

La société RD Angers dénommée commercialement IRIGO, (ci-après dénommée « la Société »), société par actions simplifiée au capital de 2.600.000 euros, dont le siège social est 6, rue du Bois Rinier - 49124 Saint-Barthélemy-D'Anjou, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro 849 726 161 – N°TVA intracommunautaire FR 65 849726161, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de l'Agglomération Angers Loire Métropole dans le cadre d'un contrat de délégation de service.

## Article 1 - Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions générales, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront, la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Agence commerciale** » ou « **Agence mobile** » désigne le point de vente de la Société situé 5 Place de Lorraine – 49000 ANGERS ou sur divers lieux de vente listés sur le Site, dans lequel il est possible d'acheter des Titres de transport, d'obtenir des renseignements, de créer une Carte, de déposer des documents justificatifs, etc.

« **Carte** » désigne le support sur lequel les titres de transports sont chargés. Le Client d'un abonnement ou de Voyages Pluriel doit être titulaire d'une carte nominative ou déclarative proposée par la Société sur laquelle figure le nom, le prénom, la photo du Titulaire et le numéro de sa carte. Pour les Cartes déclaratives, les données personnelles du Client ne sont pas conservées par la Société sur son fichier Client.

« **Client** » désigne une personne physique, majeure ou mineure émancipée, ayant la capacité de contracter, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect. Dans le cas où le Titulaire serait une personne mineure non émancipée ou un majeur incapable, le Client sera la personne physique majeure ayant souscrit la Commande pour le compte de ce Titulaire et sera le seul débiteur des obligations de paiement et codébiteur solidaire, avec le Titulaire, des autres obligations énumérées dans les présentes.

« **Commande** » désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'un des Titres qui lui ont été proposés sur le Site ou dans l'Agence commerciale.

« **Conditions générales de vente** » ou « **Conditions générales** » désignent les présentes conditions contractuelles proposées par la Société sur le Site qui régissent le Titre souscrit. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Titre de transport.

« **Contrat** » désigne le contrat d'abonnement de Titres souscrit par le Client avec la Société, et régit par les Conditions générales.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne.

« **Service consommateurs** » désigne le lieu de traitement des différentes demandes des Clients et situé à l'adresse suivante : IRIGO, Service consommateurs, CS 90032- 49180 Saint-Barthélemy-D'Anjou.

« **Site** » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse URL est la suivante : [www.irigo.fr](http://www.irigo.fr)

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le titre de transport associé à une offre ou un abonnement. Les titres de transport Irigo sont valables sur le réseau Irigo (ligne tram, lignes urbaines et suburbaines, circuits scolaires) et sont strictement personnels et incessibles.

« **Titulaire** » désigné la personne physique utilisatrice du Titre et nominativement désignée sur la Carte.

## Article 2 - Objet

Les Conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de transport proposées par la Société dans le cadre de la vente par les Agences commerciales et mobiles ou à distance de Titres.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au plus tard au moment de la signature du formulaire d'abonnement ou de la confirmation définitive de sa Commande en ligne, des présentes Conditions générales et déclare expressément les accepter sans réserve.

## Article 3 - Commande et paiement

### Article 3.1 Généralités

Le Client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le Contrat sera résilié. Le Client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Pour les Titres de transport qui le justifient, le Client doit être titulaire d'une Carte nominative ou déclarative et être âgé de plus de 6 ans le jour du démarrage du Titre. Le Titre sera chargé sur sa Carte.

La Carte est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle.

Toutefois, la Carte déclarative ne permet pas à la Société de procéder au remboursement des Titres en cas de perte ou de vol de la carte.

### Article 3.2 - Conditions d'utilisation de la boutique en ligne

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le Client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Une utilisation du Site frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par la Société, à tout moment, de la vente des Titres de transport.

### Article 3.3 Commande sur le Site

Le Client peut acheter les Titres de transport mentionnés dans la rubrique boutique en ligne à condition d'être détenteur de la Carte dite « A'tout ». La passation de la Commande se déroule selon les étapes suivantes :

1/Le Client sélectionne le(s) Titre(s) de transport qu'il souhaite charger sur la Carte, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

2/Le Client s'identifie en saisissant :

- Son numéro de Carte A'Tout,
- Son nom, son prénom, sa date de naissance, son adresse mail, son numéro de téléphone et sa commune de résidence.

3/Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa Commande : le Titre de transport sélectionné et le montant de sa Commande. Le Client procède au paiement selon les modalités prévues à l'article 3.4.

4/Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client « valide sa Commande ». A réception de la Commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse e-mail du Client un accusé de réception qui vaut confirmation de la vente.

5/ Le Titre commandé et payé est activé sur la Carte : - pour un Titre annuel : au début du mois en cours ou au début du mois prochain, selon le choix du Client ; - pour les autres Titres : dès la 1ère validation du Titre. Dans ce dernier cas, la Carte doit rester sur le valideur entre 3 et 5 secondes, elle sera rechargée automatiquement dès que le signal sonore s'activera.

Le traitement de la Commande s'effectuera dans un délai de trois jours ouvrés à compter de l'accusé réception de la Commande.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer l'accusé de réception de la Commande car celui-ci constitue une preuve du paiement.

Etant donné que les données du Client ne sont pas conservées par la Société s'il est détenteur d'un Carte déclarative, le Titre pourra être commandé uniquement en Agence.

### Article 3.4 Modalités de paiement de la Commande

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au Client.

Le Client peut ne pas être le Titulaire de la Carte dans le cas de la souscription d'un Titre pour un mineur non émancipé ou un majeur incapable. Dans ce cas, le Client non Titulaire s'engage à payer le Titre avec ses propres moyens de paiement.

#### Pour le paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est exigé dans le cadre d'une Commande souscrite sur le Site.

Conformément à l'article L.133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le Client autorise la Société à débiter sa

carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, le Client confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Le gestionnaire de télépaiement de la Société, crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la Commande, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires du Client.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que le Site procède à la transaction sécurisée de la Commande. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte des paiements dus en raison du Titre souscrit.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi.

#### Pour le paiement par prélèvement automatique

Le paiement par prélèvement automatique est réservé aux souscriptions de Titre annuel avec une Carte nominative.

Les prélèvements commenceront le mois en cours ou le mois qui suit.

Un Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'identité bancaire (RIB) concordant, devront être fournis lors de la souscription en ligne ou remis à la signature du Contrat dans une Agence commerciale. Ces prélèvements seront effectués tous 5 du mois.

Toute demande de modification du Titre ayant une incidence sur les prélèvements automatiques doit être envoyée par courrier au Service consommateurs au plus tard le 15 du mois M pour prendre effet au 1er du mois M+1.

En cas de changement de payeur, le nouveau payeur devra remplir et signer un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournir un RIB concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir une interruption dans le déroulement des prélèvements.

En cas de survenance d'au moins deux (2) incidents de paiement consécutifs à des rejets de prélèvement intervenus sur une période de six mois ou moins, la Société se réserve le droit de refuser la mise en place de tout nouveau mandat de prélèvement automatique au bénéfice du Client.

Ce refus s'appliquera pour une durée d'un (1) an à compter de la date du second incident. Durant cette période, le Client devra procéder au règlement de son titre par tout autre moyen de paiement accepté par la Société, par paiement comptant.

#### Pour le paiement par chèque ou espèces

Le paiement par chèque ou par espèce sont possibles en cas de souscription du Titre en Agence commerciale. Les chèques devront être libellés à l'ordre de RD ANGERS.

Le changement de mode de paiement ou de payeur ne peut être effectué que dans l'Agence commerciale ou par courrier à l'adresse au Service consommateurs.

Le passage du mode de paiement comptant au prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du Titre.

### Article 3.5 Incident de paiement

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement et si le payeur est dans l'incapacité de prouver que la faute ne lui est pas imputable (prélèvement impossible), le Client est contacté par la Société pour lui demander de régler les échéances dues dans un délai imparti. Le Client devra régler la(les) mensualité(s) due(s) en Agence commerciale par carte bancaire ou par espèces uniquement.

Durant cette période, le Client peut continuer à utiliser son Titre, sous réserve de payer dans les délais impartis. Passé ce délai, et sans que le paiement n'ait été effectué, le Titre est suspendu jusqu'au règlement.

Si un second incident de paiement intervient pendant la période couvrant les 12 prélèvements suivants, lorsque le payeur ne peut prouver qu'il n'en est pas à l'origine, le Contrat est résilié d'office. La mensualité ayant fait l'objet d'un incident de paiement reste due. Cette résiliation pourra ne pas avoir lieu si le Client décide de payer comptant son Titre en lieu et place du prélèvement par mensualité.

À la suite de la résiliation du Contrat, le Titre sera invalidé sur les équipements de contrôle. En outre, le Client ne pourra souscrire un nouveau Titre pendant 3 ans ou jusqu'au paiement complet des échéances impayées.

En cas d'incident de paiement, des frais de gestion d'impayé d'un montant forfaitaire de 1 € (un euro) seront appliqués à chaque échéance impayée. Ces frais seront dus par le Client et exigibles lors de la régularisation de chacune des échéances concernées, concomitamment au règlement des sommes restant dues, y compris en cas d'intervention d'un prestataire mandaté par la Société pour la gestion ou le recouvrement des impayés.

### Article 4 - Tarifs

Les tarifs figurant en Agence commerciale ou sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Titres.

Quelle que soit la date de souscription, le prix du Titre est dû dans son intégralité par chèque bancaire, postal, carte bleue, espèces ou prélèvement bancaire au moment de la Commande. Ainsi, pour le Titre annuel, le prix est dû au moment de sa souscription mais son règlement peut être échelonné en mensualité.

Le montant des Titres est révisable chaque année conformément à la délibération tarifaire faite par l'Autorité organisatrice.

Dispositions relatives à la dégressivité, changement d'âge ou de statut :

- La dégressivité s'applique entre enfants de moins de 26 ans d'une même famille domiciliée sur le territoire d'Angers Loire Métropole. Au jour du 26ème anniversaire de l'ainé(e), l'ensemble des tarifs des abonnés de la fratrie recomposée est revu selon les règles de la dégressivité.

· Le tarif 6-25 ans s'applique jusqu'à la veille du 26ème anniversaire de l'abonné. Au-delà, le tarif « +26 ans » est automatiquement appliqué (abonnement permanent).

Pour bénéficier du tarif réduit, l'usager doit présenter chaque année un justificatif de quotient familial ou un avis d'imposition en cours de validité. Le droit à ce tarif est accordé sous réserve que le quotient familial ou le revenu fiscal de référence, calculé en fonction du nombre de parts du foyer, soit inférieur au montant fixé annuellement par irigo selon les critères définis dans le guide des impôts en vigueur.

Le bénéfice d'un tarif réduit est subordonné à la production d'un justificatif de quotient familial en cours de validité. Ce justificatif doit être transmis lors de la souscription, puis renouvelé chaque année à la date anniversaire du Contrat.

À défaut de transmission d'un justificatif conforme dans les délais impartis, le Client sera automatiquement redevable du plein tarif à compter de la date anniversaire, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Pour les abonnements souscrits avec prélèvement automatique, le client doit renouveler chaque année la présentation de son justificatif afin de maintenir ses droits au tarif réduit.

Aucun ajustement rétroactif ne pourra être appliqué. En cas de présentation du justificatif après la date de souscription, le tarif réduit ne pourra être accordé. Le montant de l'abonnement applicable demeure celui en vigueur au moment de la souscription, conformément à la grille tarifaire en vigueur à cette date, laquelle est susceptible d'évoluer annuellement.

## Article 5 - Conditions d'utilisation de la Carte

Le Titre de transport doit obligatoirement et systématiquement être validé à chaque montée dans un véhicule, y compris en correspondance.

En cas d'oubli de sa Carte, le Titulaire doit acheter des Titres de transport qui ne pourront pas être remboursés ultérieurement par la Société.

La Carte doit être présentée par le Titulaire aux agents de contrôle.

Lors d'un contrôle, en cas de doute sur l'identité du Titulaire, les agents seront en droit de demander un justificatif d'identité.

En cas d'infraction, le paiement d'une amende forfaitaire, conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs, pourra être dû.

Les Clients ayant été dépossédés de leur Carte annuelle par perte, vol ou destruction s'exposeront à des frais de duplicata d'un montant de 6€ par Carte. Une déclaration de perte ou de vol devra être établie (par le Commissariat de Police) puis remise à la Société. Une photo et une pièce d'identité sont également nécessaires pour établir un duplicata. L'ancienne Carte sera automatiquement annulée.

## Article 6- Réclamation

Toute réclamation sur la non-conformité des Titres de transport livrés devra être signalée par le Client, dans les trois jours ouvrables à compter de leur date de réception ou de chargement, auprès de l'Agence commerciale ou du Service Consommateurs. A défaut

d'une réclamation effectuée par le Client dans le délai précité, aucune réclamation ne pourra être admise, les Titres délivrés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

La Société s'engage à traiter toute réclamation dans les plus brefs délais.

Aucun Titre de transport ne pourra être échangé si sa validité a été entamée. Par ailleurs, aucun remboursement de Titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Angers Loire Métropole ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...),
- en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
- en cas de Titre(s) acheté(s) par le Client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa Carte et la réception d'une nouvelle carte.
- en cas de Titre(s) acheté(s) à distance ou par correspondance entre la date d'envoi de la carte et la réception de celle-ci. Le justificatif d'achat ne vaut pas comme titre de transport. Dans tous les cas, le titulaire du dossier ne peut voyager sans titre de transport.

## Article 7 – Durée - Résiliation du Contrat

### Article 7.1 Durée

Pour le Titre annuel, payé par prélèvement mensuel, il prend fin à l'expiration des 12 mois, le Titre est automatiquement reconduit. Pour les autres Titres, ils prennent fin automatiquement à l'expiration de leur durée respective.

### Article 7.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son Titre annuel à l'expiration des 12 mois d'abonnement souscrit à tout moment.

La demande de résiliation doit être faite avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au 1er du mois suivant. Les autres Titres ne pourront faire l'objet d'une résiliation.

Le Contrat peut être également résilié par le Client lorsque que le Titulaire est mis dans l'impossibilité d'utiliser son Titre annuel.

Cette impossibilité ne peut résulter que des motifs suivants : - décès du Titulaire (un certificat de décès doit être fourni), - interruption de scolarité ou d'activité salariée pour cause de longue maladie ou d'accident (un certificat doit être fourni), - mutation professionnelle hors des communes de l'agglomération (un contrat de travail doit être fourni), - Changement de statut impliquant un changement de profil dans la gamme tarifaire (par ex perte d'emploi - Tout justificatif pour expliquer la situation sera demandé).

Si la résiliation intervient avant la fin du délai d'engagement de 12 mois, des frais de dossier de 50€ seront appliqués.

La demande de résiliation doit être formulée par le Client ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au Service Consommateurs.

La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation du Titre soumis au prélèvement par mensualité. Pour le Titre résilié payé comptant, la Société s'engage à rembourser les mois restants jusqu'à l'expiration du Titre, après déduction des frais de dossier de 50€.

### Article 7.3 Résiliation par la Société

Le Contrat pourra être résilié de plein droit, et sans mise en demeure préalable, par la Société pour les motifs suivants : - en cas de fraude établie dans la constitution des pièces à joindre au Contrat, - en cas de fausse déclaration, falsification de pièces à joindre au Contrat, - en cas de fraude établie dans l'utilisation du Titre de transport.

### Article 8 - Délai de rétractation

Le Contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

### Article 9 - Responsabilité

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du Contrat dans des conditions normales et attendues : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne. En cas de non-exécution totale ou partielle d'une Commande imputable à la Société, la responsabilité de la Société est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

### Article 10 - Réserve de propriété

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé. Concernant les Titres annuels, le transfert s'effectuera dès le premier paiement.

### Article 11 - Données personnelles

Dans le cadre du Contrat, la Société collecte des données à caractère personnel sur le Client et le Titulaire, le cas échéant. Le traitement des Données personnelles s'effectue via le Site en cas de Commande en ligne, le logiciel de vente et de création de Titres, en cas de Commande en Agence commerciale.

La Société est autorisée à traiter les données à caractère personnel nécessaires pour répondre à la demande du Client et d'exécuter la Commande. La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte, l'enregistrement, la conservation et l'utilisation des données Client/Titulaire dans le cadre de l'exécution du Contrat.. Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : civilité, nom, prénom, adresse mail et adresse postale, numéro de téléphone (fixe/portable), date de naissance, photographie, coordonnées bancaires (RIB, numéro de carte bancaire). Une copie de la carte d'identité ou du livret de famille et un justificatif de domicile pourront être demandés, mais ces données ne seront pas conservées à l'issue de la validation de la Commande.

Les finalités du traitement sont les suivantes :

- la gestion du Contrat, - la gestion des transactions de règlement des Titres,

- la transmission au Client des informations et/ou des offres promotionnelles.

Au terme du Contrat, la Société s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel à l'issue d'une période de deux ans dans le cas où aucun autre Titre n'aurait été souscrit.

Si nécessaire aux fins de suivi administratif, en raison d'exigences légales ou réglementaires, ou à des fins d'archivage, ces données seront conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités sus décrites.

Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. La Société s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles. Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client/Titulaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement.

Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Client/Titulaire, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant le Délégué à la protection des données, par mail à l'adresse suivante : [dpo@irigo.fr](mailto:dpo@irigo.fr) ou par courrier au Service consommateurs. La Société s'engage à mettre en oeuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

La Société notifie au Client/Titulaire toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de lui permettre, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La Société s'engage à mettre en oeuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

Pour de plus amples informations sur le traitement des données relatives au Client/Titulaire, ce dernier peut se référer à la Politique de confidentialité présente sur le Site.

## Article 12 - Mise à jour des Conditions Générales de Vente

Les Conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande. La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des Conditions générales sans préavis ni information préalable des Clients afin de les adapter aux évolutions des offres proposées par la Société, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par la Société aux Conditions générales seront portées à la connaissance des Clients par leur simple mise en ligne. Elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Client qui accède au Site postérieurement à ladite mise en ligne.

La Société invite donc tout Client à consulter régulièrement les Conditions générales. Toute nouvelle offre intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles caractéristiques améliorant la qualité de l'offre existante proposée par la Société seront aussi soumises aux présentes Conditions générales, sauf disposition expresse contraire.

## Article 13 - Droit applicable - Médiation

Les Conditions générales sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite adressée par voie postale au siège de la Société ou par voie électronique sur le Site internet de la Société (rubrique « Contacts »), le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction. A l'issue de ce délai de deux mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné des éléments justificatifs.

Dans le cas d'une verbalisation, le Client doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier :  
Médiateur de la RATP  
RATP Dev  
9 rue Brahms  
75012 Paris

Ou en ligne, sur le site : <https://www.ratp.fr/mediateur/>

Ou sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) en remplissant le formulaire en ligne : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R48100>