

## 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, ...), 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.

Ces Conditions Générales sont applicables de plein droit à tout usager, 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 (<http://www.vitalis-poitiers.fr>) et disponibles en agences commerciales, ainsi que sur l'appli Vitalis

Les Conditions Générales peuvent être révisées à tout moment et sans préavis. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des usagers sur le site Internet de Vitalis, sur l'appli 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, l'utilisateur 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 leurs sont attachés.

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

**II-1. Les Produits.** Les Conditions Générales s'appliquent à tout usager, qu'il soit acheteur ou détenteur de l'un des titres listés ci-dessous, quel qu'en soit le support :

**II-1.1 Les voyages :** 1 voyage, 1 voyage « dernière minute » (vendu à bord du véhicule à l'exception des services scolaires de la zone 2), 5 voyages, 10 voyages, 10 voyages tarif réduit (65 ans et plus). La durée d'un voyage sur le réseau Vitalis est d'1h30 (90 minutes). Les correspondances sont autorisées et sont illimitées, la dernière validation devant être effectuée avant la fin de ces 90 minutes. L'utilisation des titres à voyage est valable sur l'ensemble du territoire de la Communauté Urbaine de Grand Poitiers.

**II-1.2 Les abonnements mensuels et annuels :** les abonnements mensuels et annuels sont différenciés selon un principe de tarification zonale. Les abonnements permettent la libre circulation sur une période donnée selon la zone choisie : mensuels, 30 jours du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois calendaire ; annuels, 12 mois glissants, de date à date (un an à partir du jour choisi à la vente pour les abonnements annuels de la gamme commerciale, un an à partir de la date de notification pour les abonnements annuels de la tarification solidaire). Les abonnements ne sont pas remboursables (sauf en cas de force majeure). Les abonnements annuels intermodaux (TER + Bus et CAR + Bus) sont valables un an selon les dates de validité de l'abonnement TER ou CAR.

**Zone 1 :** réseau urbain (*communes de Béruges, Biard, Buxerolles, Chasseneuil-du-Poitou, Crouelle, Fontaine le Comte, Jaunay Marigny (ligne 30), Ligugé, Mignaloux-Beauvoir, Migné-Auxances, Montamisé, Poitiers, Saint-Benoît, Saint-Georges les Baillargeaux (ligne 30), Vouneuil-sous-Biard*). Moins de 18 ans, 18 à 27 ans, 28 à 64 ans, 65 ans et plus, Écomobilité (PDE – Établissements écomobiles), TER + Bus, CAR + Bus, Abonnements annuels Tarif solidaire QF1, QF2, QF3 selon le Quotient Familial. L'accès à la tarification solidaire est soumis à l'ouverture de droits particuliers par la mairie du domicile ET la remise de notification d'aide au transport. Les abonnements annuels sont payables en plusieurs fois avec un paiement comptant et : 3 prélèvements pour les abonnements -18 ans, 28-64 ans, 65 ans et +, PDE, TER+Bus et CAR+Bus, Tarifs solidaires QF2 et QF3 / 5 prélèvements pour l'abonnement 18-27 ans. L'abonnement annuel Tarif solidaire QF1 est payable en une seule fois.

**Zone 2 : réseau non urbain** (*communes de Beaumont-Saint-Cyr, Bignoux, Bonnes, Celle L'Évescault, Chauvigny, Cloué, Coulombiers, Curzay-sur-Vonne, Dissay, Jardres, Jaunay Marigny (hors ligne 30), Jazeneuil, La Chapelle Moulière, La Puye, Lavoux, Liniers, Lusignan, Pouillé, Rouillé, Saint Georges les Baillargeaux (hors ligne 30), Saint Julien l'Ars, Saint Sauvant, Sainte Radegonde, Sanxay, Savigny Levescault, Sèvres Anxaumont, Tercé*). Abonnements Grand Public : Moins de 28 ans, 28 ans et plus. Les abonnements annuels scolaires sont déterminés en fonction du Quotient Familial. Afin de déterminer le montant de son abonnement annuel, le client procède à la demande de son titre sur l'E-boutique de Vitalis muni de l'attestation du droit au transport préalablement obtenue auprès de Grand Poitiers. Pour les élèves dépendant d'un Regroupement Pédagogique Intercommunal, un tarif particulier est appliqué.

**Zones 1+2 :** réseau urbain et non-urbain (intégralité du territoire de la Communauté Urbaine de Grand Poitiers). Le client régulier non scolaire a la possibilité de voyager sans limitation sur l'intégralité des 2 zones en choisissant un abonnement « 2 réseaux » parmi les titres suivants : 18 à 27 ans, 28 à 64 ans, 65 ans et plus, Écomobilité (PDE – Établissements écomobiles), TER + Bus, Car + Bus, Abonnements annuels Tarifs solidaires QF1, QF2 et QF3 selon le Quotient Familial. L'accès à la tarification solidaire est soumis à l'ouverture de droits particuliers par la mairie du domicile ET la remise de notification d'aide au transport.

**II-1.3 Les titres Handibus.** Les titres Handibus sont réservés aux adhérents Handibus et ne sont utilisables qu'en zone 1. Le Client bénéficiant du service Handibus doit se présenter muni d'un titre valide 1 voyage (sans correspondance) ou 1 voyage aller-retour à recharger sur une carte Vpass ou abonnement. Seuls les abonnements mensuels et annuels Handibus 18-27 ans et Handibus 28-64 ans sont acceptés dans les véhicules. L'accompagnateur payant doit également s'acquitter d'un titre 1 voyage. La durée d'un voyage à bord d'Handibus commence à la prise en charge du client et prend fin lorsqu'il est déposé à destination. Pour plus d'informations sur les conditions d'accès et l'adhésion à ce service, nous vous invitons à consulter le règlement rédigé à cet effet sur [www.vitalis-poitiers.fr](http://www.vitalis-poitiers.fr)

## 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 il 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 (voyages à l'unité, 5 voyages, 10 voyages) donnant accès au réseau Vitalis. Il peut être utilisé collectivement si les titres chargés le permettent. Le billet Vpass est disponible à bord du bus, en agences commerciales, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres) et auprès des commerçants dépositaires. Il est possible de recharger son billet Vpass en agence, sur les DAT et auprès des commerçants dépositaires équipés d'une borne de rechargement. 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, plis, 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, l'utilisateur doit se déplacer avec un titre de transport valide.

**II-2.2 La carte sans contact Vpass.** C'est un support rigide et durable contenant une puce sans contact. Elle est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau Vitalis. Elle peut contenir des abonnements mensuels ou annuels, ainsi que des voyages. Elle est destinée aux clients réguliers ainsi qu'aux clients empruntant occasionnellement le réseau Vitalis. Elle est rechargeable et sa durée de vie est de plusieurs années. La demande de création d'une carte Vpass se fait en agences commerciales Vitalis ou via la E-boutique L'émission de la carte est payante au coût en vigueur. Le rechargement peut ensuite être réalisé en agences commerciales, sur la E-boutique, sur les DAT et auprès des commerçants dépositaires équipés d'une borne de rechargement. Dans l'attente de restitution du nouveau titre de transport, l'utilisateur doit se déplacer avec un titre de transport valide.

Afin d'obtenir la carte Vpass, 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 le réseau Vitalis 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 Vpass non chargée ne constitue pas un titre de transport. La carte Vpass pourra être utilisée comme support pour divers services de mobilité (Otolis, etc.) ou autres services dans le futur.

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, plis, 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 Vpass, celle-ci sera remplacée conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution de la carte défectueuse.

La carte sans contact Vpass se décline en trois formules :

- La carte Vpass **nommative** : 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 Vpass nominative peut être commandée sur le site internet.
- La carte Vpass **déclarative** : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées dans un fichier informatique. Cette carte 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 figureraient 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 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 (1, 5 ou 10 voyages) ou un abonnement plein tarif 28-64 ans.

**II-2.3 Le titre dématérialisé sur l'Application Vitalis.** Il constitue également un support de titres de transport dans la mesure où le Client aura acheté ses titres dématérialisés via l'application Vitalis.

NB : le titre dématérialisé acheté via l'Application Vitalis est issu d'un système indépendant du système billettique. Il n'existe aucun lien entre celui-ci et la carte Vpass d'un abonné.

NB : **Les usagers sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide et validé. Ils doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'Exploitant.**

## III - TARIFICATION APPLIQUEE SUR LE RESEAU VITALIS

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport définies par l'Autorité Organisatrice des transports de Poitiers, sont affichées dans les agences commerciales Vitalis et dans les bus. Elles sont également consultables sur le site Internet de Vitalis : <http://www.vitalis-poitiers.fr>

**Réduction ou gratuité :** Pour bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité, l'utilisateur doit justifier de sa situation au regard de certaines conditions : âge lors de l'achat du 3<sup>ème</sup> abonnement -18 ans (à condition que l'achat des 3 abonnements se fasse en même temps), formulaire d'accès à la tarification-solidaire dûment rempli, formulaire Vpass 4, abonnement TER+bus ou CAR+bus, ASR ou autre formulaire Inter réseau, 3<sup>ème</sup> enfant, etc.).

## IV – LIEUX DE VENTE ET MOYENS DE PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Les modes de paiement peuvent varier en fonction des lieux de ventes. Certains titres peuvent être payés par prélèvement automatique.

**IV-1. Agences commerciales.** Vitalis dispose de 2 agences :

- L'Espace Bus : 6 rue du Chaudron d'Or, 86000 POITIERS
- Au siège social, 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 la 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 tiers. Pour l'achat d'un abonnement, 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. Ce mandat autorise Vitalis 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 Vitalis 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 Vitalis dans les meilleurs délais. Le client devra remettre son nouveau RIB et signer le nouveau mandat SEPA.

**IV-2. Distributeurs Automatiques de Titres (DAT).** Installés à proximité des arrêts de bus, les DAT permettent aux clients de recharger leur carte ou billet Vpass. Certains DAT sont équipés de monnayeurs permettant le paiement en espèces pour un montant inférieur ou égal à 20€. Tous 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 L'Mcontrol. Tous les lieux des DAT sont répertoriés sur le site internet de Vitalis : <http://www.vitalis-poitiers.fr>

**IV-3. Commerçants dépositaires :** Une soixantaine de commerçants, principalement des buralistes, commercialisent les titres Vitalis (billets 5 voyages, 10 voyages et 10 voyages 65 ans et +). Parmi eux, certains commerçants sont équipés d'une borne de recharge permettant de recharger la carte (en voyage ou abonnement mensuel) ou le billet Vpass (en voyage).

Le réseau des dépositaires est référencé sur le site Internet de Vitalis : <http://www.vitalis-poitiers.fr> Les modes de paiements proposés sont ceux acceptés par le commerçant.

**IV-4. A bord du bus.** Le Client a la possibilité d'acheter un billet Vpass « dernière minute » à bord du bus. Seuls les paiements par espèce 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. La E-boutique

Elle est accessible depuis le site [www.vitalis-poitiers.fr](http://www.vitalis-poitiers.fr). La E-boutique permet au Client de créer un compte personnel afin de commander une carte Vpass pour lui ou des tiers, de la recharger en ligne, de demander un duplicata et de régler un procès-verbal. Le règlement est possible uniquement par Carte Bancaire. L'utilisateur est alors 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 (reconnaisable avec les logos "Verified By Visa"

ou "MasterCard SecureCode"). 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 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.

**IV-6. L'Application mobile Vitalis.** Elle est disponible sur Google Play (Android) ou Apple Store (iOS). L'application mobile permet d'acheter, par Carte Bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard), son ou ses voyages L'Utilisateur 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 permet d'acheter également un abonnement mensuel (-18, 18-27- 28-64, 65 ans et plus pour la zone 1 et = 18-27 et 28 ans et plus pour la zone 2). 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. Les applications TixiPass et Ticket Modalis possèdent les fonctionnalités d'achat et d'usage des titres à voyages dématérialisés de l'Application mobile Vitalis. Les applications sont liées entre elles.

#### **V – VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT**

Tous les usagers, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé, exception faite des enfants de moins de 3 ans. Une validation correspond à l'action de valider un titre de transport. Des équipements dits « valideurs » sont présents à bord des véhicules, à l'avant et au milieu pour les bus articulés. Pour valider un titre de transport, 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 l'appli Vitalis TixiPass ou Ticket Modalis, lors de la montée à bord du véhicule.  
La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès au véhicule, à chaque montée, y compris en correspondance. Elle est également obligatoire à bord des véhicules de Transport A la Demande (TAD) Flex' e-bus et Handibus. La validation de plusieurs voyages pour des personnes voyageant avec un seul titre, s'il le permet, est possible. Le client doit sélectionner sur le valideur le nombre de passagers pour décompter le nombre exact de voyages (y compris en correspondance).

#### **VI – CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT**

Le client doit obligatoirement et systématiquement valider son titre sur les valideurs installés à cet effet dans les bus, ou auprès du conducteur en cas de titre dématérialisé sur téléphone portable.

**VI-1. Conditions irrégulières d'utilisation d'un titre de transport.** Il est interdit :

- d'utiliser la carte sans contact nominative ou déclarative d'une autre personne ou de céder la sienne à autrui. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé,
  - de faire usage d'un titre de transport qui aura fait l'objet d'une modification ou d'une manipulation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
  - de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
  - de vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
  - de faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres, de l'ensemble des équipements des lignes de contrôle : valideurs, DAT.
- VI-2. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation.** Les agents affectés au contrôle sont assermentés et agréés et sont donc dûment habilités à effectuer les contrôles de titres de transport, et à dresser, le cas échéant, des procès-verbaux d'infraction conformément aux dispositions des articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale. En cas de contrôle, le client devra décliner son identité à la demande des agents assermentés VITALIS.

- Tous les agents et ses représentants, identifiables, sont habilités à effectuer le contrôle des titres de transport.
- Ces agents peuvent donc, à tout moment du déplacement, vérifier la validité des titres de transport, dans les bus ou aux arrêts.
- Lors d'un contrôle, l'usager est tenu de présenter à l'agent de l'Exploitant son titre de transport validé à l'entrée.
- Obliger de valider un titre de transport met l'usager en situation de fraude.
- Tout usager qui, entre deux arrêts ne pourra présenter son titre de transport valable et validé sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions prévues par les dispositions pénales et réglementaires en vigueur.
- Les usagers qui auraient enfreint les dispositions relatives aux règles d'utilisation des titres de transport seront en situation d'infraction.

Tout agent dûment mandaté par Vitalis peut retirer les titres utilisés de manière frauduleuse.

**VI-3. Procédure de régularisation d'une infraction.** Conformément aux dispositions de l'article 529-3 et suivants du Code de procédure pénale, l'action publique est éteinte par une transaction entre l'Exploitant et le contrevenant. Cette transaction est réalisée par le paiement de l'indemnité forfaitaire, assortie des frais dont le montant est régi par le décret 2016-541 du 3 mai 2016. Ainsi, si l'usager est en situation irrégulière, il peut éviter toute poursuite :

- en effectuant sur-le-champ, auprès de l'agent de contrôle et contre remise d'une quittance, le paiement de l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement, en espèces ou par chèque
- en effectuant le paiement auprès de l'Exploitant, de l'indemnité forfaitaire augmentée des frais de dossier, dans un délai de 3 mois.
- en effectuant le paiement sur un DAT ou sur la E-boutique.

A défaut de règlement ou en cas de contestation de la contravention dans les trois mois suivant la date de la contravention, le procès-verbal est transmis au Ministère Public qui sera en charge des poursuites.

#### **VII – SERVICES APRES-VENTE**

**VII-1. En cas de perte ou de vol d'une carte Vpass émise par Vitalis.** La perte ou le vol d'une carte Vpass émise par Vitalis doit être signalée à une agence commerciale Vitalis, par son titulaire, dès la survenance des faits. En cas de perte ou de vol, la carte 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 Vpass du titulaire. En cas de perte ou de vol, la demande de remplacement de la carte est à effectuer dans une agence Vitalis :

- soit par le titulaire de la carte 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 Vpass, de la photo du titulaire, d'une procuration signée de ce dernier.

Le client peut également effectuer une demande de duplicata sur la 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.

**VII-2. En cas de dysfonctionnement de la carte 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 Vpass, sur présentation d'une pièce d'identité et 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 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 Vpass émise par Vitalis.** En cas de changement de nom (pour convenance personnelle) ou de modification de la photo (pour convenance personnelle), la carte 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 Vpass. L'échange est payant. Vitalis se réserve le droit de renouveler la carte 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 à voyages 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 ».

#### **VIII – RESILIATION, DEFAUT DE PAIEMENT**

**VIII-1. Résiliation.** 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).

Les produits « voyages » ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une procédure de résiliation. La demande de résiliation doit être formulée par l'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 [vitalis@vous@vitalis-rtp.fr](mailto:vitalis@vous@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.

**VIII-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 Vpass afin de pouvoir voyager en règle sur le réseau Vitalis.

#### **IX - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

Vitalis s'engage à sécuriser les informations du Client et à les garder strictement confidentielles. Les données collectées par Vitalis pour la gestion des cartes nominatives font l'objet d'un traitement informatisé. Les finalités du traitement des données sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des billets et cartes Vpass, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA. Les données recueillies sont destinées à l'EPIC RÉGIE DES TRANSPORTS POITEVINS, immatriculé au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 450 655 147 00012, dont le siège social est situé 9 avenue de Northampton 86009 POITIERS Cedex, représenté par son Directeur Général, qui est Responsable du Traitement. Elles sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci, pendant deux ans, à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects. Elles ne sont pas cédées à des tiers ni à titre gratuit, ni à titre onéreux. **Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité.** Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer expressément en s'adressant à la RÉGIE DES TRANSPORTS POITEVINS, soit par courriel envoyé à [vitalis@vous@vitalis-rtp.fr](mailto:vitalis@vous@vitalis-rtp.fr), soit par courrier envoyé au Service Clients, 9 avenue de Northampton 86009 POITIERS Cedex.

Le Client peut également, à tout moment, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, le Client peut également s'adresser au Délégué à la Protection des Données (DPO) chez AGIR Transport, 8 villa de Lourcine 75014 PARIS - Téléphone : [01 53 68 04 24](tel:0153680424)

#### **Destinataire des données**

Le destinataire des données est la Direction du Service Clients de la RÉGIE DES TRANSPORTS POITEVINS. Les données pourront être transmises aux services de police dans le cadre de réquisitions judiciaires. Le Client est informé que les données ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

#### **X - 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/Réclamations 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](mailto:contact@amidif.com)

#### **XI – SERVICE CLIENTS**

Pour toute information/réclamation, notre Service Clients est disponible aux coordonnées suivantes :

- par mail : [vitalis@vous@vitalis-rtp.fr](mailto:vitalis@vous@vitalis-rtp.fr)
- par téléphone : Allobus 05 49 44 66 88
- par courrier : Vitalis, 9 avenue de Northampton, CS 80372, 86009 POITIERS CEDEX

Je, soussigné(e) .....,  
ai lu et accepte les conditions générales de vente et d'utilisation des titres et services Vitalis.

Fait à ..... Le .....