

Identification du prestataire de service

Nom et adresse : Région Nouvelle-Aquitaine / Service Billettique

Site web : <https://boutique33.transports.nouvelle-aquitaine.fr>

Application Mobile IOS et Android: CARS33

Conditions Générales de Vente de la boutique en ligne et l'application d'achat de titres occasionnels et de titres de transport rechargeables sur les cartes billettiques sans contact Modalis

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://boutique33.transports.nouvelle-aquitaine.fr> et l'application mobile CARS33, de titres de transport valables sur le réseau routier régional interurbain girondin, le réseau TBM avec les titres intermodaux (Pass Car + TBM), le réseau Alégo avec les titres intermodaux (Pass Car + Alégo).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client de façon préalable à chaque commande :

- › 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

A) De l'application mobile

L'application mobile vous permet de commander ou réserver des titres de transport en mode non connecté ou en mode connecté.

En mode connecté, le client devra obligatoirement créer un compte en indiquant son identité, adresse et avec la fourniture d'une photo.

En mode non connecté, le client pourra acheter des titres sans création préalable d'un compte.

La validation d'une commande conclue sur l'application mobile 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.

Important : Les titres achetés sont associés à l'application. Par conséquent, en cas de changement ou de perte de téléphone, les e-billets achetés et non utilisés ne pourront être ni remboursés, ni échangés, ni réimportés dans l'application.

De même, si l'application est désinstallée, les e-billets achetés et non utilisés ne pourront être ni remboursés, ni échangés, ni réimportés.

En mode connecté, les titres restent toutefois accessibles depuis la boutique en ligne (onglet **Historique**) et devront être imprimés au format papier. Dans le cas où les e-billets n'ont pas été générés dans l'application mais peuvent être régénérés par l'administrateur, ils ne seront pas remboursables.

B) De la eboutique

La validation d'une commande conclue sur le module de vente en ligne <https://boutique33.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

L'application permet :

- › D'acheter pour les voyageurs occasionnels un titre unitaire aller simple, aller-retour ou 10 voyages : un « e-billet » sera délivré et stocké dans l'application sous la forme de titres dématérialisés incluant un QR code à flasher à la montée dans le car. 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 e-billets « un titre unitaire aller simple, aller-retour » ont une validité de 2 mois et le e-billet « 10 voyages » a une validité de 2 ans.
- › D'acheter pour les voyageurs occasionnels un titre unitaire aller simple ou aller-retour et de réserver une place à bord ce qui permet de garantir une place à bord à ces usagers en période estivale sur les lignes à destination du littoral, à forte vocation touristique (lignes 410, 4210, 421 et 4211).
 - La place est garantie pour les usagers pour le jour, heure et trajet choisi. Si le titre n'a pu être utilisé, les usagers pourront l'utiliser sur le même trajet à un horaire/jour différent mais la place ne sera plus garantie pendant une durée de 2 mois.
- › De réserver gratuitement pour les abonnés un titre unitaire aller simple ou aller-retour et de réserver une place à bord ce qui permet de garantir une place à bord à ces usagers en période estivale sur les lignes à destination du littoral, à forte vocation touristique (lignes 410, 4210, 421 et 4211).

Les titres dématérialisés ne sont ni échangeables, ni remboursables.

En « **mode connecté** », l'application permet également l'achat d'une carte sans contact Modalis nominative ainsi que son rechargement (l'application réoriente les usagers vers la e-boutique)

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 transports.nouvelle-aquitaine.fr.

La vente en ligne permet donc au Client :

- › de commander et de régler à distance un titre occasionnel ou un abonnement ou un titre à décompte de voyages sur sa carte de transport;
- › de réserver un titre occasionnel sur des lignes à destination du littoral
- › 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 girondin.

À noter : Les titres intermodaux ne sont pas validables sur les réseaux urbains TBM et Alégo.

En cas de contrôle :

- › Sur le réseau TBM : pour les abonnements hebdomadaires et mensuels, le reçu de rechargement de l'abonnement devra être présenté et pour les abonnements annuels, un justificatif de support de carte (BSC) TBM sera adressé à l'utilisateur.
- › Sur le réseau Alégo : un titre de transport sera édité et transmis par le réseau Alégo.

Ces justificatifs pourront être présentés lors des opérations de contrôle

Article IV - Modalités de Commande

La commande peut être enregistrée sur l'application selon les étapes suivantes :

1. Le client choisit de faire ses achats en mode « non connecté » ou en mode « connecté ». En mode « connecté », le client devra obligatoirement 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 l'application, bouton « ? » ou sur le site transports.nouvelle-aquitaine.fr.

3. Le client visualise le tableau récapitulatif de sa commande : titre de transport sélectionné, nombre de ticket, 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.

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

5. La commande sera confirmée par un courriel dans le cas où le client procède à l'achat en « mode connecté ». Cette information de prise en compte contiendra un récapitulatif du titre dont le Client aura confirmé la commande.

En mode « non connecté » l'utilisateur ne recevra pas de courriel de confirmation : seul le reçu de vente via le menu « Mon compte » sera disponible

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 entièrement sécurisé par notre partenaire de paiement, **Société Générale**, qui garantit la confidentialité des transactions. Le règlement est effectué via un **terminal de paiement électronique (TPE) virtuel** avec débit immédiat.

Par ailleurs, pour l'achat comptant de titres annuels, il peut être proposé au client un **paiement en trois fois sans frais**, selon les conditions en vigueur.

A aucun moment le réseau routier régional interurbain girondin n'a connaissance des informations bancaires communiquées par le client lors du paiement.

Le réseau routier régional interurbain girondin est uniquement informé par l'établissement bancaire que le règlement correspondant au montant de la commande a bien été effectué et crédité 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 via l'application

Sauf circonstances techniques particulières, le titre de transport acheté sur le site (l'application réoriente l'utilisateur vers la e-boutique) 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 girondin.

Article VIII - Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services de transport de voyageurs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

En conséquence, les titres de transport, titres occasionnels, titres à décompte de voyages, réservations de places et abonnements du réseau régional interurbain girondin achetés à distance via l'application mobile CARS33 ou la boutique en ligne ne donnent pas lieu à l'exercice d'un droit de rétractation.

Toute commande validée et payée par le Client est définitive et ne peut être annulée ou remboursée au titre du droit de rétractation.

Article IX - Modification ou annulation de commande

Une fois la commande validée et le titre de transport émis ou chargé sur le support du Client, aucune modification ne peut être effectuée en ligne.

Les conditions de remboursement, d'échange ou d'annulation des titres de transport et abonnements sont définies par la politique tarifaire et commerciale en vigueur du réseau régional interurbain.

Sauf disposition contraire expressément prévue par cette politique ou par la réglementation applicable, les titres achetés ne sont ni remboursables ni échangeables.

Article X - Suivi de la commande

Il est possible de consulter l'historique des commandes effectuées depuis l'application via le menu « Mon compte ».

Pour les achats réalisés en mode connecté, l'historique des commandes est également accessible en ligne sur le site internet : <https://boutique33.transports.nouvelle-aquitaine.fr>, dans l'onglet « Mon historique ».

Cet espace permet de retrouver l'ensemble des commandes et achats réalisés par le client.

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

Sauf disposition contraire prévue par la politique tarifaire et commerciale en vigueur ou par la réglementation applicable, les titres de transport achetés via l'application mobile CARS33 ou la boutique en ligne ne sont ni échangeables ni remboursables.

Les e-billets générés, les titres occasionnels, titres à décompte de voyages, réservations de places et abonnements consommés ou partiellement consommés ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

L'absence de droit de rétractation prévue à l'article VIII demeure applicable.

Article XIII. Responsabilité

La Région Nouvelle-Aquitaine met en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer le bon fonctionnement de l'application mobile CARS33 et de la boutique en ligne. Elle ne saurait garantir que ces services soient exempts de toute anomalie, interruption ou dysfonctionnement.

La responsabilité de la Région Nouvelle-Aquitaine ne saurait être engagée en cas :

- › d'interruption temporaire des services ;
- › de dysfonctionnement des réseaux de télécommunications ;
- › d'incident technique indépendant de sa volonté ;
- › d'opérations de maintenance ;
- › de force majeure.

Le Client reconnaît connaître les caractéristiques et les limites du réseau Internet, notamment ses performances techniques, les temps de réponse nécessaires à la consultation, à l'interrogation ou au transfert de données ainsi que les risques liés à la sécurité des communications électroniques.

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

Le client pourra accéder aux les tickets utilisés pendant 30 jours via l'onglet Tickets passés. Au-delà de cette date, les tickets seront supprimés. Toutefois, le réseau n'aura pas accès à ces informations dans la mesure où les données sont anonymisées (cf « Vos données personnelles » via l'onglet « Informations »)

Article XVI - Protection des données à caractère personnel

Les modalités de collecte, de traitement, de conservation et de protection des données à caractère personnel sont détaillées dans le document « Vos données personnelles » accessible depuis l'application mobile CARS33 et la boutique en ligne.

Ce document précise notamment les droits dont disposent les personnes concernées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Article XVII - Droit applicable, attribution de compétence

Tout litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente et, plus généralement, à l'ensemble des achats effectués sur la boutique en ligne ou l'application mobile relève du droit français.