Les prix en vigueur à la date de la commande sont ceux mentionnés sur la commande du client.

2. Les modes de paiement acceptés sont la carte bleue, la carte visa et la Mastercard et doivent être effectués en euro.

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via notre partenaire/prestataire Société Générale, qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

De plus, il est proposé au client d'effectuer un paiement en trois fois sans frais pour les titres annuels au comptant.

À aucun moment, le réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime n'a connaissance des informations bancaires que le Client doit fournir.

Le réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

Article VI – Accusé de réception de la commande et du règlement

La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente et du paiement.

Les commandes confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue sur Internet et confirmée par le Client, un courrier électronique de confirmation de la commande enregistrée sera envoyé à l'acheteur.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa commande.

Article VII - Rechargement de la carte sans contact

Sauf circonstances techniques particulières, le titre de transport acheté sur le site sera rechargeable et utilisable dans un délai de 24 heures maximum après la confirmation de la commande. Pour charger le titre acheté sur sa carte de transport, le Client valide sa carte sans contact : sur un pupitre à bord d'un véhicule du réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime.

Article VIII - Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation, et sauf cas de force majeure, le Client dispose d'une faculté de rétractation qu'il peut exercer par lettre recommandée avec accusé de réception à Service Billettique – Pôle d'échanges de la Buttinière – 33 310 Lormont.

Cette faculté est enfermée dans un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation. La date d'envoi, avec la carte sans contact jointe, est celle prise en compte pour le décompte du délai.

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, la vente des titres définis sur période n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Toutefois, si l'exécution du service, caractérisée par l'utilisation du titre de transport de l'acheteur, a déjà commencé avant la fin du délai de sept jours francs, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

Article IX - Modification ou annulation de commande

Aucune modification ou annulation ne pourra être effectuée via le site dès lors que la commande du titre de transport aura été enregistrée.

Pour toute demande de modification ou d'annulation, il n'y aura aucun remboursement.

Article X - Suivi de la commande

Il est possible de suivre l'historique des commandes effectuées en ligne sur le site Internet <https://boutique17.transports.nouvelle-aquitaine.fr>, une fois connecté à son compte, onglet « Mon historique ».

Article XI - Réclamation

Toute réclamation devra être signalée par le client à l'adresse suivante :
Service Billettique – Pôle d'échanges de la Buttinière – 33 310 Lormont.

Article XII - Échange et remboursement

Aucun titre de transport ne pourra être échangé ou remboursé, y compris si sa validité n'est pas entamée, après confirmation de la commande et du paiement via la boutique en ligne, sauf exercice du droit de rétractation (Article VIII).

Tout abonnement consommé ne pourra pas être remboursé et l'exercice du droit de rétractation ne pourra intervenir.

Article XIII. Responsabilité

Il n'est pas garanti que le Site soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. Que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par le réseau routier régional interurbain de Charente-Maritime.

En aucun cas, le système n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Article XIV - Modes de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000.230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site de vente en ligne.

Article XV - Conservation

L'archivage des bons de commande est effectué par le Service Informatique du réseau conformément à l'article L 134-2 du Code de la consommation.

Article XVI - Protection des données à caractère personnel

Les informations sur la protection des données sont consultables sur la page « Vos données personnelles » sur la page d'accueil de la boutique en ligne.

Article XVII - Droit applicable, attribution de compétence

Tout litige relatif aux Conditions Générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site Internet relève du droit français.