



## Conditions Générales de Vente Boutique en ligne

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, la société Trans'Comtat, et d'autre part, la personne (l'utilisateur) souhaitant effectuer un achat via le site de la boutique en ligne Trans-comtat.fr.

### 1- Définitions

#### 1.1- Définition

**L'utilisateur:** toute personne souhaitant acheter un billet sur la boutique en ligne pour les navettes Ventoux.

**Trans'Comtat :** l'exploitant du réseau de bus Trans'Cove et des Navettes Ventoux.

**Billet:** désigne le titre de transport au format billet électronique fourni par Trans-Comtat et délivré suite à l'achat du titre sur le site Trans-comtat.fr.

**Commande:** désigne la volonté de l'utilisateur d'accepter juridiquement l'achat d'un (ou plusieurs) Billet(s) Commercialisé (s) sur le Site.

**Site:** site web hébergé par 1&1 IONOS, sur lequel l'Utilisateur peut réserver et passer commande de Billets.

#### 1.2- Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre Trans'Comtat et l'Utilisateur et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du Site.

La Commande est réservée aux utilisateurs ayant accepté sans réserves les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à leur Commande; toute Commande entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes passées préalablement à ces modifications. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les présentes Conditions Générales au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions applicables à cette Commande.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 31/01/2026. Elles sont applicables à toute Commande passée en ligne par tout Utilisateur, par avis de réception (courrier électronique de confirmation de la Commande). Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le service de la boutique en ligne trans-comtat.fr.

## **2- Utilisation du site**

### **2.1- Condition d'utilisation du Site**

L'utilisation du Site est réservée aux utilisateurs qui souhaitent réserver et acheter un billet pour les Navettes Ventoux uniquement.

#### ***Contrôle à bord de l'autocar***

Vous acceptez sans réserve de vous soumettre à tout contrôle à bord des cars effectué par la personne ou l'organisme mandaté par la société trans'comtat ou la Cove.

#### ***Annulation de service***

La société Trans'comtat, se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans préavis un service notamment en cas de force majeure (intempérie). En cas de force majeure empêchant la réalisation d'un service dans les conditions de sécurité acceptable, un remboursement des titres sera effectué sur demande de l'Utilisateur par mail à [communication@transcomtat.fr](mailto:communication@transcomtat.fr).

### **2.2- Pré-requis**

En achetant un e-billet sur la boutique en ligne, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance au préalable des horaires sur le site indiqué. La boutique en ligne Trans'comtat avec l'accord de la CoVe se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les horaires des Navettes Ventoux.

Pour les acheteurs des Navettes Ventoux et en cas de correspondance avec un train ou un autre service d'autocars, le client est tenu de prévoir un délai d'au moins 30 minutes avec ses heures d'arrivée /départ de correspondance.

La société Trans'comtat, se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans préavis un service de Navettes Ventoux notamment en cas de force majeure (intempéries, situation exceptionnelle exigeant une restriction de circulation).

### **2.3- Commande**

L'utilisation de la boutique en ligne permet de commander uniquement des billets pour les Navettes Ventoux. Avant d'acheter le produit souhaité, l'Utilisateur doit s'assurer qu'il pourra effectuer le trajet aux dates et horaires achetés.

Chaque horaire étant soumis à quota de place, en cas d'horaire complet une proposition de report sur un horaire suivant ou précédent sera automatiquement proposée à l'Utilisateur.

Les différentes étapes d'une Commande sont détaillées sur le Site au cours du processus de Commande. La validation de la Commande ne peut se faire que si l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales, reconnaît en avoir parfaite connaissance et renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions, en cliquant sur la case « Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente ».

La validation de la Commande et le paiement constituent une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la Commande par l'Utilisateur. Un courrier électronique de confirmation de la Commande valant reçu de paiement par carte bancaire et reprenant les éléments essentiels du Billet est transmis à l'Utilisateur à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire de souscription.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que les coordonnées (adresse postale, adresse e-mail etc...) qu'il a communiquées lors de sa Commande sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa Commande et/ou de bénéficier du Billet souhaité. Le Billet est nominatif et contrôlé au travers du nom, prénom du porteur du Billet. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que les informations qu'il a communiquées lors de sa Commande sont correctes.

L'utilisation des données personnelles communiquées, est exclusivement réservée au bon déroulement du service demandé par l'Utilisateur.

## **2.4- Droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits vendus dans la boutique en ligne. Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation dans l'article L.121-20.

## **3- Livraison**

### **3.1- Livraison des e-billets**

Les Billets commandés via la boutique en ligne sont uniquement délivrés sous la forme de billet dématérialisé sécurisé et devront être imprimés directement à domicile sur une feuille A4 blanche. La société Trans'comtat attire l'attention sur le fait que les Billets sont soumis aux conditions suivantes:

- La création du Billet est réalisée par la mise à disposition de l'Utilisateur du fichier Billet au format « .pdf » après validation de la commande, paiement en ligne de ce titre de transport et saisie des coordonnées des voyageurs dans les champs prévus à cet effet.
- Dès le moment de sa création, et même s'il n'a pas encore été imprimé par l'Utilisateur, le Billet n'est ni échangeable, ni modifiable, ni remboursable (sauf conditions revues à l'article 2.1).
- Le Billet peut être imprimé à tout moment après sa création, directement depuis la messagerie de l'Utilisateur.
- Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau votre fichier « .pdf ». En conséquence, avant toute commande de billet, l'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer son billet : un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader, une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi et des feuilles blanches au format A4. Il doit tester, préalablement à la commande, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le billet. Ainsi, il est conseillé de vérifier préalablement à toute Commande que l'imprimante concernée imprime correctement les billets.
- S'il est présent sur écran (smartphone ou tablette), le e-billet doit être lisible, l'écran support doit permettre de lire tous les éléments du e-billet : service, jour, identité de l'Utilisateur, tarif appliqué.
- Le billet doit être présenté au conducteur à la montée à bord, accompagné d'une pièce d'identité en cours de validité. Le conducteur émet une contremarque qu'il remet au porteur du titre de transport. La contremarque étant valable pour le trajet aller et le trajet retour, l'Utilisateur est seul responsable en cas de perte de son titre de transport.

La société Trans'comtat décline toute responsabilité en cas d'impossibilité de présenter vos billets au chauffeur ou en cas de contrôle du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus. En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, le billet sera considéré comme non valable.

## 4- Prix et paiement

### 4.1- Prix

Les prix sont fixés par la CoVe, Ils ne peuvent être modifiés sans accord du Conseil Communautaire. Les prix mentionnés dans les commandes sont les prix valables pour la période de validité du billet commandé.

Les prix sont mentionnés en euros, toutes taxes comprises. Les paiements se font uniquement en euros. Dès le moment où l'Utilisateur accepte le montant total de sa commande et où il effectue le paiement, le compte lié à la carte bancaire ou carte de crédit est immédiatement débité et la commande est enregistrée pour exécution.

### 4.2| Paiement

Tous les achats effectués sur le Site sont payables à la Commande par carte bancaire uniquement (les cartes des réseaux Carte Bleue, VisaCard et MasterCard sont acceptées), au moyen d'une transaction sécurisée basée sur la technologie de sécurisation SSL. Lors du paiement par carte, l'Utilisateur indique son n° de carte, la date de validité et le n° figurant au dos. Des serveurs d'autorisation sont alors consultés, afin de vérifier ces données et éviter les abus et les fraudes.

Les serveurs sont alors en mode crypté et toutes les informations véhiculées sont codées (protocole SSL de Netscape). Rien ne transite en clair sur le web. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que le cryptage SSL est actif dès lors que des informations confidentielles sont demandées.

#### **Confirmation et paiement**

Votre achat de produit ne sera définitif qu'après réception par la boutique du règlement et de l'encaissement du montant correspondant à votre réservation par notre établissement bancaire, la Banque CIC Lyonnaise de Banque.

#### **Annulation, modification et remboursement**

Seule condition de remboursement : En cas de force majeure empêchant la réalisation d'un service dans les conditions de sécurité acceptable, un remboursement des titres sera effectué sur demande de l'Utilisateur par mail à [communication@transcomtat.fr](mailto:communication@transcomtat.fr).

#### **Réclamations**

Les réclamations de nature commerciale ou se rapportant à la qualité des prestations fournies devront être adressées dans les meilleurs délais et au plus tard un mois après la date de la prestation. Celles-ci sont à réaliser sur le site [www.transcove.com/nous-contacter](http://www.transcove.com/nous-contacter).  
Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

## 5- Exclusion de la responsabilité

RSI, prestataire de la société Trans'comtat dans la gestion du site internet et de la boutique en ligne transcomtat, ne saurait être tenu responsable de tout retard ou incident dont la responsabilité relève de l'opérateur de transport ou éventuellement des conditions de transport et/ou de circulation.

La responsabilité de RSI peut être engagée pour tout ce qui relève de la prestation de vente et de réservation des places.

## 6- Confidentialité

En enregistrant votre réservation, vous acceptez de fournir un certain nombre de données à caractère personnel. Ces données seront traitées conformément aux dispositions dans le paragraphe 7 relatif à la protection de la vie privée. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, modification, rectification et suppression des données vous concernant en nous contactant via [communication@transcomtat.fr](mailto:communication@transcomtat.fr).

Tous les éléments accessibles sur le module de réservation en ligne sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle. Vous ne pouvez en aucun cas les reproduire, les modifier, les transmettre, les publier, les adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit tout ou partie du module de réservation sans l'autorisation écrite préalable de notre Société.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du module est interdite sans autorisation préalable et écrite de notre part. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le module.

## 7- Données personnelles

Les informations demandées lors de votre réservation sur le Site sont nécessaires et obligatoires pour la réservation, l'achat et l'édition de votre titre de transport.

Pour cela, les données personnelles suivantes sont collectées: nom, prénom de la personne qui assure la réservation, numéro de téléphone, adresse email, nom et prénom des personnes qui seront transportées, date et horaire du trajet aller, date et horaire du trajet retour.

Le site assure à l'Utilisateur une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées en 2004, et au RGPD du 25 mai 2018.

Le responsable de traitement conserve dans les systèmes d'information du site et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des données collectées pendant la durée de la transaction (réservation et achat du titre en ligne), et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects. Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

La collecte et le traitement des données répondent aux finalités suivantes:

- Réservation des billets à bord des cars,
- Achat en ligne, transaction de paiement sécurisée.
- Traitement des demandes clients
- Statistiques d'utilisation des navettes Ventoux.

Les données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées dans l'Union Européenne.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la société Trans'comtat.  
Elle peut être contactée via le formulaire de contact du site [transcove.com](http://transcove.com).

Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles.

L'Utilisateur exerce ce droit via le formulaire de contact du site.

Afin que le Responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l'Utilisateur est tenu de lui communiquer : ses prénom et nom, un justificatif de son identité ainsi que son adresse e-mail.

Le responsable du traitement des données est tenu de répondre à l'utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximum.

Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Informatique de l'Informatique et des Libertés, [https : www.cnil.fr](https://www.cnil.fr)), le médiateur de la consommation ou tout juge compétent.

Le responsable du traitement des données s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à un tiers sans que l'Utilisateur n'en ait été informé, et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur est compromise, le responsable du traitement des données s'engage à informer l'Utilisateur par tout moyen.

Les données recueillies ou traitées à l'occasion de la navigation de l'Utilisateur sur le présent site sont destinées à la société Trans'comtat, afin d'améliorer les services offerts sur le site, de traiter les requêtes de l'Utilisateur, de l'informer des offres et actualités du réseau de bus Trans'Cove, sous réserve d'acceptation de la part de l'Utilisateur.

Conformément au Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD), la société Trans'Comtat a désigné un Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO).

L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement aux données le concernant.

Pour écrire au Délégué à la Protection des Données :

Délégué à la Protection des Données de la société Trans'Comtat

2 avenue Victor Hugo

84200 CARPENTRAS

## **8- Contacts**

Pour toute question ou problème à propos de votre commande, n'hésitez pas à nous contacter via l'adresse Courriel [communication@transcomtat.fr](mailto:communication@transcomtat.fr).