

Conditions générales d'utilisation du service FlexMobi

(Service de transport à la demande de personne à mobilité réduite)

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service irigoFlex. FlexMobi est un service de transport à la demande d'irigo (ci-après le « Service »), accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Sa gestion est confiée à RD-Angers via l'application nommée irigoFlex.

La souscription et l'utilisation du service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGU.

Ces CGU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur www.irigo.fr.

1. DÉFINITIONS

« **Conducteur(s)** » désigne tout conducteur de véhicule, salarié de l'entreprise RD-Angers ou entreprise sous-traitante de RD-Angers, qui réalise le transport commandé par le Client sur l'Application.

« **Client** » désigne tout utilisateur du service irigoFlex.

« **Point de rabattement** » désigne un arrêt identifié dans chaque zone permettant une correspondance avec le réseau urbain irigo.

« **Réservation(s)** » désigne toute réservation de Prestation du service irigoFlex, effectuée et validée par le Client.

« **Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » désigne notamment, les droits d'auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.

« **Lieu de dépôse** » désigne l'arrêt de destination indiquée par le Client lors de la Réservation.

« **Lieu de prise en charge** » désigne l'arrêt indiqué par irigo et auquel doit se rendre le Client, les Passagers et le Conducteur à la date et à l'heure indiquées par irigo pour permettre l'exécution de la Prestation.

« **Partenaire(s)** » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du Groupe RATP, proposant ses produits et/ou services sur le service irigoFlex ou contribuant au développement de ce service.

« **Passager(s)** » désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation et prévue lors de la Réservation.

« **Prestation(s)** » désigne toute course effectuée au moyen d'un véhicule terrestre à moteur conduit par un Conducteur et partagée avec d'autres Clients et/ou Passagers. Les Prestations sont réalisées :

- De 7h00 à 19h00 (première prise en charge / dernière dépôse) du lundi au samedi, sauf jours fériés
- De 9h00 à 19h00 (première prise en charge / dernière dépôse) les dimanches et jours fériés

2. CHAMP D'APPLICATION ET GÉNÉRALITÉS

2.1. Champ d'application

Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur le service FlexMobi.

La Commande des Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté les présentes CGU dans leur intégralité. Le service s'adresse uniquement aux personnes effectuant des trajets à l'intérieur du territoire d'Angers Loire Métropole. L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

2.2. Généralités

Les présentes CGU régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre RD-Angers et le Client. Le présent règlement s'applique au service FlexMobi, toutefois, il ne se substitue pas au règlement général d'exploitation commerciale du réseau irigo, qui demeure applicable à l'ensemble des déplacements et des usagers. Aucune dérogation ou exception aux présentes CGU ne pourra être faite.

En cas de manquement aux termes des CGU par un Client ou un Passager, RD-Angers se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations à l'égard du Client à l'origine de la Réservation.

3. PÉRIMÈTRE DE DESSERTE DU SERVICE

Le service FlexMobi est donc une composante du réseau de transport public irigo sur le territoire de la d'Angers Loire Métropole. Il assure la prise en charge d'adresse à adresse de ses voyageurs avec un véhicule adapté.

Le service est assuré :

- D'arrêt à arrêt et/ou d'adresse à adresse, la prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.
- Avec une prise en charge et une dépôse du client par le service TWISTO ACCESS s'effectuant sur le domaine public.

4. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est ouvert de plein droit aux personnes justifiant :

- D'un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant, sur présentation d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion – anciennement carte d'invalidité) « invalidité » ou à défaut d'un certificat médical
- D'un handicap visuel donnant droit au bénéfice d'une CMI « invalidité », de la carte d'invalidité dite cécité, étoile verte, ou de son équivalent. Pour bénéficier du service, le demandeur devra constituer un dossier d'inscription

5. CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

Toute Commande requiert la création préalable d'un compte client sur le service FlexMobi par la procédure décrite au paragraphe 4. Toute création d'un compte client nécessitera l'acceptation des présentes CGU.

Lors de la création de son compte client sur l'application mobile ou le site internet irigo.fr, le Client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Ils sont propres à chaque client, personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. Il appartient donc au Client de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une Commande.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'Application irigoFlex ou sur le site internet irigo.fr. La responsabilité de RD-Angers ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le Client renseigne des informations personnelles (nom et prénom, date, email). Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à RD-Angers par l'intermédiaire de l'Application irigoFlex, du site internet irigo.fr ou par téléphone au 02 41 33 64 64. La création du compte client ne pourra être validée qu'à la suite de l'acceptation expresse des présentes CGU par le Client, qui reconnaîtra par là-même en avoir pris connaissance.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour de manière régulière afin de pouvoir bénéficier des Prestations.

6. CAPACITÉ ET RESPONSABILITÉ POUR RÉSERVER SUR L'APPLICATION

Pour créer un compte client sur le service irigoFlex, le Client doit être âgé d'au moins 12 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le service FlexMobi conformément aux présentes CGU et aux lois et réglementations applicables. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du service FlexMobi, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du service FlexMobi ou qui serait contraire aux présentes CGU pourra entraîner le refus par RD-Angers de l'accès à la Prestation proposée sur ledit service irigoFlex quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

7. UTILISATION DU SERVICE

7.1. Réservation

Les Réservations sont effectuées via :

- Directement sur l'application mobile irigoFlex
- Directement sur le site internet irigo.fr
- Par téléphone 02 41 33 64 64 (numéro non surtaxé)
- Par mail à l'adresse reservation@irigo.fr

Deux types de Réservations sont disponibles :

- Les prestations occasionnelles ;

Les prestations récurrentes avec possibilité d'effectuer des Commandes planifiées. Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, sur une période déterminée, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répondent à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces transports-là, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée. Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle.

Les réservations récurrentes sont limitées à une période de quatorze (14) jours. Les voyageurs doivent donc renouveler à chaque fin de période leurs réservations. Les Prestations sont réalisées de 6h30 à 20h00 (première et dernière prise en charge) du lundi au vendredi et 8h00 à 20h00 le samedi (hors jours fériés), et de 9h00 à 20h00 les dimanches et jours fériés, sur réservation jusqu'à 2h avant la prise en charge. Il est possible d'effectuer une réservation planifiée jusqu'à quatorze (14) jours à l'avance.

Lors de chaque Réservation, quel que soit le canal utilisé, le Client indiquera :

- Le lieu de prise en charge en transmettant sa localisation géographique par le biais du service de géolocalisation de son téléphone mobile ou en communiquant la localisation géographique exacte de prise en charge au service FlexMobi (localisation manuelle sur la carte ou renseignement manuel de l'adresse dans le champ prévu à cet effet) ;
- L'adresse de dépôse souhaité ;
- L'horaire de prise en charge ou d'arrivée demandé (sélection parmi les propositions effectuées) ;
- Le nombre de Passagers l'accompagnant (dans la limite de trois (3) Passagers par Commande soit 1+2), exception pour les personnes en cécité (elles peuvent être accompagnées par leur enfant ado de 12 ans) ;
- Toute spécificité relative à la Commande (Client souhaitant transporter un animal, un bagage ou autre objet volumineux, etc. conformément aux règlements d'exploitation).

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 15 minutes autour de cet horaire, indépendamment du choix « partir à » ou « arriver à », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations. La contrainte horaire du client sera toujours respectée.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte Client soient correctes et mises à jour de façon à lui permettre de recevoir la confirmation de sa Réservation.

En validant les éléments de la Réservation, le Client s'engage à se rendre au lieu de prise en charge défini, à l'heure convenu, accompagné du nombre de Passagers déclaré. RD-Angers se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Réservation à partir de l'Application irigoFlex ou du site internet irigo.fr (modes de recherche, restitution des informations...).

Une réservation ne peut être faite que pour un déplacement entre 2 arrêts supérieur à 400 mètres en cheminement piéton.

7.2. Déroulement

En validant les caractéristiques de la proposition de course lors de la Commande, le Client s'engage à se rendre au Lieu de prise en charge défini dans le délai communiqué au moment de la Commande.

Le Client reçoit la veille au soir vers 18h une notification par SMS lui indiquant le lieu de prise en charge, ainsi que l'horaire associé. Un nouveau SMS est envoyé au Client dix (10) minutes avant l'arrivée du Conducteur rappelant la course en cours ainsi que les éléments nécessaires à la reconnaissance du véhicule utilisé par le Conducteur effectuant la Prestation concernée.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur, il s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçue. Le Client peut, par le biais de l'Application irigoFlex, suivre le trajet du Conducteur, jusqu'au Lieu de prise en charge. Le Client recevra un SMS à l'arrivée du Conducteur.

Pour vérifier que la (les) personne(s) à transporter est (sont) bien celle(s) ayant effectué la Commande et, éventuellement, les Passagers indiqués dans la Commande, le Conducteur demandera au Client de s'identifier.

Conditions générales d'utilisation du service FlexMobi

(Service de transport à la demande de personne à mobilité réduite)

Le Client et les Passagers doivent se présenter au lieu de prise en charge prévu à l'heure indiquée dans la Commande. Passé ce délai, si le Client et l'ensemble des Passagers indiqués dans la Commande ne se présentent pas au lieu de prise en charge et en l'absence de prise de contact au centre relation clients FlexMobi, la Commande sera annulée et ferai, le cas échéant, l'objet d'un suivi par FlexMobi selon la procédure décrite à l'article 7.4. Un SMS sera envoyé au Client pour l'informer de l'annulation. Le service « FlexMobi » ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par RD-Angers pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge et/ou déposer d'autres clients. Par conséquent, afin de respecter les contraintes horaires de chaque voyageur, celles-ci doivent être obligatoirement notifiées lors de la réservation.

L'ordre de dépôse des clients est défini par RD-Angers. Le service FlexMob étant un transport en commun, le client ne sera pas prévu d'un potentiel groupage et du nombre de voyageurs étant transportés avec lui. RD-Angers organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

7.3. Mode de paiement

L'ensemble des titres de transport du réseau irigo, présentés sur le site www.irigo.fr, en agence peut être utilisé dans le cadre des Prestations (titre unitaire, abonnement, open payment, M-ticket)

En outre, le Client pourra acheter un ticket 1h (1 heure) auprès du Conducteur (paiement uniquement possible en monnaie).

7.4. Annulation

Une fois validée, le Client peut annuler sa jusqu'à deux (2) heures avant l'horaire convenu lors de la Réservation. Pour le bon fonctionnement du service, il est recommandé d'effectuer les annulations le plus tôt possible avant le déplacement. Ceci permettra de réattribuer ces places à d'autres voyageurs.

Toute Réservation annulée moins de deux (2) heures avant l'horaire de course convenu sera considérée par RD-Angers comme une annulation tardive. Aucune réservation ou annulation ne pourra se faire directement auprès du conducteur. Les présentes conditions générales distinguent l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait de l'absence du voyageur :

7.5.1 Annulation tardive

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient moins de deux (2) heures avant le déplacement. L'annulation tardive à une réservation peut donner lieu aux mesures suivantes prises par RD-Angers.

7.5.2 Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur

Le client n'ayant pas annulé sa réservation et ne s'est pas présenté à l'arrêt, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. Le Client est considéré absent après 2 min d'attente du conducteur par rapport à l'heure de prise en charge.

Le respect de ce délai d'annulation est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

L'absence d'un client à une réservation peut donner lieu aux mesures suivantes prises par RD-Angers.

7.6 Informations complémentaires

7.6.1 Bagages

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Du fait du nombre limité de places assises, il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement. Seules les poussettes pliées sont admises et doivent être placées dans le coffre du véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le coffre faute de place, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

7.6.2 Animaux

Les animaux sont interdits sur le service irigoFlex.

Les chiens guides d'aveugles et plus généralement les « chiens d'assistance » sont acceptés dans les transports en commun dans la mesure où leurs propriétaires respectent la loi du 11 février 2005.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

En aucun cas RD-Angers et le Sous-traitant ne pourront être tenus pour responsables des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Leur présence doit être signalée au service irigoFlex lors de la réservation. Dans le cas contraire l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

7.6.3 Enfants

Si le client souhaite voyager avec un enfant de moins de 10 ans, le client doit obligatoirement respecter les règles ci-dessous et le mentionner sur choisissant l'option « 4 à 10 ans » ou « moins de 4 ans » lors de la réservation.

La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.

Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).

Le client peut ramener son propre matériel à condition de la demande et de la confirmation par le Sous-traitant.

RD-Angers et le Sous-traitant déclinent toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apportée par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

Il est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

7.7. Prise en charge et dépôse

Le client monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement que celui défini par le conducteur, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt. Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation

8. RÉCLAMATION

Conformément aux articles L. 221-5 et L. 221-28 du code de la consommation, le Client reconnaît que la Prestation ici décrite n'est pas soumise au droit de rétractation.

9. RÉCLAMATION

Toute réclamation concernant l'ensemble du service irigoFlex peut être formulée auprès de RD-Angers :

- Par internet sur le site irigo.fr rubrique « Contact »
- Par courrier RD-Angers – Service Consommateurs irigo CS 90032, 49 180 St Barthélémy d'Anjou Cedex
- Par téléphone au 02 41 33 64 64

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs et produire toute pièce (ticket, reçu et autres) utile au traitement de sa demande.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

RD-Angers, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application.

RD-Angers, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires octroient au Client un droit non-exclusif, non-cessible, révocable à tout moment et sans préavis, sans droit de sous-licencier, d'utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application, pour les stricts besoins de l'utilisation de l'Application et du bénéfice par le Client des Prestations.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès à l'Application ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de RD-Angers ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite préalable de RD-Angers.

11. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

11.1. Responsabilité de RD-Angers

RD-Angers ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur l'Application irigoFlex ou le site internet irigo.fr seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application irigoFlex ou le site internet irigo.fr fonctionnera sans interruptions ou pannes.

De plus, RD-Angers ne peut garantir la disponibilité constante de l'Application irigoFlex ou le site internet irigo.fr. En particulier, RD-Angers ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité des moyens de télécommunication, du réseau de téléphonie mobile, d'Internet ou de dysfonctionnements de l'appareil mobile du Client.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité de l'Application sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Les estimations du temps de trajet communiquées par RD-Angers au Client lors de toute Réservation sont transmises à titre purement indicatif et ce uniquement pour la durée du trajet. Ces temps de trajet sont calculés à partir d'estimation de temps standards, ne sont pas contractuels et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de RD-Angers. En cas de trajet revêtant une importance particulière pour le Client, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante, en termes de temps, afin de pallier toute difficulté liée à la circulation ou autre incident.

RD-Angers et le Sous-traitant ne pourront être tenus pour responsables des conséquences des conditions de circulation.

11.2. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à se rendre, avec l'ensemble des Passagers, au Lieu de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

Le Client doit adopter un comportement civil, raisonnable tout au long de la Prestation et ne pas entraver sa bonne exécution. RD-Angers se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule. En cas de dégradation du véhicule imputable au Client, RD-Angers lui refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel.

Pour des raisons de confort et de sécurité, il est interdit de boire de l'alcool, de fumer et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives, toxiques ou illicites. Le non-respect de cette stipulation engage la responsabilité du Client. RD-Angers se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

Conditions générales d'utilisation du service FlexMobi

(Service de transport à la demande de personne à mobilité réduite)

Le Client s'engage en outre à respecter toutes les lois réglementations applicables tout au long de la Prestation et à ne pas utiliser l'Application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériels illégaux).

Les bagages doivent être déposés dans le coffre du véhicule. Les bagages et objets personnels demeurent sous l'entière responsabilité du Client. RD-Angers décline toute responsabilité quant au vol, à une perte ou un oubli des bagages dans le véhicule.

Le Client et les Passagers, adultes et enfants, sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

Pour le confort de l'ensemble des Passagers, il est interdit de fumer dans le véhicule, ainsi que d'y consommer des produits alimentaires, conformément au règlement d'exploitation du réseau irigo.

11.3. Photos et illustrations

Les photos et illustrations sur l'Application irigoFlex ou sur le site internet irigo.fr ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

12. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

12.1. Données personnelles

La Société RD-Angers offre un service de réservation de transport à la demande sur l'application irigoFlex, sur le site irigo.fr, par téléphone. Par délégation, le transport à la demande sera géré par le Sous-traitant pour le compte de RD-Angers. Ce service est accessible au client voyageur selon les modalités prévues dans les présentes Conditions générales de réservation, pour une durée déterminée.

Dans le cadre des présentes conditions générales de réservation, la RD-Angers s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 aout 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

RD-Angers est autorisée à traiter les données à caractère personnel afin de fournir les prestations objet des présentes conditions générales de réservation. Pour délivrer son service, la RD-Angers collecte des données à caractère personnel sur le Client.

La collecte de Données s'effectue sur, l'application irigoFlex, le site irigo.fr ou par téléphone selon les canaux de réservations.

La finalité du traitement est la suivante : l'exécution du Contrat.

Les données personnelles traitées sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone et date de naissance, date de naissance (optionnel), adresse (optionnel), type de handicap (optionnel), aide à la mobilité (optionnel), type d'accompagnant (optionnel).

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, vos données personnelles seront traitées afin de vous transmettre, par notifications, les informations relatives à votre heure réelle de prise en charge (la veille, deux heures avant et juste avant), ou, à défaut en cas de notifications désactivées, par messages.

12.2. Durée de la conservation des données

RD-Angers collecte des données nécessaires au bon fonctionnement de ses services et prestations.

La durée pendant laquelle RD-Angers conserve les données personnelles des utilisateurs comprend la période de la relation contractuelle ainsi que les délais légaux de prescription.

12.3. Destinataire des données personnelles

Tout collaborateur de RD-Angers habilité à avoir accès aux données personnelles signe un engagement de confidentialité.

RD-Angers peut faire appel à des Sous-traitants pour l'exercice de ses services. Les Sous-traitants réalisent des traitements de données personnelles uniquement pour l'exécution des services proposés par RD-Angers. RD-Angers impose contractuellement à ses sous-traitants de respecter des obligations de sécurité et de confidentialité, de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que les traitements réalisés répondent à l'ensemble de la réglementation applicable et garantissent la protection de vos droits.

RD-Angers peut être amenée à transmettre les données personnelles collectées aux autorités compétentes, tels que les pouvoirs publics, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») ou encore la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (« DGCCRF »). Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. RD-Angers s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles.

12.4. Les droits des utilisateurs sur leurs données personnelles

Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : dpo@irigo.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante 9 rue Brahms, 75012 Paris.

12.5. Mesures de sécurité

RD-Angers met en œuvre toutes les mesures de sécurité appropriées afin de garantir la protection des données personnelles collectées, et notamment de prévenir la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé des données.

Toute violation de sécurité affectant vos données et susceptibles d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés vous sera notifiée dans les meilleurs délais.

Vos données personnelles sont traitées et hébergées au sein de l'UE.

12.6. Engagement de l'utilisateur

Dans le cadre de l'utilisation des services et prestations proposées par la RD-Angers, le Client s'engage à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler votre identité, votre âge où créer une fausse identité quelconque. En cas de manquement à ces obligations, RD-Angers se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés, y compris bloquer l'accès du service au Client.

13. MODIFICATION ET APPLICATION

RD-Angers se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation (CGU). Le Client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications sur le site Internet irigo.fr ou sur l'application irigoFlex.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, du réseau de téléphonie mobile ou d'Internet, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de RD-Angers.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueraient à s'appliquer.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.