



# RÈGLEMENT DE SERVICE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour du 17 octobre 2024

## SOMMAIRE

---

<b>I.</b>	Caractéristiques générales - champs d'application .....	2
<b>II.</b>	Accès au réseau Transurbain et sécurité à bord .....	2
<b>III.</b>	Titres de transport.....	4
<b>IV.</b>	Boutique en ligne et application mobile .....	7
<b>V.</b>	Interdictions et prescriptions diverses .....	8
<b>VI.</b>	Objets perdus.....	8
<b>VII.</b>	Contrôles et infractions.....	9
<b>VIII.</b>	Divers .....	10
<b>IX.</b>	Conditions générales de vente de titres sur internet (e-boutique).....	11

# RÈGLEMENT DES LIGNES RÉGULIÈRES URBAINES

## I. Caractéristiques générales – champs d'application

### ○ Règlements applicables

Le présent règlement définit les conditions d'utilisation du réseau de bus de l'agglomération d'Évreux Portes de Normandie (désignée EPN) délégué par celle-ci à la SPL Transurbain (ci-après appelée TU, Opérateur Interne ou Exploitant), immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Évreux sous le numéro 334 912 730, dont le siège social est situé au 54, rue Jean-Monnet - CS 81817 - 27018 ÉVREUX CEDEX, représentée par sa Présidente Directrice Générale, responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la vente de titres de transport.

### ○ Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement s'applique au territoire d'Évreux Portes de Normandie.

### ○ Affichage

Le présent règlement est disponible sur le site Internet [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) ou auprès de(s) agence(s) commerciale(s) sur simple demande auprès du personnel. Des extraits du règlement sont affichés à bord des bus.

## II. Accès au réseau Transurbain et sécurité à bord

### ○ Accès aux bus

- La montée s'effectue obligatoirement par la porte avant exclusivement aux points d'arrêt du réseau.
- Après avoir acheté ou validé son titre de transport, se diriger vers l'arrière du bus.
- Il est interdit de stationner à l'avant du bus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur.
- Il est interdit de parler au conducteur lorsque le bus est en mouvement.
- Pour descendre, demander l'arrêt à l'aide des boutons mis à disposition dans les bus. La demande doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.
- La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrière (pour les bus équipés de 3 portes).

### ○ Accès aux bus pour les personnes en situation de handicap

- Tout le réseau est ouvert aux personnes en situation de handicap aux arrêts dits accessibles.
- Tous les véhicules sont équipés de rampes UFR et d'un ou deux emplacements UFR.

### ○ Accès des jeunes enfants

- La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans.
- Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans les bus sans supplément de tarif.

Sans enfant à l'intérieur, la poussette devra être pliée. La poussette ne doit pas gêner la circulation des autres clients voyageurs. Elle doit être sécurisée en l'immobilisant avec le frein et en la maintenant pendant tout le trajet.

### ○ Places réservées

Dans les bus, certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance :

- Aux invalides de guerre.
- Aux non-voyants.
- Aux invalides du travail et civils.
- Aux femmes enceintes et aux personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans).
- Aux personnes âgées ou impotentes.

### ○ Occupation des sièges passagers

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets, ou de créer des obstacles à la libre circulation des clients voyageurs dans les bus.

## ○ Animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau Transurbain à l'exception :

- Des chiens guides d'aveugles et malentendants.
- Des animaux domestiques de petite taille transportés dans des paniers, sacs...

Le transport des animaux ne doit présenter aucune gêne pour les autres clients voyageurs.

Les propriétaires des animaux seront tenus responsables des éventuels dégâts causés par ceux-ci.

## ○ Objets encombrants, bagages, colis

Sont admis, sous la responsabilité de leur propriétaire, dans les bus :

- Les bagages à main.
- Les colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne.

En aucun cas l'Opérateur Interne ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause.

Sont interdits dans les bus :

- Les colis encombrants de dimension supérieure à 1 mètre.
- Les matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives.

Transurbain se dégage de toute responsabilité en cas de non-respect des dispositions ci-dessus.

## ○ À bord des bus

Les clients voyageurs doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir aux poignées et barres de maintien.
- Ne pas entraver la manœuvre automatique d'ouverture et de fermeture des portes.
- Ne pas importuner les autres clients voyageurs.

## ○ Incidents

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau Transurbain, les clients voyageurs doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Opérateur Interne présent sur les lieux.

## ○ Accidents

En cas d'accident, la responsabilité de l'Opérateur Interne ne peut être engagée que si le client voyageur peut produire un titre de transport afin de justifier sa présence à bord du véhicule au moment des faits.

En cas de dégâts matériels et/ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

## ○ Obligations générales

Les clients voyageurs doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de systèmes sonores ou de signalisations visuelles.

Les agents de contrôle de l'Exploitant sont assermentés et agréés au relevé d'identité. Leurs éventuelles injonctions doivent être suivies.

## ○ Vidéo protection

L'ensemble des bus sont équipés d'un système de vidéo protection. Les images filmées sont stockées par l'Exploitant sur support numérique conformément à la législation en vigueur.

Les images sont consultables par le personnel habilité de l'Exploitant sur réquisition des forces de police, dans le respect de la réglementation en vigueur.

### III. Titres de transport

#### ○ Titres de transport vendus, bénéficiaires, points de vente et tarifs

Voir Guide Pratique : <https://www.transurbain.com/documentation-a-telecharger/>

#### ○ Tarifs réduits et spéciaux

Seuls les jeunes de moins de 26 ans peuvent bénéficier des titres « jeunes ». L'âge pris en compte correspond au dernier jour de la 25<sup>e</sup> année.

Certains usagers peuvent bénéficier de tarifs réduits sur les 10 voyages, les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels :

- Les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire,
- de l'Aide Médicale d'État,
- du Revenu de Solidarité Active,
- de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées,
- les personnes âgées de 65 ans et plus non imposables
- et les personnes justifiant d'un quotient familial CAF inférieur à 570 €

#### ○ Modes de paiement

Titres de transport concernés	Modes de paiement
<b>Tickets vendus à bord du bus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espèces</li><li>• Carte bancaire</li></ul>
<b>Ticket unité/journée par ticket SMS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facture téléphonique</li></ul>
<b>Autres titres de transport, agences commerciales ou dépositaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espèces</li><li>• Chèque bancaire</li><li>• Carte bancaire</li></ul>
<b>Abonnements annuels : agences commerciales, boutique en ligne, application mobile</b>	<p><b>Paiement possible :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Espèces</li><li>• Chèque bancaire</li><li>• Carte bancaire</li><li>• En 1, 2, 3, 4 ou 10 fois par carte bancaire sur la boutique en ligne</li><li>• En 10 fois par prélèvement automatique sur compte bancaire : Les prélèvements sont effectués sur 10 mois pour 12 mois de déplacements avec une première échéance à régler lors de la souscription. Le paiement par prélèvement automatique sera accordé sous réserve d'acceptation du dossier par Transurbain.</li></ul> <p>Ce mode de paiement ne sera pas reconduit pour toute personne n'ayant pas honoré normalement toutes ces échéances (l'abonnement pourra toutefois être réglé par un autre mode de paiement) et le réabonnement sera refusé à toute personne n'ayant pas réglé son dû.</p>

Les paiements sur la boutique en ligne ne sont possibles que par carte bancaire.

Lors d'un achat de titre à bord d'un bus, le client voyageur veillera conformément à l'article L.112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra dans la limite de ses possibilités accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banque d'une valeur inférieure à 20 euros.

## ○ Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle les clients voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité qui doit être :

- Édité depuis moins d'1 heure pour un ticket unité papier ou ticket SMS.
- Validé auprès du valideur du bus depuis moins d'1heure pour un titre chargé sur un support Atoumod ou via l'appli mobile TU (validation via QR code).

Les titres « journée » sont valables du 00h00 à 23h59 et uniquement le jour de leur validation.

## ○ Validation des titres

### • Ticket papier

Lors de sa montée dans le bus, le client voyageur achète auprès du personnel de conduite un titre de transport. Les titres de transport émis dans le bus sont édités au format papier et sont valides dès leur édition.

### • Support Atoumod

Lors de sa montée dans le bus, le client voyageur doit valider sa carte Atoumod préalablement chargée d'un titre de transport valide.

La validation est obligatoire pour tous dès la montée dans le bus, y compris en correspondance.

En cas d'absence de validation même en correspondance lors d'un contrôle, le client voyageur pourra être verbalisé.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client voyageur doit utiliser l'un des autres appareils à sa disposition à bord du bus sachant que le pupitre conducteur fait également office de valideur.

Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour l'informer de la situation et se mettre en règle.

La cession, ou la mise à disposition d'autrui, à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite.

### • Application mobile

Lors de sa montée dans le bus, le client voyageur doit valider un titre de transport présent dans son portefeuille numérique via son smartphone en scannant le QR code affiché dans le véhicule.

Le client voyageur doit s'assurer qu'il dispose de suffisamment de batterie pour justifier qu'il dispose d'un titre en règle pendant toute la durée de son voyage ainsi qu'une connexion internet (forfait DATA).

### • Ticket SMS

Avant de monter dans le bus, le client voyageur achète un titre en envoyant par SMS TU pour un ticket unité et TJ pour un ticket journée au 93210.

Le client reçoit sur son téléphone un message valant titre de transport valide dès sa réception.

## ○ Billettique Atoumod

Atoumod est le nom de la billettique sans contact régionale. Le dispositif se décline en plusieurs supports.

### • La carte Atoumod Nominative :

Personnelle et nominative, elle permet le chargement des abonnements du réseau Transurbain ajustés selon l'âge des clients, des voyages à l'unité ou groupés, ainsi que les titres des autres réseaux de transport participant au projet Atoumod.

Les données personnelles sont conservées en base de données par l'Exploitant pour permettre d'éventuelles démarches de SAV. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre strict des recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

### • La carte Atoumod Déclarative

Personnelle et nominative, elle permet le chargement des abonnements du réseau Transurbain ajustés selon l'âge des clients, des voyages à l'unité ou groupés, ainsi que les titres des autres réseaux de transport participant au projet Atoumod.

Les données personnelles ne sont pas conservées en base de données par l'Exploitant, garantissant ainsi l'anonymat du voyageur dans le système billettique tel que le permet la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

Les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

- **La carte Atoumod Anonyme**

Personnelle et anonyme, elle permet le chargement de titres à compteurs (1 voyage, 10 voyages, ...). Elle ne permet pas le chargement d'abonnement.

Les données personnelles ne sont pas conservées dans la base de données par l'Exploitant garantissant ainsi l'anonymat du voyageur dans le système billettique tel que le permet la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

Les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

- **Le billet sans contact Atoumod**

Personnel et anonyme, il permet le chargement de titres à compteurs (1 voyage, 10 voyages...). Il ne permet pas le chargement d'abonnement.

Les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

Les cartes ou billets sans contact ne permettent pas d'effectuer plusieurs validations successives pour valider plusieurs titres ou voyages. Chaque voyageur doit ainsi disposer de son titre de transport et donc son support Atoumod.

- **L'abonnement Atoumod (anciennement « Connexités »)**

L'abonnement « Atoumod » est un service permettant en un seul acte d'achat de charger sur une carte Atoumod un titre de transport permettant de voyager sur plusieurs réseaux.

Le montant du titre « Atoumod » est inférieur à celui des titres de transport unitaires correspondant.

Le titre « Atoumod » est à valider à chaque montée, même en correspondance, comme n'importe quel autre titre de transport.

## ○ SAV et modalités de remboursement

Seules les Cartes sans Contact permettent la réalisation d'opérations de SAV.

Aucune action de SAV, de quelque nature que ce soit, ne peut être réalisée sur des Billets sans Contact, que ce dernier soit défectueux ou détérioré. Aucune compensation ne pourra alors être réclamée par son propriétaire. Durée de validité support : 33 mois, les titres restant sur le support à l'issue de cette période deviendront obsolètes.

Les abonnements sont régis de la manière suivante :

- **Abonnements mensuels :**

Aucune suspension temporaire possible.

Suspension en cas de paiement rejeté : l'abonnement pourra être suspendu tant que les sommes dues n'auront pas été réglées.

Une pénalité de 5 € pourra être appliquée en cas de rejet d'un paiement.

- **Abonnements annuels :**

Suspension en cas de paiement rejeté : l'abonnement pourra être suspendu tant que les sommes dues n'auront pas été réglées.

Une pénalité de 5 € pourra être appliquée en cas de rejet d'un paiement ou d'une échéance.

Résiliation possible en cours d'année sur justificatif en cas de :

- Décès de l'utilisateur.
- Déménagement hors des communes de EPN ne permettant pas l'utilisation de ces titres.
- Changement de situation scolaire ou professionnelle permanente.

Facturation au prorata temporis par module d'un mois.

Quel que soit le titre possédé par le client, s'il perd ou abîme sa carte à tel point qu'elle devient illisible par les équipements billettique, il lui sera demandé 10 € pour l'établissement d'un duplicata.

Cette opération de SAV permet également la reconstitution des titres présents sur la carte Atoumod et le blocage de l'ancienne carte.

Le fait d'apporter un justificatif de vol ne permettra pas au client de se soustraire aux frais de reconstitution de sa carte Atoumod.

## ○ Protection des données personnelles

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le Client (ou le payeur lorsque celui-ci est différent du Client) accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les traitements mis en œuvre par Transurbain ont pour finalité de (liste non exhaustive) :

- Traiter les demandes de souscription aux abonnements.
- Traiter et suivre les réclamations du Client.
- Adresser de la prospection commerciale de Transurbain et /ou de ses Partenaires du projet Atoumod, sous réserve de l'autorisation préalable du Client.
- Établir des études statistiques et des analyses marketing...

Transurbain peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert. Sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Les données recueillies par Transurbain et les partenaires du projet Atoumod font l'objet d'un stockage uniquement dans des pays membres de l'Union Européenne sans possibilité de transfert hors Union Européenne.

Certaines des données collectées pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de Transurbain.

Tout client de Transurbain a le droit d'introduire une réclamation auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

## IV. Boutique en ligne et application mobile

### ○ [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com)

Transurbain a mis en service une boutique en ligne avec 3 objectifs majeurs :

- Faciliter les démarches de renouvellement des abonnements.
- Permettre l'achat de titres de transport de chez soi, en toute tranquillité.
- Être accessible 7j/7 ; 24h/24.

Accessible dès la page d'accueil du site via l'onglet « boutique en ligne », elle permet :

- Aux abonnés de renouveler leur abonnement.
- Aux non abonnés d'acheter des titres.

Le rechargement des titres se fera en télédistribution dans un délai de 72 heures après la validation de la commande.

### ○ Application mobile Transurbain

Transurbain a mis en place une application mobile disponible gratuitement en téléchargement sur l'App Store ou le Play Store.

Cette application permet aux clients voyageurs :

- De disposer de toutes les informations utiles à leurs déplacements sur le réseau.
- D'acheter et valider leur titre de transport depuis leur smartphone.
- D'être informé en temps réel de l'horaire de passage des bus et des éventuels aléas ou déviations.

## V. Interdictions et prescriptions diverses

### ○ Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Transurbain

Il est interdit, sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 9.2 et 9.3 du présent règlement :

- De gêner l'accès de l'Exploitant à des compartiments ou armoires techniques situées dans les bus et de manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique.
- De s'asseoir sur le sol ou de s'allonger (sur le sol ou sur les sièges), de mettre les pieds sur les sièges.
- De pratiquer toute forme de mendicité.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu à bord des bus ou aux arrêts.
- De pénétrer avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché ».
- De se déplacer équipé de patins à roulette, rollers, planche à roulettes, trottinettes ou patinettes.
- De s'agripper à l'extérieur des bus, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement.
- De manger ou de boire dans les bus.
- De fumer y compris des cigarettes électroniques dans les bus, agences commerciales et bureaux de l'Exploitant.
- De provoquer des flammes, d'introduire de l'alcool ou toute substance illicite.
- De faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores.
- De jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit sans autorisation préalable de l'Exploitant.
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant.
- De faire délibérément obstacle à la validation des titres de transport.
- D'apposer sur l'ensemble des installations du réseau des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts, affiches, autocollants, tags...).
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les arrêts et les installations fixes.
- D'offrir de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Transurbain sans l'autorisation préalable de l'Exploitant.
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles, des prises de sons ou des vidéos à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation préalable de l'Exploitant.
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.

### ○ Interdictions concernant les équipements

Il est interdit :

- De se servir sans motif réel et sérieux de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.
- De déplacer, modifier ou dégrader la signalétique ou les moyens de protections temporaires installées par l'Exploitant.
- De modifier, déplacer ou dégrader les véhicules, les mobiliers urbains, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature que ce soit servant à l'exploitation.
- D'abandonner ou de jeter dans les bus, aux arrêts tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritiques de toute nature que ce soit pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux.

## VI. Objets perdus

L'usager est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code Civil).

Les objets perdus ou trouvés sont mis à disposition pendant 15 jours maximum à la Boutique Transurbain, 1 rue Jean-Jaurès - 27000 ÉVREUX, pour être récupérés.

Passé ce délai, les objets en question sont déposés à la Police Municipale, 32 rue Georges-Politzer - 27000 ÉVREUX.

Toutefois il est précisé que Transurbain se dégage de toute responsabilité concernant la conservation de ces objets, que ce soit en matière de dégradation ou de vol.



## VII. Contrôles et infractions

### ○ Contrôle des titres

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport des clients voyageurs.

À leur réquisition, les clients voyageurs sont invités à présenter leur titre de transport.

Le refus de présenter son titre est considéré comme une entrave au contrôle.

Tout client voyageur, qui ne pourra présenter un titre de transport valide aux agents désignés par l'Exploitant sera considéré comme en infraction.

Pendant une opération de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.

### ○ Infractions

Peuvent être exclues du bus ou verbalisées toutes personnes ne respectant pas les textes relatifs à la « Police des Transports Publics Urbains » et qui sont :

- En situations irrégulières telles que (liste non exhaustive)

	Indemnité forfaitaire si règlement immédiat auprès de l'agent	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2015 Indemnité forfaitaire si paiement dans les 3 jours
Titre de transport non validé	20.50 €	34.50 €
Validation à la vue du conducteur		
Défaut de titre de transport	34.50 €	51.50 €
Violation de l'interdiction de fumer		51.50 €
Refus d'obtempérer aux injonctions d'agent	178.00 €	178.00 €
Trouble de l'ordre ou de la tranquillité des voyageurs		
Entrave à la fermeture ou à l'ouverture des portes		
Violation de l'interdiction de souiller les banquettes, de cracher ou d'uriner		
Propagande, pétition, distribution de tracts ou prospectus sans autorisation		
Introduction irrégulière d'un animal		
Entrée ou séjour en état d'ivresse dans l'enceinte du réseau		
Majoration en cas de paiement entre 3 et 8 jours		10.00 €
Majoration en de paiement au-delà de 8 jours		22.00 €

Tout contrevenant s'expose à un procès-verbal et à une indemnité forfaitaire dont le paiement doit être effectué immédiatement ou dans les 3 jours qui suivent son établissement.

Au-delà de ces 3 jours, des frais supplémentaires seront exigés et au-delà des 2 mois des poursuites pénales peuvent être entamées selon l'application des articles 74-1 du Décret n°730 du 22 mars 1942. Elles prévoient notamment une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public en cas de première infraction. En cas de multi récidive, le contrevenant est passible d'une amende de 7 500 Euros et d'une peine de six mois d'emprisonnement conformément à l'article 24-1 – loi n°2001-1062 du 15/11/01.

Transurbain décline toute responsabilité vis-à-vis des personnes en situation irrégulière.

- **Conditions particulières concernant les abonnements**

Pour tout abonné Transurbain en situation irrégulière (qui n'est pas en mesure de présenter son abonnement lors d'un contrôle), l'indemnité forfaitaire pourra être annulée si l'abonné est en mesure de présenter son titre de transport dans les 48 heures, uniquement sur mention spécifique correspondante indiquée sur le procès-verbal d'infraction tarifaire et sous réserve de l'acceptation des services de Transurbain au cas par cas.

- **Actes d'incivilité**

L'outrage adressé à un agent d'un Exploitant du réseau de transport public est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 Euros d'amende, et d'1 an d'emprisonnement et de 15 000 Euros d'amende lorsqu'il est commis en réunion.

De plus, la loi prévoit que toute violence envers un agent d'un Exploitant du réseau de transport public de voyageurs peut être sanctionnée par trois ans de prison ferme et une amende de 45 000 Euros.

Pour une incapacité totale de travail de plus de huit jours, la peine peut être de cinq ans de prison et l'amende de 75 000 Euros.

## VIII. Divers

### ○ Renseignements commerciaux – Réclamations

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser en agence commerciale Transurbain :

- La Boutique : 1 rue Jean-Jaurès à Évreux

En cas d'insatisfaction quant aux services proposés ou de contestation, proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à l'adresse de l'Exploitant :

- Transurbain - 54 rue Jean-Monnet - CS 81817- 27018 ÉVREUX Cedex  
ou par email à l'adresse [contact@transurbain.com](mailto:contact@transurbain.com)

### ○ Médiateur

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, une entité de médiation de la consommation est à votre disposition pour formuler un recours :

Association des médiateurs indépendants d'Ile de France  
1 place des Fleurus - 77100 MEAUX  
[www.amidif.com](http://www.amidif.com) / [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

### ○ Droit d'accès aux informations

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique justifiant de son identité peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification.

## IX. Conditions générales de vente de titres sur Internet (e-boutique)

### ○ Article 1 - Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- Client : désigne l'acheteur d'un titre de transport se connectant sur le site Internet [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) ou l'application mobile Transurbain.
- Transurbain, la Société Publique locale du réseau urbain pour le compte d'Évreux Portes de Normandie a son siège social situé au 54 rue Jean-Monnet - CS 81817- 27018 ÉVREUX CEDEX
- Titre de transport : constitue un contrat entre le client voyageur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il peut être constitué d'un titre dit occasionnel ou d'un abonnement.

### ○ Article 2 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont conclues entre Transurbain et un Client dans le cadre de la vente à distance de titre de transport via le site [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) édité par Transurbain ou l'application mobile Transurbain.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent en complément des conditions particulières à chaque titre de transport définies par Transurbain.

La commande de Titres de transport sur le site internet [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) et l'application mobile Transurbain est réservée aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de vente dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

Aucunes conditions particulières autres que celles de Transurbain ne peuvent, sauf acceptation formelle et écrite de ce dernier, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Transurbain, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le fait que Transurbain ne se prévale pas à un moment donné de l'une des quelconques stipulations des présentes Conditions Générales et/ou tolère un manquement par le Client à l'une des quelconques obligations visées dans les Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation par Transurbain à se prévaloir ultérieurement de l'une des quelconques stipulations.

### ○ Article 3 - Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

### ○ Article 4 - Champ d'application

Les titres de transport vendus en ligne sont décrits sur le site internet [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) à la rubrique «Boutique en ligne» et l'application mobile Transurbain et concernent l'achat ou le renouvellement d'un abonnement ou de titre dit occasionnel par un Client déjà en possession d'une carte Atoumod ou optant pour un titre virtuel sur application mobile. En conséquence, sont exclus de la vente en ligne (liste non exhaustive) :

- Les titres à destination du Transport à la Demande.
- Tout autre produit ou prestation qui ne serait pas clairement indiqué et proposé à la Vente.

### ○ Article 5 - Commande

La passation de la commande se déroule selon les modalités suivantes :

Le Client sélectionne le ou les titres de transport qu'il désire acheter parmi les titres disponibles à la vente en ligne. Le Client peut à tout moment afficher le panier afin de vérifier les titres de transport sélectionnés, le montant total de sa commande et, le cas échéant, modifier les différentes composantes de sa commande.

Lorsque son choix est arrêté, le Client renseigne :

- Ses coordonnées de facturation.
- Le nom du Client pour lequel il souhaite acquérir un titre.
- Le prénom du Client pour lequel il souhaite acquérir un titre.
- Le numéro de carte Atoumod à recharger (ou choix d'un chargement de titre virtuel disponible sur l'application mobile Transurbain).

Le Client doit ensuite attester avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les conditions particulières applicables à chaque titre de transport. Le Client sélectionne le bouton « Payer ma commande » et se trouve dirigé vers l'interface de paiement.

Le client « valide sa commande ».

Transurbain se réserve le droit d'annuler ou suspendre toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure tant que le litige n'est pas réglé.

### ○ Article 6 – Prix, modalités de paiement et facturation

- Les tarifs des titres de transport du réseau Transurbain sont indiqués en Euros.  
Les prix sont fixés par Evreux Portes de Normandie et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les prix applicables sont ceux affichés sur le site internet [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com) pour la période d'abonnement considérée au moment de la commande du Client.  
Les prix s'entendent toutes taxes comprises.  
Les frais de connexion à internet sont à la charge du Client.
- Les titres de transport sont payables par carte bancaire  
Paiements par cartes bancaires en 1, 2, 3, 4 ou 10 fois

Les cartes bancaires acceptées sont Carte bleue, Visa et Mastercard.

Le paiement par carte bancaire s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé utilisant le procédé de cryptage SSL permettant de protéger la transmission des données relatives aux moyens de paiement.

Lors du paiement par carte, l'utilisateur indique son numéro de carte, la date de validité de la carte et le cryptogramme indiqué au dos. Le débit est effectué immédiatement après la validation du paiement à condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte de l'utilisateur auprès des centres de paiement compétents. A défaut de cette autorisation, le règlement ne pourra pas être pris en compte et le processus de commande sera suspendu. Les frais en découlant restent à la charge du Client, Transurbain se réservant la possibilité d'engager toute action à l'encontre de ce dernier.

Le paiement en 2, 3, 4 ou 10 fois n'est possible que pour l'achat d'abonnements annuels.

Le paiement sera alors réalisé par carte bancaire via l'interface de paiement avec génération automatique d'un échéancier de paiement.

Transurbain ne conserve en aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les Clients.

La validation du paiement donne lieu à l'envoi d'un e-mail de validation accusant réception du paiement, transmis à l'adresse électronique du Client.

Transurbain ne conservera les coordonnées bancaires liées aux paiements par prélèvements que pendant la durée du prélèvement.

### ○ Article 7 - Confirmation de la commande

À réception de la commande du Client et validation du paiement un e-mail sera transmis à l'adresse électronique du Client récapitulant sa commande et précisant la nature et le prix du ou des titres de transport commandés.

Dès l'envoi de ce courriel au Client, la commande est réputée ferme et définitive.

En conséquence, aucune modification de commande ne pourra intervenir postérieurement à l'envoi dudit message électronique. Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve de sa commande.

### ○ Article 8 - Chargement de la carte Atoumod

Le chargement de la carte Atoumod du Client sera opérationnel 72 heures après la validation de la commande.

Pour que le rechargement soit effectif, le Client devra, passé ce délai, présenter sa carte Atoumod devant un valideur du réseau de bus pour que sa carte se recharge automatiquement.

En cas de chargement d'un titre virtuel, ce dernier est disponible immédiatement via l'application mobile Transurbain à la validation de la commande.

Transurbain ne peut être tenu responsable des aléas techniques relatifs au dispositif billettique Atoumod et des éventuels problèmes de télédistribution. Il appartient au Client de commander ses titres de transport avec un délai de prévenance suffisant.

### ○ Article 9 - Utilisation des titres de transport

Le Règlement Général s'applique aux ventes faites sur la Boutique en Ligne et l'application mobile Transurbain.

### ○ Article 10 – Droit de rétractation

Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation (article L.121-20).

Toutefois, celui-ci ne s'applique pas aux titres de transport, en effet l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de « prestation de services de transport qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée comme les voyages. »

### ○ Article 11 - Informations nominatives

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client et qui revêtent un caractère obligatoire sont nécessaires au traitement de sa commande.

D'autres informations peuvent être demandées par ailleurs, les réponses à ces questions étant facultatives. Ces données supplémentaires pourront être utilisées dans le but d'améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 «relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés», toute personne concernée dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection.

Pour exercer ces droits, veuillez-vous adresser à Transurbain :

- Par courrier au 54 rue Jean-Monnet - CS 81817- 27018 ÉVREUX CEDEX
- Par e-mail à [contact@transurbain.com](mailto:contact@transurbain.com)

### ○ Article 12 - Service Clientèle

Pour toute information, suggestion ou réclamation, vous pouvez contacter directement Transurbain :

- Par e-mail : [contact@transurbain.com](mailto:contact@transurbain.com)
- Par téléphone : 02 32 31 34 36
- Par courrier : Transurbain - 54 rue Jean-Monnet - CS 81817- 27018 ÉVREUX CEDEX

### ○ Article 13 – Différends et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige né de l'application des Conditions Générales de Vente relève de la compétence des juridictions françaises.

