



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET SERVICES VITALIS

En vigueur au 1^{er} juillet 2026

TABLE DES MATIERES

<u>I – Champ d’application</u>	2
<u>II – Description des titres de transport et abonnements soumis aux conditions générales</u> ..	2
II-1. Les titres de transport.....	2
II-1.1 Les voyages.....	2
II-1.2 Les abonnements	3
II-2. Les supports de titre de transport	4
II-2.1 Le billet sans contact Vpass	4
II-2.2 La carte sans contact Modalis / Vpass.....	4
II-2.3 Le téléphone mobile	6
<u>III – Tarification appliquée sur le réseau Vitalis</u>	6
<u>IV – Canaux de vente et moyens de paiement des titres de transport</u>	6
IV-1. Agences commerciales	6
IV-2. Distributeurs Automatiques de Titres (DAT)	7
IV-3. Relais Vitalis.....	7
IV-4. A bord du véhicule	7
IV-5. E-boutique	8
IV-6. Applications mobiles	8
IV-7. Achat par SMS.....	9
<u>V – Validation des titres de transport</u>	9
<u>VI – Service après-vente</u>	10
VI-1. En cas de perte ou de vol d’une carte Modalis / Vpass émise par Vitalis.....	10
VI-2. En cas de dysfonctionnement de la carte Modalis / Vpass émise par Vitalis	10
VII-3. Échange de la carte Modalis / Vpass émise par Vitalis	10
VII-4. Reconstitution du titre de transport Vitalis en cas de refabrication de la carte	11
<u>VII – Résiliation, Defaut de paiement, Rétractation</u>	11
VII-1. Résiliation – Remboursement	11
VII-2. Défaut de paiement.....	11
VII-3. Rétractation	12

VIII - Médiation	12
-------------------------------	-----------

IX – Service Clients	12
-----------------------------------	-----------

I – CHAMP D’APPLICATION

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les conditions d’achat et d’utilisation d’un support billettique (billet et/ou carte sans contact, ...) et d’un titre de transport dématérialisé ou non, utilisables sur l’ensemble du réseau de transports en commun Vitalis, exploité par la RÉGIE DES TRANSPORTS POITEVINS (RTP).

Ces Conditions Générales sont applicables de plein droit à tout Client, qu’il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu’en soit le support. Elles complètent les règles applicables sur le réseau Vitalis.

Elles sont consultables sur le site Internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr et disponibles en agences commerciales, ainsi que sur l’application mobile Vitalis.

Les Conditions Générales peuvent être révisées à tout moment et sans préavis par la RTP. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des usagers sur le site Internet de Vitalis, sur l’application mobile Vitalis et par voie d’affichage en agences commerciales. Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En faisant l’acquisition d’un titre, le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales présentées ci-dessous, c’est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors disposer de l’accord préalable de ses représentants légaux.

La souscription des dits contrats emporte acceptation des présentes conditions générales ainsi que des règlements d’utilisation qui leur sont attachés.

II – DESCRIPTION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS SOUMIS AUX CONDITIONS GENERALES

II-1. Les titres de transport

Les Conditions Générales de Vente et d’Utilisation s’appliquent à tout Client, qu’il soit acheteur ou détenteur d’un titre, quel qu’en soit le support. Les titres de transport sont valables sur l’ensemble du réseau Vitalis.

L’accès au réseau s’effectue impérativement au moyen d’un titre de transport valable et validé, en dehors des périodes de gratuité décidées par Grand Poitiers Communauté Urbaine, soit le mercredi de 13h00 à 19h00 et du samedi 4h00 au dimanche 4h00. Tout voyageur débutant ou terminant un voyage avant ou après ces plages horaires doit être muni d’un titre de transport valable et validé.

L’accès au réseau est gratuit sans titre de transport pour les enfants âgés de moins de 3 ans, ces derniers voyageant sous la responsabilité d’un accompagnant responsable.

II-1.1 Les voyages

- 1 voyage
- 1 voyage « dernière minute » (vendu uniquement à bord du véhicule)
- 10 voyages
- 24 heures

La durée d'un voyage sur le réseau Vitalis issu d'un titre 1 voyage, 1 voyage à bord et 10 voyages est de 90 minutes à compter de la première validation. Les correspondances sont autorisées et sont illimitées, la dernière validation devant être effectuée avant la fin de ces 90 minutes.

Le titre 24 heures est valable durant une durée de 24 heures consécutives à compter de la première validation, la dernière validation devant être effectuée avant la fin des 24 heures de validité. Les correspondances sont autorisées et illimitées durant la durée de validité du titre. Le titre 24 heures ne peut être utilisé que par une seule personne.

Les établissements scolaires et centre socioculturels situés dans le périmètre de Grand Poitiers ayant besoin de faire voyager des groupes peuvent acquérir des produits multi-voyages « groupes » (200 voyages). Ce produit est valable pour les groupes de 10 à 30 personnes se déplaçant entre 9h00 et 16h30 les jours de classe. Il est gratuit pour le transport des groupes correspondant aux écoles primaires et à la classe de 6^{ème} et payant pour les groupes constitués de classes de 5^{ème} à la Terminale.

II-1.2 Les abonnements

Les abonnements permettent la libre circulation sur l'ensemble du réseau durant la période de validité du titre acheté :

- Abonnements 30 jours : validité durant 30 jours glissants à compter de la première validation
- Abonnement semestriel 18-27 ans : validité durant 6 mois glissants, de date à date (soit 6 mois à partir du jour choisi par le Client lors de l'achat du titre)
- Abonnements annuels : validité durant 12 mois glissants, de date à date (soit un an à partir du jour choisi par le Client lors de l'achat du titre).
- Abonnement gratuit 3-11 ans : validité à compter du jour de début de l'abonnement choisi par le Client lors de l'achat du titre jusqu'au 12^{ème} anniversaire de l'abonné.

Hors abonnement gratuit 3-11 ans, la tarification des abonnements annuels est basée sur le principe de tarification solidaire et est fonction :

- 1) Du niveau de revenu calculé en fonction du Quotient Familial (QF) du ménage auquel le Client appartient fiscalement et dont le domicile est situé dans le ressort territorial de Grand Poitiers Communauté Urbaine, selon 5 tranches :
 - Tranche 1 : $QF \leq 500 \text{ €}$
 - Tranche 2 : $501 \text{ €} \leq QF \leq 600 \text{ €}$
 - Tranche 3 : $601 \text{ €} \leq QF \leq 750 \text{ €}$
 - Tranche 4 : $751 \text{ €} \leq QF \leq 1\,000 \text{ €}$
 - Tranche 5 : $> 1\,000 \text{ €}$

L'accès aux tranches 1 à 4 est soumis à une étude de droits préalable auprès de Grand Poitiers Communauté Urbaine avant l'achat de l'abonnement.

- 2) Puis de l'âge du client selon 4 classes d'âge :
 - 3-11 ans
 - 12-17 ans
 - 18-27 ans

- 28 ans et plus.

Les tarifs des différents titres de transports sont consultables en agences commerciales, sur le site internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr et l'application mobile Vitalis.

Particularités :

- Les abonnements ne sont pas cessibles à une tierce personne physique ou morale.
- Les abonnements multimodaux (TER + Bus et CAR + Bus) sont valables selon les dates de validité de l'abonnement TER ou CAR. Afin de bénéficier de cette tarification, le Client est tenu de présenter à Vitalis un justificatif d'achat de l'abonnement TER ou CAR afin de bénéficier du profil tarifaire ouvrant droit à l'achat d'un abonnement multimodal. Ce droit est déterminé sur la base de la durée de l'abonnement TER ou CAR.
- Une remise de 50 % est appliquée sur le tarif de l'abonnement le moins élevé à l'occasion d'un achat simultané d'au moins 3 abonnements 12-17 ans.
- Les Clients titulaires d'une carte mobilité inclusion invalidité avec un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80 % bénéficient d'une tarification selon le QF ≤ 500 € quel que soit leur niveau de revenus pour circuler sur le réseau, et à bord du service Handibus / Mobilis Access (selon conditions ci-dessous). L'obtention du tarif nécessite une inscription préalable auprès de Grand Poitiers Communauté Urbaine.
- Les abonnements semestriels et annuels peuvent être payés en plusieurs fois avec un paiement comptant lors de la souscription et respectivement 4 ou 9 prélèvements bancaires mensuels par mandat SEPA.
- Un abonnement annuel plein tarif acheté avant l'établissement d'une étude de droits à la tarification réduite selon les revenus ne pourra pas donner lieu à un remboursement de la différence de tarif entre le montant de l'abonnement acheté et celui déterminé par l'étude de droits.
- La tarification et les droits d'accès au service Handibus / Mobilis Access pour le Client et les accompagnateurs sont régis par les conditions générales et d'utilisation du service Handibus / Mobilis Access disponibles sur le site internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr et en agences commerciales.

II-2. Les supports de titre de transport

II-2.1 Le billet sans contact Vpass

C'est un support souple contenant une puce sans contact. Il peut contenir un ou plusieurs voyages et est rechargeable. Il est impersonnel, anonyme et cessible à un tiers. Il est destiné aux clients occasionnels et héberge les titres de transport non soumis à profil (1 voyage, 10 voyages et 24 heures) donnant accès au réseau Vitalis. Il peut être utilisé collectivement si les titres chargés sur le support le permettent. Le billet Vpass est disponible à bord du bus auprès du conducteur, en agences commerciales, aux Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) et auprès des Relais Vitalis. Il est possible de recharger son billet Vpass en agences commerciales, aux DAT et auprès des Relais Vitalis.

Le bon fonctionnement du billet Vpass dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le Client s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre le billet à des torsions, pliages, découpages, à de l'humidité et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement. En cas de détérioration, perte ou vol, aucun service après-vente (SAV) ne sera possible.

En cas de mauvais fonctionnement avéré du billet, celui-ci sera remplacé conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution du billet défectueux. Dans l'attente de restitution du nouveau titre de transport, le Client doit se déplacer avec un titre de transport valable et validé.

II-2.2 La carte sans contact Modalis / Vpass

C'est un support rigide et durable contenant une puce sans contact. La carte est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau Vitalis. Elle peut contenir des abonnements et des titres à voyages. Elle est destinée aux clients réguliers et occasionnels. Elle est rechargeable et sa durée de vie est de plusieurs années.

Depuis 2022, les cartes sans contact émises par Vitalis sont uniquement des cartes multimodales Modalis. Les cartes sans contact VPass déjà émises continuent d'être utilisables uniquement sur le réseau Vitalis.

La demande de création d'une carte Modalis se fait en agences commerciales Vitalis ou via l'E-boutique. L'émission de la carte est payante au coût en vigueur. Le rechargement peut être réalisé en agences commerciales, sur l'E-boutique, aux DAT et auprès des Relais Vitalis équipés d'une borne de rechargement.

Afin d'obtenir la carte Modalis, le Client devra être en mesure de fournir des renseignements personnels ainsi que des pièces justificatives (dont une pièce d'identité).

Les documents fournis sont vérifiés par la Régie des Transports Poitevins qui se réserve le droit d'annuler une commande qui ne contiendrait pas les pièces justificatives demandées.

Une photographie récente au format identité, en couleur, de face, sur fond clair est également demandée.

La carte Modalis / Vpass non chargée ne constitue pas à elle seule un titre de transport.

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, pliages, découpages, etc., ou tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement d'une carte sans contact.

En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Modalis / Vpass, celle-ci sera remplacée conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution de la carte défectueuse. Dans l'attente de restitution du nouveau titre de transport, l'utilisateur doit se déplacer avec un titre de transport valable et validé.

La carte sans contact Modalis / Vpass se décline en trois formules :

- La carte Modalis / Vpass nominative : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée avec les informations du Client titulaire (photo, nom, prénom). Elle est associée à un fichier contenant les données du Client et permet tout type de service après-vente. Seule la carte Modalis / Vpass nominative peut être commandée sur l'E-boutique.
- La carte Modalis / Vpass déclarative : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées dans un fichier informatique.
Cette carte ne peut être souscrite qu'en agences commerciales du réseau Vitalis.
Toute demande de réédition d'une carte sans contact déclarative doit impérativement être accompagnée du justificatif fourni lors de l'édition de la carte. A défaut, il est impossible pour l'Exploitant de reconstituer la carte à l'identique des titres de transport et abonnements en cours qui figuraient dessus. Une nouvelle carte sans contact vierge est alors créée au Client, payante au tarif en vigueur, charge à lui d'acheter de nouveaux titres de transport.
- La carte Modalis / Vpass anonyme : elle est cessible et aucun justificatif n'est demandé lors de la délivrance de cette carte. Les données du Client ne sont pas enregistrées dans un fichier. Le service après-vente est possible sous certaines conditions.
Cette carte ne peut être souscrite qu'en agences commerciales du réseau Vitalis. Elle ne peut contenir que des voyages ou un abonnement plein tarif 28 ans et plus.

En cas de commande de carte y compris des duplicatas par la Eboutique, des frais de traitement et d'expédition sont appliqués.

II-2.3 Le téléphone mobile

Le téléphone mobile permet d'accueillir 2 types de titres de transport dématérialisés : sur applications mobiles et par SMS.

Le titre dématérialisé acheté sur une application mobile et par SMS délivrant un titre Vitalis est issu de systèmes indépendants du système billettique. Il n'existe aucun lien entre ceux-ci et la carte Modalis / Vpass d'un abonné.

Le Client doit disposer d'un smartphone avec une connexion data pour accéder aux applications mobiles.

L'achat d'un titre dématérialisé acheté par SMS est réalisable sur tout téléphone disposant de la fonction SMS+ et être sous couverture réseau d'un opérateur téléphonique français

Le Client est responsable du bon état de conservation de son titre de transport valide et validé, y compris en correspondance. Il doit, durant toute la durée de son déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par la RTP. Le Client doit s'assurer que son téléphone dispose suffisamment d'autonomie lors de son voyage afin de permettre la validation et le contrôle de son titre de transport.

III – TARIFICATION APPLIQUEE SUR LE RESEAU VITALIS

La tarification et les conditions d'utilisation des titres et support de titres de transport sont définis par délibération du Conseil Communautaire de l'Autorité Organisatrice des Mobilités, Grand Poitiers Communauté urbaine. Elles sont affichées en agences commerciales Vitalis et à bord des véhicules. Elles sont également consultables sur le site Internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr

Réduction ou gratuité :

Pour bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité, le Client doit justifier de sa situation au regard de certaines conditions :

- être âgé de moins de 12 ans
- âge lors de l'achat du 3^{ème} abonnement 12-17 ans, à condition que l'achat des 3 abonnements 12-17 ans pour des personnes âgées de cette tranche d'âge au sein d'un même foyer fiscal se fasse en même temps
- étude des droits d'accès à la tarification-solidaire effectuée et validée par Grand Poitiers Communauté urbaine
- formulaire Vpass 4
- abonnement TER+bus ou CAR+bus
- Pass Scolaire Quotidien, Pass Scolaire Interne ou autre formulaire Inter réseau, etc.

IV – CANAUX DE VENTE ET MOYENS DE PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Certains titres peuvent être payés par prélèvement automatique.

L'unité monétaire employée pour l'achat des supports et des titres de transport Vitalis est l'Euro (€).

IV-1. Agences commerciales

Vitalis dispose de 2 agences commerciales :

- Agence Vitalis, 58 boulevard du Grand Cerf, 86000 POITIERS
- Agence du Siège de Vitalis, 9 avenue de Northampton, CS 80372, 86009 POITIERS CEDEX

Les modes de paiement acceptés en agences commerciales sont : les espèces, le chèque (libellé à l'ordre de RTP – Trésor Public), la Carte Bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard), la carte Ma Carte en Ville, le mandat SEPA (pour les titres annuels uniquement), le mandat cash, et la facturation à tiers.

Pour l'achat d'un abonnement par prélèvement bancaire, dans le cas où le payeur est différent du client bénéficiaire pour lequel l'achat est effectué, la copie de la pièce d'identité du payeur doit être fournie.

NB : Pour le paiement d'un abonnement annuel en prélèvement automatique par Mandat SEPA, le Client payeur doit compléter et signer un mandat SEPA qui autorise la RTP à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une référence unique de mandat (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation est utilisée pour des paiements récurrents ou ponctuels. Le client doit également fournir à la RTP un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN /BIC). Tout changement d'établissement bancaire, de compte ou de payeur, doit être signalé à la RTP dans les meilleurs délais en remettant son nouveau RIB.

Pour la prise en charge de commandes, en facturation à tiers, le demandeur doit adresser un bon de commande à Vitalis 9 avenue de Northampton CS80372 – 86009 Poitiers Cedex. Les commandes sont prises en charge sous 5 jours ouvrés après réception de la lettre d'engagement ou du bon de commande en bonne et due forme contenant notamment les informations relatives au payeur, le numéro de Siret, le libellé des produits achetés, leur quantité, la valeur unitaire et la TVA à 10%. Lorsque la commande est réalisée, Vitalis informe de sa disponibilité pour le retrait en agence. Une copie du bon devra être présentée par la personne retirant la commande en agence. La facturation se fait à la fin du mois suivant le mois de traitement de la commande.

IV-2. Distributeurs Automatiques de Titres (DAT)

Installés à proximité des principaux arrêts de bus, les DAT permettent au Client de recharger sa carte sans contact Modalis / VPass ou billet sans contact. Certains DAT sont équipés de monnayeurs permettant le paiement en espèces pour un montant inférieur ou égal à 20 €.

Tous les DAT acceptent le paiement par Carte Bancaire (avec ou sans contact). L'utilisateur est alors dirigé sur le site de la banque gérant le paiement en ligne LMcontrol.

Les lieux d'implantation des DAT sont répertoriés sur le site internet de Vitalis : www.vitalis-poitiers.fr

IV-3. Relais Vitalis

Des commerçants partenaires commercialisent les titres Vitalis en proposant le rechargement des titres de transport au voyage et par abonnements non soumis à conditions particulières. Les Relais Vitalis sont référencés sur le site Internet de Vitalis : www.vitalis-poitiers.fr. Les modes de paiement proposés sont ceux acceptés par le Relais Vitalis.

IV-4. A bord du véhicule

Le Client a la possibilité d'acheter un billet Vpass « dernière minute » à bord du véhicule auprès du conducteur. Seuls les paiements par espèces sont acceptés. Le paiement se fait avant la remise du titre et le Client doit préparer l'appoint avant de monter à bord. Les billets d'une valeur supérieure à 20 € ne sont pas acceptés (article L 112.5 du Code Monétaire et Financier – Ordonnance N° 2005-429 du 6 mai 2005).

IV-5. E-boutique

Accessible depuis le site www.vitalis-poitiers.fr, l'E-boutique permet au Client de créer un compte personnel afin de commander une carte Modalis pour lui ou des tiers, de la recharger en ligne, de demander un duplicata et de régler un procès-verbal.

Le compte du Client est protégé par un mot de passe personnel strictement confidentiel. Son éventuelle diffusion par le Client s'effectue sous l'entière responsabilité de celui-ci.

Le règlement est possible par Carte Bancaire ou par mandat SEPA pour les titres annuels uniquement.

Paiement par carte bancaire :

Le Client est redirigé sur le site de la banque gérant le paiement en ligne Payline.

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes françaises présentant le sigle CB (cartes nationales ou internationales VISA ou MASTERCARD) et les cartes étrangères portant la mention VISA ou MASTERCARD, acceptées en France. Les données bancaires liées aux transactions commerciales ne sont pas conservées sur l'E-boutique. Seul le site de la banque vers lequel sont redirigées les transactions de paiement conserve ces données dans un environnement sécurisé et conformément aux réglementations internationales de sécurisation bancaires en vigueur.

Les paiements réalisés sur l'E-boutique Vitalis sont sécurisés selon le protocole 3D Secure via Payline (reconnaissable avec les logos "Verified By Visa" ou "MasterCard SecureCode").

Paiement par mandat SEPA :

Lors de la mise en place d'un prélèvement SEPA, le Client payeur doit compléter et signer électroniquement un mandat SEPA qui autorise la Régie des Transports Poitevins à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une référence unique de mandat (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation est utilisée pour des paiements récurrents ou ponctuels. Le client doit également fournir à la RTP un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN / BIC). Tout changement d'établissement bancaire, de compte ou de payeur, doit être signalé à la RTP dans les meilleurs délais en remettant son nouveau RIB.

En cas de rechargement, le produit commandé sera chargé automatiquement sur la carte sans contact lorsque cette dernière sera présentée devant un valideur (ou autre équipement avec cible sans contact billettique), après le délai minimum nécessaire pour transmettre l'information aux équipements, à savoir 24h, et dans un délai maximum de 5 mois après l'achat à condition que le titre soit valide. Passé ce délai, le produit ne pourra plus être chargé sur la carte. Aucun dédommagement ne sera effectué si les conditions de chargement énoncées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

IV-6. Applications mobiles

Les applications mobiles Vitalis, Tixipass, Modalis permettent au Client d'acheter des titres de transport Vitalis. Elles sont disponibles sur Google Play (Android) ou Apple Store (iOS).

L'application mobile Vitalis permet d'acheter, par Carte Bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard), son ou ses voyages. Le Client est alors dirigé sur le site de la banque gérant le paiement en ligne Lemonway. Ceux-ci sont ensuite stockés dans le « portefeuille ».

L'application Vitalis permet d'acheter également un abonnement mensuel en fonction de l'âge. Dans ce cas, le client doit fournir un justificatif d'identité. Après une validation par Vitalis sous un délai maximum de 2 jours ouvrés, le Client est invité à finaliser son achat.

L'application TixiPass possède les fonctionnalités d'achat et d'usage des titres au voyage dématérialisés de l'Application mobile Vitalis. Les deux applications sont liées entre elles.

IV-7. Achat par SMS

L'achat d'un titre de transport par SMS est réalisable au moyen d'un téléphone mobile disposant de la fonction SMS+ à partir d'un numéro de téléphone mobile français sous couverture d'un opérateur mobile dont la liste est décrite ci-après.

Le titre de transport par SMS est le billet numérique 1 voyage dont l'achat s'effectue en indiquant le mot clé « VIT » et en adressant le message au numéro 93400. Le Client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. En cas d'erreur de saisie du mot clé, le Client reçoit un message d'erreur et n'est pas facturé. Ce message d'erreur ne constitue pas un titre de transport valable et validé.

Les clients particuliers disposant d'un abonnement auprès des opérateurs suivants peuvent accéder au service d'achat par SMS : Bouygues Télécom (dont BandYou), Free Mobile, Orange (dont Sosh), SFR (dont Red by SFR).

Le titre acheté par SMS n'est pas accessible avec les formules suivantes : abonnements professionnels, lignes téléphoniques d'opérateurs virtuels (MVNO), lignes d'opérateurs téléphoniques étrangers en itinérance, offres prépayées, forfaits bloqués. En cas d'envoi de message, le Client ne recevra pas de message d'erreur.

La validité du titre de transport par SMS débute dès la réception du titre sur le téléphone durant une validité de 90 minutes y compris en correspondance sur tout le réseau Vitalis. Le Client doit acheter le titre de transport par SMS avant d'accéder au véhicule et le présenter au conducteur lors de la montée ainsi qu'aux agents de contrôle lors de son voyage. Un titre de transport par SMS ne peut pas être acheté pour une utilisation ultérieure.

Si des clients voyagent en groupe mais ne possèdent qu'un seul téléphone mobile, l'achat d'un titre de transport par SMS doit être effectué autant de fois qu'il y a de personnes composant le groupe. Ces dernières doivent rester ensemble tout au long de leur voyage. En cas de contrôle, tous les titres de transport par SMS reçus devront être présentés aux agents en charge du contrôle des titres de transport.

La facturation du titre de transport par SMS est effectuée directement sur la facture du contrat de téléphone mobile du Client.

Le titre de transport acheté par SMS n'est ni annulable ni remboursable. Il ne peut être transféré à un tiers. Toute cession d'un titre de transport SMS à un tiers est considéré comme un acte de fraude et est passible d'une amende.

V – VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Hormis pendant les plages journalières/horaires de gratuité pour tous les usagers (définies au § II-1. Les titres de transport) où la détention d'un titre est facultative, tous les Clients, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé à bord des véhicules à l'exception des enfants de moins de 3 ans.

Une validation correspond à l'action de valider un titre de transport sur des équipements dits « valideurs » présents à bord des véhicules, à l'avant et au milieu pour les bus articulés.

Pour valider un titre de transport, lors de la montée à bord du véhicule, il faut :

- soit présenter le billet ou la carte sans contact sur la cible du valideur,

- soit présenter au conducteur l'écran du téléphone portable montrant le titre validé sur une des applications suivantes : Vitalis, Tixipass, Modalis.

Validation de voyages à plusieurs :

Le Client peut voyager avec plusieurs personnes et muni d'un seul titre si son titre de transport est chargé en nombre de voyages suffisant. Le Client doit alors sélectionner sur le valideur la tâche "silhouette/personnage", passer sa carte sur le lecteur, sélectionner le nombre de passagers, puis de nouveau passer sa carte sur le lecteur pour décompter le nombre exact de voyages (y compris en correspondance).

VI – SERVICE APRES-VENTE

VI-1. En cas de perte ou de vol d'une carte Modalis / Vpass émise par Vitalis

La perte ou le vol d'une carte Modalis / Vpass doit être signalée à Vitalis, par son titulaire ou le représentant légal du titulaire, dès la survenance des faits. En cas de perte ou de vol, la carte Modalis / Vpass est remplacée contre le paiement des frais de refabrication (duplicata, selon la tarification en vigueur). Les titres de transport émis par Vitalis sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte Modalis du titulaire.

En cas de perte ou de vol, la demande de remplacement de la carte est à effectuer dans une agence commerciale Vitalis :

- soit par le titulaire de la carte Modalis / Vpass sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- soit par un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Modalis / Vpass,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier

Le Client peut également effectuer une demande de duplicata sur l'E-boutique pour lui ou pour une carte rattachée à son compte E-boutique.

La carte déclarée perdue ou volée est mise en opposition par Vitalis. Si elle est retrouvée, elle ne peut plus être utilisée sur le réseau de transports en commun et doit être remise dans les agences commerciales Vitalis ou renvoyée par courrier postal à Vitalis.

VI-2. En cas de dysfonctionnement de la carte Modalis / Vpass émise par Vitalis

En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte, celle-ci est remplacée dans les agences commerciales Vitalis :

- auprès du titulaire de la carte Modalis / Vpass, sur présentation
 - d'une pièce d'identité
 - d'une photo
- auprès d'un tiers pour le compte du titulaire sur présentation
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

Le remplacement nécessite la restitution de la carte Modalis / Vpass défectueuse. Le remplacement de la carte est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Vitalis.

VII-3. Échange de la carte Modalis / Vpass émise par Vitalis

En cas de changement de nom (pour convenance personnelle) ou de modification de la photo (pour convenance personnelle), la carte Modalis / Vpass émise par Vitalis est remplacée dans les Agences commerciales Vitalis, pour le titulaire de la carte sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo, d'un justificatif en cas de changement de nom ou auprès d'un tiers pour le compte du titulaire sur présentation des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte, d'un justificatif en cas de changement de nom, de la photo du titulaire, d'une procuration signée de ce dernier.

L'échange nécessite la restitution de la carte Modalis / Vpass. L'échange est payant.

Vitalis se réserve le droit de renouveler la carte Modalis / Vpass pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, l'échange de la carte sera fait à titre gratuit.

VII-4. Reconstitution du titre de transport Vitalis en cas de refabrication de la carte

La reconstitution des titres de transport est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données Vitalis au jour de la refabrication. Les titres de transport présents sur la carte sont reconstitués lors de la refabrication, sauf pour les titres au voyage qui sont utilisables dans un délai de 48 heures.

Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le titulaire est soumis à l'obligation de se déplacer avec un titre de transport, comme indiqué au paragraphe intitulé « Tarification appliquée sur le réseau Vitalis ».

VII – RESILIATION, DEF AUT DE PAIEMENT, RETRACTATION

VII-1. Résiliation – Remboursement

Les abonnements souscrits pour une durée déterminée ne peuvent pas être résiliés avant leur terme sauf :

- en cas de force majeure affectant le Client tel que défini par les tribunaux français,
- pour motif légitime, c'est-à-dire, en cas de survenance pendant la durée de l'abonnement, d'un événement empêchant le Client de bénéficier du service, tels qu'une mutation professionnelle, décès, invalidité, hospitalisation de longue durée (supérieure à 3 semaines). Un déménagement, un changement d'employeur ou de lieu d'études ne constituent pas un motif légitime de résiliation au regard de ces conditions.

Le Client ne doit pas être en situation de défaut de paiement auprès de la RTP et du Trésor Public pour prétendre à une résiliation entraînant un remboursement partiel ou total de son abonnement.

Les produits « titres au voyage » ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une procédure de remboursement.

La demande de résiliation doit être formulée par le Client abonné ou ses ayants-droits, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des pièces justificatives, auprès du Service Clients de Vitalis, soit par courrier à 9 avenue Northampton CS 80372 86009 POITIERS Cedex, ou par mail à vitalisetvous@vitalis-rtp.fr.

L'abonnement pourra également être résilié par Vitalis en cas de force majeure ou pour motif légitime tel que le non-respect par le Client des présentes Conditions Générales.

VII-2. Défaut de paiement

Vitalis se réserve le droit de refuser sur son réseau toute personne qui est en défaut de paiement. En cas d'impayé, un courrier de relance est adressé au Client après le retour de la banque. Jusqu'à ce que la situation

soit régularisée par le paiement des sommes dues, l'abonnement est suspendu par l'Exploitant et ne peut donc plus être utilisé par le client. Le Client peut cependant charger des voyages sur une carte Modalis / Vpass afin de pouvoir voyager en règle sur le réseau Vitalis.

En cas d'impayé ou sommes redevables au Trésor Public, Vitalis se réserve le droit de refuser le renouvellement d'un abonnement qui aurait comme mode de règlement le prélèvement automatique par mandat SEPA.

Lorsque la situation d'impayé est régularisée, l'abonnement en cours est utilisable dans un délai de 24 heures.

VII-3. Rétractation

Conformément à l'article L 221-2 du Code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

VIII - MEDIATION

Conformément aux dispositions de l'article 612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Vitalis.

La saisine du Médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Clients de Vitalis, à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours, ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France

Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com/>

Courriel : contact@amidif.com

IX – SERVICE CLIENTS

Pour toute information/réclamation pour l'ensemble des services du réseau Vitalis, le Service Clients de la Régie des Transports Poitevins est disponible aux coordonnées suivantes :

- par la FAQ (foire aux questions) du site internet www.vitalis-poitiers.fr
- par formulaire contact du site internet www.vitalis-poitiers.fr
- par mail : vitalisetvous@vitalis-rtp.fr
- par téléphone : Allobus 05 49 44 66 88
- par courrier : Vitalis Service Clients, 9 avenue de Northampton, CS 80372, 86009 POITIERS CEDEX