

CONDITIONS GENERALES DE VENTES  
APPLICABLES A TOUS LES TITRES DE TRANSPORTS  
DES RESEAUX EXPLOITES PAR RRTL

Article 1 – DEFINITIONS

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

Régie régionale des transports des Landes (RRTL) : régie constituée en établissement public à caractère industriel et commercial, domiciliée au 99 rue Benoit à Mont-de-Marsan, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n° 89655011800013 et inscrite au registre national des transporteurs.

Client : Le client désigne l'acheteur d'un titre de transport se rendant dans une agence commerciale de la RRTL ou se connectant sur le site internet

[https://www.rdtl.fr/index.php?niveau\\_id=61&niveau=3](https://www.rdtl.fr/index.php?niveau_id=61&niveau=3)

Titre de transport : Un titre de transport constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il peut être constitué d'un billet unitaire, d'un abonnement ou d'un carnet de voyages. Il permet d'emprunter les véhicules de transport public de voyageurs affectés à l'exécution des services de transport exploités par la RRTL et organisés par la région Nouvelle-Aquitaine.

Carte sans contact : La carte sans contact est le support contenant les titres de transport, tels que les abonnements et les carnets de voyages.

ARTICLE 2 : APPLICATION

2.1 Les présentes conditions générales de ventes sont applicables de plein droit à tout client des réseaux exploités par la RRTL. Elles régissent la vente de titres de transports et les relations entre la Région Nouvelle-Aquitaine autorité organisatrice de la mobilité des transports et RRTL exploitant du réseau de lignes régionales, ainsi que tout client.

2.2 Tout achat de titre de transport emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes

2.3 Ces conditions générales de ventes sont mises à disposition des clients sur simple demande faite auprès des services de l'exploitant, la RRTL. Elles sont également consultables sur le site internet suivant : <https://www.rdtl.fr/>

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

Les renseignements portés sur les guides, fiches horaires, dépliants ou autres documents matérialisés ou dématérialisés sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager ni la Région Nouvelle-Aquitaine, ni la RRTL.

### ARTICLE 3 : TARIFICATION

3.1 Les prix des titres de transport s'entendent Toutes Taxes Comprises.

3.2 Les prix en vigueur, à la date de la commande, sont ceux indiqués lors de l'achat du titre de transport dans l'un de ses points de vente ou sur le site internet <https://www.rdtl.fr/> .

3.3 La tarification peut évoluer à tout moment, sur délibération la Région Nouvelle-Aquitaine, autorité organisatrice des transports. Les contrats conclus antérieurement à un changement de tarification demeurent utilisables jusqu'à leur terme respectif et ne peuvent donner droit à un remboursement ni à une réduction.

3.4 Une tarification spécifique peut être appliquée selon les critères sociaux et l'âge du client. Les enfants de moins de 6 ans peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport valide. La gratuité est accordée à la personne accompagnant une personne non voyante ou mal voyante dans la mesure où elle l'assiste complètement pour la montée, l'installation à bord du véhicule, les opérations de paiement et la descente du véhicule. Tous les tarifs sont consultables via le lien : [https://www.rdtl.fr/index.php?niveau\\_id=63&niveau=2](https://www.rdtl.fr/index.php?niveau_id=63&niveau=2)

### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1. Le règlement, même anticipé, ne génère aucun escompte au profit du client.

4.2 Aucun rabais, remise ou ristourne ne sera appliqué sur la tarification en vigueur, au profit du client.

4.3 La totalité des frais engagés pour le recouvrement des créances, tant dans une phase amiable que contentieuse, sera à la charge du débiteur.

### ARTICLE 5 : GARANTIES, EXIGIBILITE

5.1 La RRTL se réserve le droit d'exiger, à tout moment, des garanties de règlement de ses factures.

5.2 Le non-paiement à son échéance d'une somme due rend immédiatement exigibles toutes les créances de la RRTL, même non échues.

5.3 Tous différends pouvant résulter de l'application des contrats conclus avec un client seront portés devant la juridiction compétente du ressort territorial dont relèvent la RRTL.

## ARTICLE 6 : ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A BORD D'UN VEHICULE

6.1 Les titres disponibles en vente à bord sont exclusivement les tickets à l'unité et sur certaines lignes des cartes 10 voyages.

6.2 Le paiement se fait en espèces au comptant ou par chèque avant la remise du titre, auprès du conducteur.

6.3 Le client doit préparer l'appoint avant de monter dans le véhicule de transport. Les paiements avec des billets d'une valeur supérieure à 20 € peuvent être refusés par le conducteur s'il n'a pas suffisamment de monnaie conformément à l'article L. 112-5 du code monétaire et financier.

## ARTICLE 7 : ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT DANS LES AGENCES ET POINTS DE VENTE

7.1 L'ensemble des titres de la gamme tarifaire (sauf billet à l'unité) est accessible dans les deux agences commerciales de la RRTL : Dax 11 avenue de la gare et de Mont-de-Marsan 99 rue pierre benoit et auprès de l'Office de tourisme des grands lacs, 55 place Duffau à Biscarrosse.

Un réseau de dépositaires, dont la liste est accessible en cliquant sur le lien ci-après, délivre également les titres 10 voyages :

[https://www.rdtl.fr/index.php?niveau\\_id=98&niveau=2](https://www.rdtl.fr/index.php?niveau_id=98&niveau=2)

7.2 La carte Passerelle est un support « sans contact », nominatif, personnel et gratuit à la première émission. Il permet de stocker des titres de transport rechargeables (abonnements annuels, mensuels, carte 10 voyages et billets à l'unité) du réseau exploité par la RRTL.

Elle peut être créée dans les deux agences commerciales de la RRTL ainsi que dans l'agence commerciale OTI des Grands Lacs, 55 place G Duffau à Biscarrosse pour le réseau Lignes Régionales Nouvelle Aquitaine.

En cas de perte, de vol ou de dégradation de la carte Passerelle PASSERELLE, un duplicata peut être émis moyennant la somme de 10 €.

7.3 Les cartes 10 voyages non nominatives sont également rechargeables en agences commerciales RRTL et dans l'agence commerciale OTI des Grands Lacs à Biscarrosse.

7.4 Les moyens de paiement acceptés dans nos agences RRTL sont les suivants :

- Espèces
- Carte bancaire
- Chèque (pièce d'identité à présenter)
- Virement
- Facturation (uniquement personne morale et sur présentation d'un bon de commande dûment complété).

## ARTICLE 8 : ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

8.1 L'ensemble des titres de la gamme tarifaire peuvent être rechargés en ligne pour les titulaires de carte Passerelle via le lien : <https://eboutique.trans-landes.fr/websites/default.aspx?cid=11>

Attention : un délai de 24h est nécessaire entre l'achat du titre en ligne et son utilisation à bord d'un véhicule.

8.2 La carte bancaire est le seul moyen de paiement autorisé en ligne.

8.3 Le payeur doit être obligatoirement une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

8.4 Conformément à l'article L. 221-2 du code de la consommation, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

8.5. Une fois en possession de la carte sans contact, la passation de la commande sur la boutique en ligne se déroule selon les modalités suivantes :

Le client sélectionne en premier lieu le réseau souhaité puis le(s) différent(s) titre(s) de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leur(s) prix ainsi que les conditions générales de vente applicables à chaque type de titre de transport.

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 sélectionne le bouton "régler sa commande" et se trouve dirigé vers le paiement.

Après avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente, le client valide sa commande.

A réception de la commande du client et après validation du paiement, le vendeur adresse au client à son adresse électronique un courriel récapitulatif de sa commande précisant la nature et le prix des titres de transport achetés, ainsi qu'une copie des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 9 : PERTE OU VOL

9.1 Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, le client est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule, d'un nouveau titre pour pouvoir voyager.

9.2 Aucun remboursement des titres de transports achetés pendant le temps nécessaire à la reconstitution d'une nouvelle carte ne sera effectué.

9.3 En cas de perte, vol ou détérioration manifeste de la carte Passerelle, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité, à l'agence pour faire établir une nouvelle carte. Le duplicata s'élève à 10 € payable lors du retrait de la carte.

9.4 Toute carte trouvée doit être remise dans l'une des agences commerciales RRTL.

9.5 En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact Passerelle (sans signe de dégradation manifeste), les frais de reconstitution ne sont pas facturés au client.

## ARTICLE 10 : UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

10.1 Les titres de transport de la gamme tarifaire émis par la RRTL sont utilisables sur l'ensemble du réseau auquel ils correspondent.

10.2 Tout client doit présenter son titre au conducteur. La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée (y compris en correspondance) .

10.3 Le titre de transport doit être conservé par le client durant la totalité du trajet, c'est-à-dire jusqu'à la descente du véhicule. Le titre de transport peut être contrôlé à tout moment par des agents de l'entreprise de transport, ou de toute autre personne habilitée à le faire.

Est considéré en situation irrégulière et peut donc être passible du paiement d'une indemnité forfaitaire :

- Tout client sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli)
- Tout client en possession d'un titre non valable
- Tout client n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule
- Tout client utilisant un titre falsifié ou appartenant à d'un autre voyageur ou cédé par celui-ci
- Tout client utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif

En cas de dysfonctionnement technique de la carte PASSERELLE, le client est invité à se présenter en boutique. Le remplacement du support sera effectué gratuitement.

Toutefois, si la défectuosité de la carte est imputable au titulaire de cette carte, la délivrance d'un nouveau support sera facturée 10€ .

Le client peut également envoyer sa carte défectueuse par courrier et devra s'acquitter des trajets durant la période de reconstitution et d'acheminement de sa nouvelle carte.

## ARTICLE 11 : MODALITES DE REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier à l'adresse suivante - RRTL— service Comptabilité BP 194 99 rue Pierre Benoit 40004 Mont de Marsan, en précisant le motif et fera l'objet d'une étude personnalisée.

## ARTICLE 12 : RECLAMATIONS

12.1 Toute réclamation devra être adressée, soit par téléphone au 05 58 91 11 44, soit par courrier adressé à RRTL ZA La Carrère 49 route de la Cantère – 40990 SAINT-VINCENT-DE-PAUL, soit par courriel à [accueil@rdtl.fr](mailto:accueil@rdtl.fr) dans les 10 jours qui suivent les faits motivant réclamation. Au-delà, aucune réclamation ou contestation ne pourra être formulée.

12.2 Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué dans un véhicule de transport de voyageurs, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenu de faire la preuve de sa qualité de « voyageur », soit en fournissant le titre de transport réglementaire et qui correspond au voyage effectué, ou tout autre moyen de nature à établir la réalité de ce voyage.

## ARTICLE 13 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

La RRTL se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet RRTL et de leur affichage dans les lieux de vente..

## ARTICLE 14 MEDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de 3 mois, l'utilisateur du service peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation.

En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être acceptée ou refusée par les parties.

Les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur compétent sont les suivantes :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France (A.M.I.D.I.F.)

Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux

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

Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

## ARTICLE 15 : PROTECTIONS DES DONNEES PERSONNELLES

15.1 En souscrivant aux 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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le client est seul responsable des données qu'il communique à RRTL.

L'ensemble de ces informations doit obligatoirement être renseigné.

Les données personnelles collectées doivent appartenir à l'utilisateur du titre et le cas échéant au payeur lorsque celui-ci est différent du client.

L'adhésion aux Conditions Générales de Ventes ne peut pas être prise en compte si des mentions rendues obligatoires n'ont pas été renseignées.

Le contrat de transport ne peut être établi si ces données ne sont pas fournies.

Les mentions facultatives permettent l'envoi d'informations relatives à RRTL et ses Partenaires .

A défaut pour le client de les compléter, il ne pourra recevoir les dites informations et les services éventuellement proposés par ces canaux.

15.2 La RRTL, domiciliée au 99 rue Benoit à Mont-de-Marsan, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n° 89655011800013 est responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la vente des titres.

15.3 Coordonnées du délégué à la protection des données :

AGIR Transport

8, villa de Lourcine

75014 PARIS

15.4 Les traitements mis en œuvre par la RRTL ont pour finalités de :

- Traiter les demandes de souscription aux abonnements ;
- Analyser, notamment sur la base de statistiques, les informations/services/offres utilisées par les clients, afin de permettre aux réseaux exploités d'apprécier les évolutions/adaptations à apporter à l'offre ;
- Traiter et suivre les réclamations du client ;

- Etablir des études statistiques et des analyses marketing.

La RRTL pourra de plus, en cas d'accord du client, lui adresser des informations commerciales, via support papier ou par voie électronique relatives à des offres réseaux ou de ses Partenaires.

15.5 Ces données collectées directement ou indirectement par RRTL sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services Communication - Relation Clients – Financier ou Contrôle de RRTL, ainsi que, le cas échéant, à ses filiales, aux Partenaires, sous-traitants ou prestataires.

RRTL peut être amenée 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 RRTL et ses sous-traitants font l'objet d'un stockage uniquement dans des pays membres de l'Union Européenne.

RRTL et ses sous-traitants ne transfèrent pas ces données dans des pays n'appartenant pas à l'Union Européenne.

15.6 Les données recueillies sont conservées pendant toute la durée de possession par l'utilisateur de sa carte Nominative.

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 RRTL.

Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée de prescription de droit commun.

15.7 Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client (ou le payeur lorsque celui-ci est différent du client) peut exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.

Il conserve également le droit d'introduire une réclamation auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés.

Toute demande envoyée à ce titre devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. En cas de doute sur l'identité de la personne exerçant ses droits, RRTL se réserve le droit de demander la copie d'un document officiel d'identité (CNI, passeport).

Le client et le payeur peuvent également adresser des directives à RRTL afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de leurs données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Le client et le payeur peuvent exercer l'ensemble de ces droits, en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [accueil@rdtl.fr](mailto:accueil@rdtl.fr) ou en faisant la demande par écrit à l'adresse suivante :



RRTL

Service Relations Clients

ZA La Carrère 49 route de la Cantère

40990 SAINT-VINCENT-DE-PAUL

La collecte et le traitement des données personnelles des clients par les Partenaires de RRTL relèvent de la responsabilité de ces derniers et sont soumises aux dispositions applicables à leurs offres.

#### ARTICLE 16 : DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente relève de la compétence des juridictions françaises.

---