

# Règlement des transports

## ANNEXE II

CONDITIONS GÉNÉRALES  
D'UTILISATION  
du service de vente en ligne du  
site internet [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr)

1<sup>er</sup> décembre 2016



[www.transisere.fr](http://www.transisere.fr)  
0 820 08 38 38 (0,12 € / minute)

**Transisère**  
LE DÉPARTEMENT

# PRÉAMBULE

Le présent document a pour but d'informer le client sur les conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne du site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr).

Le site permet d'acheter des titres de transport *Transisère* sur carte OÙRA!.

Le client s'engage à lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne car elles constituent un contrat électronique ainsi que les conditions spécifiques pour chaque titre de transport commandé.

Le client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu du présent document ne nécessite pas sa signature manuscrite.

La case à cocher avec mention « J'accepte les conditions générales de vente » que le client cochera après avoir rempli son formulaire de commande constitue la validation de

celui-ci et vaudra acceptation irrévocable des présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne lorsque la commande aura été validée.

Les présentes conditions sont en permanence accessibles sur le site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr) accompagnées d'une date de validité.

Le Département de l'Isère se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis. En conséquence, le client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessous. Le client garantit l'exactitude des informations qu'il fournit.

Une utilisation frauduleuse de la boutique en ligne ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, pourra entraîner le refus par le Département de l'Isère, à tout moment, de permettre au client d'accéder aux prestations proposées sur la boutique en ligne.

## ARTICLE - 1 UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr)

### 1.1 / COMPATIBILITÉ DES SYSTÈMES

La boutique en ligne est constituée uniquement d'un espace de rechargement de carte à puce OÙRA! nominative.



Le client est informé que le dispositif objet des présentes conditions ne fonctionne qu'avec les systèmes d'exploitation WINDOWS ainsi qu'avec certaines versions de Macintosh et de navigateurs Internet. En cas d'incompatibilité liée au serveur, le client recevra un message d'alerte.

### 1.2 / LES PRÉREQUIS À L'UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

#### VOUS POSSÉDEZ DÉJÀ UNE CARTE OÙRA! NOMINATIVE :

Assurez-vous que votre support est compatible avec le rechargement en ligne (cartes OÙRA! uniquement)



Les cartes partenaires (SEMITAG, TER...) nécessitent au préalable d'être rattachées au système billettique *Transisère*. Vous pouvez effectuer cette démarche auprès de nos chargés de clientèle en agence commerciale.

## VOUS NE POSSÉDEZ PAS ENCORE DE CARTE OÛRA! NOMINATIVE :

Vous pouvez vous procurer une carte en agence commerciale (immédiat, coût : 5€) ou faire votre demande en ligne à l'aide du formulaire disponible dans votre espace client ou sur le site [transisere.fr](http://transisere.fr) (coût : 5€ + 3€ de frais d'envoi).

Votre carte sera valable 5 ans (renouvellement 3€, duplicata 8€).

Avant d'effectuer votre 1<sup>er</sup> achat sur la boutique en ligne, il est nécessaire de vous munir de vos identifiants de connexion (login et mot de passe) soit :

- En envoyant une demande à l'adresse mail : [info@transisere.fr](mailto:info@transisere.fr)
- En contactant Allo **Transisère** au 0820.08.38.38 (0.12€/minute)
- En vous rendant en agence commerciale (liste figurant sur le site internet [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr)).

Dans tous les cas, une adresse mail valide vous sera demandée.

Votre carte OÛRA! peut aussi être rechargée en ligne, sur les distributeurs automatiques de titres (DAT) ou auprès des relais vente et agences commerciales **Transisère**.

## 1.3 / ACHAT EN LIGNE

Le client reçoit des courriels de confirmation de sa ou ses commandes.

Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer tous messages électroniques reçus car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

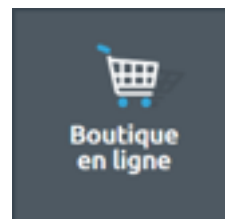
Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique auront entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

Sont disponibles à la vente l'ensemble des titres de transport à l'exception du titre PASS annuel et de l'abonnement TCL / **Transisère**.

Le site internet propose automatiquement et uniquement les titres de transport dont vous pouvez bénéficier, selon les droits à réduction enregistrés sur votre carte OÛRA !.

## POUR ACHETER VOTRE TITRE DE TRANSPORT :

- **Rendez-vous sur le site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr) puis cliquez sur l'icône «BOUTIQUE EN LIGNE»**



- **Connectez-vous à votre espace client à l'aide des identifiants fournis en agence.**



Vous pouvez à tout moment modifier votre mot de passe en vous rendant sur la rubrique « informations personnelles »/ « changer mon mot de passe ».

En cas d'oubli de votre mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau en cliquant sur « j'ai oublié mon mot de passe », il vous sera envoyé à l'adresse mail communiquée en agence.



- **Rendez-vous sur la rubrique «Mes cartes de transport» puis sur «Acheter un nouveau titre de transport»**



Lorsque vous vous rendez sur la rubrique « Mes cartes de transport », vous pouvez consulter l'ensemble de vos cartes OÛRA! ainsi que les produits présents sur celles-ci. Un délai d'attente technique peut toutefois apparaître.



Si vous bénéficiez de réductions (éco, micro, consultez la rubrique des tarifs du site [transisere.fr](http://transisere.fr)), votre statut doit être à jour pour bénéficier du tarif préférentiel sur vos achats en ligne. Si une mise à jour de ces informations est nécessaire, vous devez vous rendre en agence commerciale, muni des justificatifs correspondants à votre situation.

- Choisir le titre de transport souhaité et sélectionner toutes les zones traversées du point de départ au point d'arrivée.



### ACHETER UN NOUVEAU TITRE DE TRANSPORT

**1 TRAJET CLASSIQUE**  
1 trajet classique  
Transisère  
1 déplacement(s)

Sélectionner les zones

**1 TRAJET ECO**  
1 Trajet Eco  
Transisère  
1 déplacement(s)

Sélectionner les zones

**6 TRAJETS CLASSIQUE**  
6 trajets classique  
Transisère  
6 déplacement(s)

Sélectionner les zones

**6 TRAJETS ECO**  
6 trajets eco  
Transisère  
6 déplacement(s)

Sélectionner les zones

**PASS 1J CLASSIQUE**  
pass 1 jour classique  
Transisère  
Valable du 01/10/2010 au 31/12/2020

Sélectionner les zones

### SÉLECTIONNER LES ZONES

**6 TRAJETS CLASSIQUE**  
6 trajets classique  
Transisère

Pour rejoindre votre destination, merci de bien sélectionner toutes les zones traversées.

Réinitialiser
Retour



**Il est nécessaire de sélectionner l'ensemble des zones traversées.**

Exemple : Pour l'achat de 6 TRAJETS CLASSIQUE pour circuler entre Grenoble (zone A) et Villard-de-Lans (zone C), il est nécessaire de sélectionner les zones A, B et C.

- Cliquez sur le bouton «Ajouter au panier».
- Lorsque vous vous trouvez dans votre panier, vous pouvez :
  - ajouter d'autres titres de transport en procédant de la même manière
  - supprimer des articles de votre panier en cliquant sur la croix se trouvant à droite de l'article
  - procéder au paiement de votre commande en cliquant sur le bouton « Payer »

- Au moment du paiement, vous devrez cocher la case « J'accepte les conditions générales de vente » puis cliquez sur « payer ».

Le paiement s'effectue ensuite **uniquement par carte bancaire**. Saisissez vos informations de paiement pour finaliser vos achats.

- **Le paiement est accepté** : vous avez la possibilité d'imprimer un reçu tenant lieu de facture. Un email de confirmation vous sera envoyé.
- **Le paiement est refusé** : vous êtes automatiquement redirigé vers votre panier. **En cas d'échec de la commande après paiement**, merci de vérifier, dans la rubrique « Mes commandes », que son statut présente la mention « annulée » avant de commander à nouveau.

- **Votre commande sera ensuite traitée par notre système et vos achats seront télédiffusés sur votre carte sous 48 à 72h.**



Pour récupérer vos achats, vous devez valider votre carte OÙRA! sur un valideur du réseau **Transisère**.



Vous pouvez également récupérer vos achats en présentant votre carte sur **un distributeur automatique de titres ou en agence commerciale**.



**La mise à jour** de votre compte boutique en ligne **n'est pas instantanée**. Les trajets consommés apparaissent sur votre compte 48 heures après leur consommation.

*Exemple : je recharge mon compte avec une carte 6 trajets mercredi, je consomme un trajet jeudi, mon compte affiche toujours 6 trajets vendredi. Il sera mis à jour samedi en affichant 5 trajets.*

## 1.4 / PREUVE

Il est expressément convenu que les données conservées dans les dossiers clients **Transisère** ont force probante quant aux commandes et/ou demandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le réseau **Transisère** constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le réseau **Transisère** dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 1.5 / DROIT DE RÉTRACTATION

Par acceptation des présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne, le client ne dispose pas, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, du droit de rétractation pour l'ensemble des commandes réalisées sur [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr). Toute validation de paiement par le client est irréversible. La commande du client est donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

## ARTICLE - 2

### UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation des titres de transport achetés sur [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr) est soumise au respect du règlement départemental des transports. Toute carte OÙRA! doit être présentée lors des contrôles.

## ARTICLE - 3

### PAIEMENT

Le règlement des titres de transport commandés se fait par paiement comptant par carte bancaire CARTE BLEUE, EUROCARD, MASTERCARD ou VISA acceptées en France, au moyen du système de paiement sécurisé Ingénico.

Le compte du client ne sera débité que lors de la validation de la commande, du montant des biens ou services achetés. Il est précisé que **Transisère Services** n'a, en aucun cas, accès aux données de la carte bancaire utilisée par le client.

Il est précisé que **Transisère Services** ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr).

Toute commande est annulée en cas de refus d'autorisation de paiement des organismes bancaires.

## ARTICLE - 4

### PRIX

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises.

Les prix des titres de transport sont fixés par le Département de l'Isère, seul habilité à en définir le montant. Cette information est fournie au client avant la validation de sa commande: il achète en connaissance du prix.

## ARTICLE - 5

### SERVICE APRÈS-VENTE

#### 5.1 / RETOUR ET REMBOURSEMENT D'UN TITRE NON UTILISÉ

Le client peut demander le remboursement de tout titre de transport acheté sur [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr) selon les conditions générales de vente en vigueur. Celles-ci sont intégrées au règlement départemental des transports disponible sur le site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr).

#### 5.2 / RÉCLAMATIONS

Toute réclamation concernant la qualité de service doit être adressée à :

**Transisère Services**  
11 place de la gare  
38000 Grenoble

ou via la rubrique « Contact » du site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr), ou via l'adresse mail [info@transisere.fr](mailto:info@transisere.fr).

La responsabilité du réseau **Transisère** est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

## ARTICLE - 6

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données nécessaires à la gestion de la vente de titres de transport et à la réalisation du service après-vente font l'objet d'un traitement informatique.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification auprès du réseau **Transisère**. Ce droit peut être exercé par l'un des moyens de contact cités à l'article 5.

**Transisère Services** ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients.

## ARTICLE - 7

### MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE VENTE EN LIGNE

Le Département de l'Isère se réserve le droit de modifier et d'adapter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne.

Le client est invité à vérifier régulièrement sur le site les éventuelles modifications.

Lors de la validation d'une commande, le client acceptera les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur le site [www.transisere.fr](http://www.transisere.fr).

Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales d'utilisation du service serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.