

Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) des titres Orlybus et Roissybus sur support sans contact et carte bancaire sans contact

Mise à jour octobre 2022

Préambule

Ce document présente les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres OrlyBus et RoissyBus sur support sans contact (passe Navigo Easy et les applications mobiles proposant le service d'achat) et sur carte bancaire sans contact.

L'utilisation des titres OrlyBus et RoissyBus est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au support sur lequel le titre est chargé.

Les titres OrlyBus et RoissyBus, créés par Île-de-France Mobilités, sont gérés par le Transporteur RATP au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

1. Définition

La dénomination « Utilisateur » indique la personne utilisatrice du forfait titre OrlyBus ou RoissyBus.

La dénomination « Transporteur » désigne la société ayant conclu un contrat ou une délégation de service public avec Île-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

2. Utilisation

2.1. Le titre OrlyBus est un titre permettant de voyager sur la ligne OrlyBus. Le titre RoissyBus est un titre permettant de voyager sur la ligne RoissyBus.

2.2. Les titres OrlyBus et RoissyBus n'autorisent pas les correspondances sur d'autres lignes.

2.3. Les allers-retours sur la même ligne et les interruptions de trajet pour reprendre un autre bus de la même ligne ne sont pas autorisés avec un même titre.

3. Tarification

3.1. La tarification des titres OrlyBus et RoissyBus est fixée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- sur le site iledefrance-mobilites.fr
- sur les affichages dans les lieux de transports
- sur le site Internet de calcul d'itinéraire avec indication du prix unitaire d'un trajet
- sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités

3.2. Les titres OrlyBus et RoissyBus sont vendus à l'unité, à un tarif unique différent (tarif plein) l'une de l'autre.

3.3. Au maximum 9 titres OrlyBus et RoissyBus sont délivrés lors d'un même acte d'achat pour les supports sans contact (passe Navigo Easy et les applications mobiles proposant le service d'achat).

4. Achat et chargement

4.1. Le prix du titre est payable au comptant au moment de l'achat.

4.2. Les titres OrlyBus et RoissyBus peuvent être chargés sur un passe Navigo Easy :

- dans les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs
- chez les commerçants agréés des Transporteurs

Les titres OrlyBus et RoissyBus peuvent également être chargés sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. Voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre.

4.3. Cohabitation

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger plusieurs titres ou contrats sur un même passe. Les règles de cohabitation des titres et contrats sont disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.

4.4. Achat par carte bancaire sans contact à bord de OrlyBus et RoissyBus

4.4.1. L'achat d'un titre validé s'obtient par présentation de la carte bancaire physique ou dématérialisée sur smartphone (CB, VISA ou MASTERCARD) sans contact au terminal de paiement à l'intérieur du bus. Le terminal valide la transaction et informe l'utilisateur par le message « voyage validé » qu'il bénéficie d'un titre de transport valide.

Seuls les supports de type « bancaire » des schémas bancaires CB, Visa et Mastercard sont supportés. Ce type inclut : les cartes de crédit, les cartes de débit, les cartes bancaires émulées (à partir d'un mobile, montres connectées...) et les cartes à autorisation systématique.

4.4.2. Une même carte bancaire peut permettre l'achat de 4 titres maximum sur la ligne OrlyBus et de 3 titres maximum sur la ligne RoissyBus.

4.4.3. Le justificatif d'achat est disponible sur le site <https://ratp.orlyroissysanscontact.fr> :

Création d'un compte usager par le Voyageur

Si l'Utilisateur le souhaite, il peut créer un compte usager afin de consulter ses déplacements, accéder à ses règlements, récupérer un justificatif, gérer le ou les supports carte bancaire associé(s) à son compte, s'acquitter d'une dette sur un trajet précédent et, plus généralement, gérer son compte (création, récupération ou changement de mot de passe, consultation et mise à jour de ses données). Cette création est non obligatoire pour l'Utilisateur du service Carte bancaire.

La page « Mes déplacements », permet d'afficher tout déplacement validé avec le support carte bancaire effectué par l'Utilisateur.

Edition d'un justificatif

Depuis son compte usager, l'Utilisateur a la possibilité de générer et éditer un justificatif de déplacement et de règlement effectué, via la page dédiée « Mes règlements », en cliquant sur le choix Accès Justificatif. La page des coordonnées personnelles et des données de facturation est affichée, pouvant, si nécessaire, être mise à jour, par ajout et correction, et enregistrées en cliquant sur le choix « Enregistrer ces informations ».

Le choix « Générer justificatif » permet ensuite de le télécharger au format .PDF en vue de l'enregistrer et, le cas échéant, de l'imprimer.

5. Validation

5.1. L'Utilisateur d'un titre OrlyBus ou RoissyBus doit obligatoirement et systématiquement valider le support (carte Navigo Easy, application mobile, Carte bancaire...) contenant son titre sur les appareils de validation des Transporteurs avant chaque voyage lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, sous peine de se trouver en infraction.

5.2. La validation d'un titre OrlyBus ou RoissyBus permet le voyage d'une seule personne sur Passe Navigo Easy ou application mobile.

5.3. En cas de voyage à plusieurs avec une unique carte bancaire, il est nécessaire de valider la carte bancaire pour chaque voyageur, dans la limite de 4 personnes sur la ligne RoissyBus et 5 personnes sur la ligne OrlyBus (2 passages de carte bancaire devant la cible du valideur sont nécessaires pour chaque voyageur supplémentaire).

5.4. En cas d'oubli de son support sans contact, l'utilisateur doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé. Dans le cas des titres OrlyBus et RoissyBus achetés à bord au moyen d'une carte bancaire sans contact, le ou les titres sont validés dès l'acte d'achat.

6. Contrôle

6.1. En cas de contrôle, l'Utilisateur doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le titre OrlyBus ou RoissyBus validé en entrée. En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, l'Utilisateur doit présenter son téléphone, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle. Dans le cas d'un titre acheté à bord au moyen d'une carte bancaire sans contact, l'usager doit présenter la carte bancaire ayant servi au paiement en état de fonctionnement. Si la carte a servi à l'achat de plusieurs titres, son propriétaire doit être présent dans le bus pour justifier de l'achat des différents titres.

6.2. Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 4) et/ou des règles d'utilisation des titres OrlyBus et RoissyBus (article 1) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

6.3. A défaut de paiement auprès du Transporteur dans les deux mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

7. Service après-vente

7.1. Les titres OrlyBus et RoissyBus ne sont pas modifiables.

7.2. Les titres OrlyBus et RoissyBus ne sont pas remboursables.

7.3. En cas de perte/vol, aucune solution de remplacement ou de dépannage ne sera proposée à l'Utilisateur. Le titre de transport ne sera pas remboursé.

7.4. En cas de dysfonctionnement du support sans contact, aucun remplacement du/des titres OrlyBus et RoissyBus ne sera proposé.

7.5. En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé sur téléphone, l'annulation de la vente est possible si strictement aucune validation n'a pu être effectuée avec ce téléphone et sa carte SIM au préalable.

La demande d'annulation du titre OrlyBus et RoissyBus est réalisable uniquement depuis l'application. Le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

8. Conditions d'utilisation du support

L'Utilisateur s'engage à respecter les précautions d'utilisation du support qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support, et disponibles sur iledefrance-mobilites.fr.

9. Informations relatives aux données personnelles

La vente des titres Orlybus et Roissybus sur support sans contact ou l'usage de la carte bancaire sans contact pour un achat direct dans un bus ne collecte pas de données à caractère personnel spécifiques autres que celles nécessaires à la transaction

9.1 Cas de l'usage d'un support Navigo et Smartphone

L'achat et la gestion sont pris en charge par un support pour lequel des données sont conservées et encadrées dans le cadre du support.

Les données collectées relatives aux supports font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits et des supports. Elles dépendent du support sur lequel le titre est chargé. Pour plus d'informations sur ce traitement et pour l'exercice des droits, se reporter aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque titre de transport et support disponible sur le site iledefrance-mobilites.fr :

- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Easy
- Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre

9.2 Cas du paiement CB dans un bus

Dans le cas particulier de l'achat d'un titre par présentation de la carte bancaire sans contact au terminal de paiement à l'intérieur du bus, un extranet est mis à votre disposition pour consulter les informations relatives à vos paiements et historiques de vos trajets (<https://ratp.orlyroissysanscontact.fr>).

L'accès optionnel à cet extranet est conditionné à la création préalable d'un compte nécessitant la collecte de vos données d'identification (nom, prénom, adresse, email et numéro de CB).

10. Médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.

Le client trouvera sur les sites Internet RATP, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève le Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

10 Evolution des conditions générales de vente et d'utilisation

Île-de-France Mobilités et le Transporteur se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet iledefrance-mobilites.fr, et ratp.fr.