

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE **NOMAD CAR**



NO MA D

RÉSEAU DE MOBILITÉ
NORMAND

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transports utilisables sur le réseau Nomad Car.

Elles ont été approuvées par la Région Normandie en date du 1^{er} juillet 2024 et s'appliquent à compter du 8 juillet 2024 jusqu'à leur prochaine modification.

Les CGV sont complémentaires au « Règlement régional des lignes commerciales Nomad Car » et à celui du « Transport à la Demande régional », consultables sur le site nomad.normandie.fr.

Les voyageurs sont considérés comme ayant acceptés les termes des règlements et des présentes CGV. En cas de non-respect, des sanctions pourront être appliquées conformément aux dispositions prévues dans les règlements.

Les conducteurs ou contrôleurs habilités peuvent rappeler à l'ordre et interdire l'accès aux véhicules Nomad Car à toute personne contrevenante.

1. Gamme tarifaire Nomad Car

1.1. Accès à la gamme tarifaire

Les tarifs s'appliquent uniformément à l'ensemble des lignes commerciales et aux services de Transport à la Demande du réseau Nomad Car.

L'ensemble de la gamme tarifaire est disponible sur :

- ➔ le site nomad.normandie.fr
- ➔ sur l'application Atoumod m-ticket
- ➔ en agence Nomad Car et gares routières de Caen et de Rouen
- ➔ chez les dépositaires habilités Nomad Car
- ➔ par téléphone au 02 22 55 00 10 (Lundi au vendredi de 7h30 à 19h) ou par courriel à nomad-car@normandie.fr

1.2. Les différents types de titre de transport

Les titres de transport Nomad Car sont utilisables sur les lignes commerciales et sur le Transport à la Demande dont la Région Normandie est l'autorité organisatrice de transport.

Les voyageurs doivent obligatoirement être en possession d'un titre de transport en cours de validité et dûment validé à chaque montée dans le véhicule, y compris en cas de correspondance.

1.2.1. Billettique Atoumod

Les véhicules du réseau Nomad Car sont majoritairement équipés de système billettique Atoumod (sauf ceux assurant certains services de Transport à la Demande).

Les usagers doivent préalablement à l'achat d'un titre de transport Nomad Car se doter gratuitement d'une carte Atoumod qui constitue le support pour charger ces titres. Toutes les modalités sont sur nomad.normandie.fr.

1.2.2. Les supports

Les titres de transport peuvent se présenter sous différentes formes :

- ➔ **Ticket papier Atoumod** : support émis lors de la vente à bord des cars et utilisable que pour un seul voyage.
- ➔ **Billet sans contact Atoumod** : support réutilisable permettant d'avoir un seul titre de transport sur une origine-destination déterminée. Le billet a une durée de validité de 33 mois et seul un titre de même nature peut être rechargé.
- ➔ **Carte sans contact Atoumod** : support réutilisable permettant d'avoir au maximum 8 titres de transport Nomad Car ou d'un réseau partenaire Atoumod. La carte a une durée de validité de 7 ans.
- ➔ **m-ticket** : en téléchargeant gratuitement l'appli Atoumod m-ticket sur Google Play et App Store, possibilité d'acheter des titres de transport dématérialisés sur son mobile avec paiement en CB
- ➔ **titre papier** : pour les véhicules non équipés de billettique Atoumod, des titres sur support papier sont proposés aux usagers.

1.2.3. Les validations des titres de transport

Les titres doivent obligatoirement être achetés et / ou validés à la montée à bord du véhicule :

- ➔ soit sur présentation d'un titre de transport Atoumod sur le valideur billettique
- ➔ soit sur présentation d'un titre papier auprès du conducteur
- ➔ soit par activation de m-ticket sur le smartphone

En cas de renouvellement d'abonnement, il faut impérativement demander au conducteur de valider l'abonnement en cours de validité et pas

le suivant. En cas d'erreur, aucun remboursement ou échange ne pourra être effectué.

1.3. Les produits tarifaires

TITRE DE TRANSPORT	BENEFICIAIRE	DUREE	TRANSPORT	TRAJET	SUPPORT	CONDITIONS
Billet Unité	Tout public	Validité du trajet	Ligne commerciale Transport à la Demande	Valable pour un trajet simple Entre commune d'origine et de destination achetée (correspondance comprise *)	Ticket papier billettique Carte billettique Titre papier Appli M-ticket	Pas d'achat à bord possible pour les trajets en correspondance
Carte 10 trajets	Tout public	Validité illimitée	Ligne commerciale Transport à la Demande Circuit scolaire	10 trajets Entre zone tarifaire de départ à zone d'arrivée choisie lors de l'achat (correspondance comprise *)	Billet sans contact Carte billettique Titre papier Appli M-ticket	Carte non nominative
	Tout public	Validité illimitée	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit(s) scolaire(s) (hors vacances scolaires)	Carte papier Carte billettique (uniquement en Seine-Maritime et partiellement dans le Calvados)	Carte nominative - Valable pour l'année scolaire en cours
Abonnement mensuel	+ 26 ans	Validité de 31 jours à compter de la date de 1ère validation / date de validité du titre	Ligne commerciale Transport à la Demande	Trajets en illimité Dans les zones tarifaires de départ et d'arrivée choisies lors de l'achat (correspondance comprise *)	Carte billettique Appli M-ticket	Carte nominative Etre agés de 26 ans et plus (sans justificatif)
	- 26 ans					Carte nominative Etre agé de moins de 26 ans à l'achat du titre (voir Justificatifs à fournir)
	Solidaire					Carte nominative Justifier de critères sociaux (voir Justificatifs à fournir)
	Pour les 3 types de bénéficiaire	Validité de 31 jours à compter de la date de validité du titre	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit scolaire (hors vacances scolaires)	Carte papier	Mêmes critères que pour les 3 types de bénéficiaire
Avant la date de fin de validité de l'abonnement, le voyageur doit réaliser une nouvelle demande car l'abonnement n'est pas renouvelable tacitement.						
Abonnement annuel	+ 26 ans	Validité de 12 mois à compter de la date de 1ère validation / date de validité du titre	Ligne commerciale Transport à la Demande	Trajets en illimité Dans les zones tarifaires de départ et d'arrivée choisies lors de l'achat (correspondance comprise *)	Carte billettique Appli M-ticket	Carte nominative Etre agé de 26 ans et plus (sans justificatif)
	- 26 ans					Carte nominative Etre agé de moins de 26 ans à l'achat du titre (voir Justificatifs à fournir)
	Solidaire					Carte nominative Justifier de critères sociaux (voir Justificatifs à fournir)
	Pour les 3 types de bénéficiaire	Année scolaire en cours	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit scolaire (hors vacances scolaires)	Carte papier	Mêmes critères que pour les 3 types de bénéficiaire
Avant la date de fin de validité de l'abonnement, le voyageur doit réaliser une nouvelle demande car l'abonnement n'est pas renouvelable tacitement.						
* Délai de correspondance : 1h30 entre la 1ère validation et la 2ème validation avec le même titre						

Utilisation des anciens titres de transport NOMAD Car :

Les cartes multitrajets délivrées avant le 1er septembre 2023 ne sont plus acceptées à compter du 1er septembre 2024. L'utilisateur doit se rapprocher du service NOMAD Car pour demander leur échange éventuel avec un titre actualisé

1.4. Les réductions et les justificatifs

➔ **Pour les jeunes de moins de 26 ans :**
Réduction accordée de plus de 50% par rapport au tarif +26 ans.

Applicable jusqu'à la date anniversaire des 26 ans de l'usager, sur présentation d'un justificatif d'âge (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)

➔ **Pour les personnes bénéficiant d'une tarification solidaire :** Réduction accordée de 50% par rapport au tarif +26 ans.

Tarif applicable :

▶ sur présentation d'un justificatif CAF (fourniture d'une attestation présentant le montant du quotient familial du mois précédant la demande d'abonnement) ou MSA (fourniture de l'attestation en cours de validité) pour les familles justifiant d'un quotient familial inférieur ou égal à 500 € mensuels.

▶ sur présentation du contrat d'engagement pour les stagiaires de la formation professionnelle ou d'un justificatif remis par l'établissement de formation pour les élèves et étudiants du sanitaire et social (apprenants dont la formation est prise en charge par la Région Normandie).

➔ **Gratuité :**

▶ Enfant de moins de 4 ans (applicable jusqu'à la date anniversaire des 4 ans de l'enfant accompagné du père, de la mère ou d'une personne de plus de 10 ans dûment mandatée par le représentant légal). Un justificatif d'âge de l'enfant doit pouvoir être présenté avec photo lors de la montée à bord ou de contrôle.

▶ Bagages, vélos

▶ Animaux acceptés à bord (voir règlement)

▶ Accompagnateurs des personnes en situation de handicap : une gratuité est accordée aux accompagnateurs des titulaires d'une carte invalidité à 80% avec la mention « besoin d'accompagnement » et des non-voyants, munis d'un titre de transport.

Pour information : un employeur a l'obligation de prendre en charge 50% du prix des abonnements (75% pour les agents de la fonction publique) souscrits par ses salariés pour leurs déplacements entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail accomplis au moyen de transports publics de personnes.

2. Canaux de distribution

2.1. A bord des véhicules

➔ **Titres disponibles :**

▶ Billet unité (sauf pour trajets en correspondance, se reporter sur le m-ticket)

▶ Carte 10 trajets

▶ Abonnement mensuel - 26 ans et + 26 ans, en renouvellement (l'usager doit présenter sa carte Atoumod au conducteur pour pouvoir charger son abonnement) – disponible pour le TAD uniquement si le véhicule est équipé de billettique Atoumod

➔ **Modalités de paiement :**

▶ Espèces (faire l'appoint)

▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois ; sous réserve de la disponibilité à bord)

▶ Chèque (sous réserve d'acceptation par le transporteur)

2.2. Sur smartphone avec m-ticket

➔ **Tous les titres**

➔ **Modalités de paiement :**

▶ Carte bancaire avec paiement en 1 fois (en 4 ou 10 fois, selon évolution du service)

2.3. Boutique en ligne sur le site internet nomad.normandie.fr

➔ **Titres disponibles :**

▶ Carte 10 trajets

▶ Abonnements mensuel et annuel + 26 ans, - 26 ans et Solidaire

➔ **Modalités de paiement :**

▶ Carte bancaire avec paiement en 1 fois ou en 4 ou 10 fois (1er paiement à l'achat et le 5 des mois suivants)

2.4. Vente en agence

- ➔ **Lieux :**
 - ▶ Bureaux de la Direction des Transports Publics Routiers (sur rendez-vous préalable au 02 22 55 00 10) : voir coordonnées ci-dessous)
 - ▶ Gares routières de Caen et de Rouen
 - ▶ Autres agences : liste sur nomad.normandie.fr
- ➔ **Titres disponibles :**
 - ▶ Tous les titres
- ➔ **Modalités de paiement :**
 - ▶ Espèces (faire l'appoint)
 - ▶ Chèque
 - ▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois)
 - ▶ Prélèvement avec paiement en 1 fois ou en 4 ou 10 fois (1^{er} paiement à l'achat et le 5 des mois suivants) avec autorisation de prélèvement complétée + RIB obligatoire.
→ voir les modalités d'exécution du prélèvement dont l'échéancier lors de la demande
 - ▶ Mandat administratif (voir les modalités d'exécution avec le service concerné)

2.5. Dépositaires

- ➔ **Titres disponibles :**
 - ▶ Billet unité et carte 10 trajets
 - ▶ Abonnement mensuel + 26 ans et - 26 ans en renouvellement (l'utilisateur doit présenter sa carte Atoumod pour pouvoir charger son abonnement)
- ➔ **Modalités de paiement :**
 - ▶ Espèces (faire l'appoint)
 - ▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois)
 - ▶ Chèque (sous réserve d'acceptation par le revendeur)

2.6 Site internet SNCF Connect

- ▶ Billet unité avec paiement par carte Bancaire (paiement en 1 fois)

Ce titre est valable uniquement pour un trajet en correspondance avec le train, à une date déterminée, et sur présentation d'un titre SNCF valide. Il est non échangeable et non remboursable.

3. Services après-vente

3.1. Perte ou vol, dégradation ou dysfonctionnement du support

- ➔ **Carte 10 trajets :** pas de remplacement ou de remboursement possible en cas de perte, de vol ou de dégradation du titre, uniquement pour une carte Atoumod nominative (avec photo et coordonnées) ou en cas de défectuosité avérée du support.
- ➔ **Abonnement :** en cas de perte, de vol ou de dégradation de la carte, un duplicata est délivré pour un coût de 10€ (modalités sur nomad.normandie.fr)
En cas de dysfonctionnement avéré, la carte doit être adressée par courrier au service Nomad Car (cf coordonnées ci-dessous) et est reconstituée gratuitement.

3.2. Demande de remboursement du titre de transport

Certains titres de transport peuvent faire l'objet d'un remboursement, sous réserve des modalités ci-dessous :

- ➔ Aucun remboursement pour un billet unité, supposé être validé juste après son acquisition
- ➔ Aucun remboursement ou dédommagement en cas d'intempéries ou de Plan de Transport Adapté
- ➔ En cas de problème technique avec le titre, d'exécution lors de sa délivrance ou de son paiement ou d'un changement ou modification de produit, un remboursement intégral du titre non utilisé ou une réduction sur un autre produit peuvent être effectués
- ➔ **Carte 10 trajets :**

Remboursement intégral du titre n'ayant fait l'objet d'aucune utilisation dans un délai maximum de 6 mois après son acquisition

- ➔ **Abonnement mensuel :**

Remboursement intégral du titre n'ayant fait l'objet d'aucune utilisation dans un délai maximum de 6 mois après son acquisition

➔ **Abonnement annuel :**

Remboursement des mois complets non utilisés, après déduction de la valeur du tarif mensuel des mois commencés, applicable selon la grille tarifaire commerciale en vigueur

➔ **Navette D Day :**

Remboursement intégral de tous les titres proposés à la vente n'ayant fait l'objet d'aucune validation

Pour toute demande de remboursements, un mail ou courrier doivent être adressé au service Nomad Car (voir coordonnées ci-dessous) en précisant les nom, prénom, adresse complète et date de naissance du demandeur, accompagné de son RIB original conforme à la réglementation bancaire en vigueur et du titre de transport papier si tel est le cas. En cas de possession d'une carte billettique Atoumod, elle doit être conservée par le titulaire. Le remboursement sera fait sous la forme d'un virement bancaire.

3.3. Justificatif d'achat

Toute vente donne lieu à la remise d'un justificatif de paiement avec notamment l'indication du titre acheté, le numéro de la carte Atoumod, le montant payé et le mode de paiement.

Une attestation plus complète peut être remise sur demande de l'utilisateur.

3.4. Situation d'impayés

Lors d'un paiement en plusieurs fois (4 ou 10 fois) d'un abonnement, chaque échéance doit être honorée. En cas de situation d'impayés, le service adresse un courrier à l'abonné afin de régulariser son rejet de prélèvement dans les 30 jours. Faute de paiement, un titre de recettes lui est adressé par la Paierie Régionale pour régulariser le montant dû.

3.5. Contrôles et sanctions

Tout voyageur doit obligatoirement être en possession d'un titre de transport en cours de validité et dûment validé à chaque montée dans le véhicule, y compris en cas de correspondance.

Des contrôles sont susceptibles d'être opérés à tout moment sur le réseau Nomad Car par les agents assermentés désignés par la Région Normandie. Pour en savoir plus, consulter le règlement régional des lignes commerciales ou du transport à la demande régional et notamment l'article 5 « Contrôles et sanctions » disponibles sur nomad.normandie.fr.

4. Contacts utiles

➔ Une seule adresse internet à retenir pour les demandes de renseignements et les réclamations : nomad.normandie.fr

➔ Un numéro de téléphone **02 22 55 00 10** (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h)

➔ Une adresse mail unique : nomad-car@normandie.fr

➔ Une adresse postale unique :
REGION NORMANDIE
Direction Transports Publics Routiers
Abbaye-aux-Dames
Place Reine Mathilde
CS 50523 - 14035 Caen Cedex 1

Adresses des bureaux de la Direction des Transports Publics Routiers de la Région Normandie pour l'accueil physique du public :

Bureau du CALVADOS	Maison des Quatrans 25 rue de Géole CS 50523 - 14035 CAEN CEDEX	Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h (uniquement sur RDV)
Bureau de l'EURE	45 rue Roosevelt 27000 EVREUX	Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h (uniquement sur RDV)
Bureau de la MANCHE	586 rue de l'Exode 50000 SAINT-LÔ	Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h (uniquement sur RDV)
Bureau de l'ORNE	171 avenue du Général Leclerc 1er étage (entrée par l'arrière du bâtiment) 61000 ALENCON	Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h (uniquement sur RDV)
Bureau de la SEINE-MARITIME	5 rue Robert Schuman CS 21129 - 76174 ROUEN CEDEX	Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h (uniquement sur RDV)

5. Politique de protection des données personnelles

En souscrivant un abonnement Nomad Car, vous acceptez que les informations recueillies pour assurer la gestion des titres commerciaux soient enregistrées dans un fichier informatisé par la Région Normandie, représenté par son Président et Responsable de Traitement. La base légale de ce traitement est le consentement / le contrat.

Les destinataires des données sont la Direction des Transports Publics Routiers et la Direction des Finances de la Région Normandie, le prestataire de la solution logicielle WOP, du prestataire de la solution numérique, les dépositaires, les gares routières, les forces de l'ordre et selon les services utilisés, le

syndicat mixte Atoumod et son prestataire ainsi que l'imprimeur des titres de transport papier.

Les données seront conservées pendant toute la durée de validité de l'abonnement puis 2 ans après le dernier trajet pour le suivi de la facturation. Elles seront susceptibles d'être réutilisées à des fins de statistiques internes.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données - Abbaye aux Dames - Place Reine Mathilde - CS 50523 - 14035 CAEN Cedex - E-mail : dpo@normandie.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

6. Modification du document

La présente version des CGV est en application à compter du 1^{er} septembre 2024.

La Région Normandie se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis ni information préalable des Utilisateurs, unilatéralement, les présentes CGU au gré des changements ou additions effectués, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou technique.

Les modifications à venir ne seront pas applicables aux ventes effectuées avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, sauf pour ce qui concerne les modalités relatives à l'utilisation des titres.

Les modifications éventuellement apportées par la Région aux CGV seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne sur le site nomad.normandie.fr.

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.