

1. Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente déterminent les règles applicables à la vente et l'usage des titres de transport vendus par la société TransProvence enregistrée au RCS de Salon de Provence sous le numéro B 572 163 616 dont le siège social est situé au : 37 rue d'Athènes, CS 10249, 13 747 Vitrolles Cedex :

- aux guichets de la Navette Marseille Aéroport à la gare St Charles et à l'Aéroport Marseille Provence
- sur le site internet www.navettemarseilleaeroport.com

La société TransProvence est mandataire du groupement avec la société Kéolis Bouches-du-Rhône pour l'exploitation de la Navette Aéroport Marseille pour le compte du Conseil général des Bouches-du-Rhône.

1.1 Descriptif des titres de transport

Les titres de transport disponibles à la vente sont les suivants :

■ Titres vendus sur le site internet et à bord des cars en dehors des heures d'ouverture des guichets.

Intitulé du titre	Conditions d'obtention	Conditions d'utilisation	Prix
Billet 1 voyage	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	8,30 €
Billet aller-retour	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser deux trajets (sens aller et sens retour), sans correspondances.	13,40 €
Billet 12-25 ans	Pour les jeunes jusqu'à 25 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité ou extrait de naissance ou livret de famille pour justifier sa date de naissance.	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	5,80 €
Billet Enfant 6 – 11 ans	Pour les enfants de 6 à 11 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité ou extrait de naissance ou livret de famille pour justifier sa date de naissance.	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	4,15 €
Billet unité + RTM	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance RTM.	9,20 €
Billet aller-retour +RTM	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser deux trajets (sens aller et sens retour), avec correspondances RTM	14,70 €
TU Groupe	Titre ouvert à tous les groupes à partir de 16 pers	Une demande doit être faite par mail ou par fax au guichet.	6,10 €/pers
6 voyages	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser 6 trajets, sans correspondance. Titre illimité dans le temps.	34,90 €
Carte hebdo	Titre ouvert à tous	Permet de voyager pendant 7 jours consécutifs (à partir de la 1ère validation.)	19,40 €
Carte hebdo combinée Navette + Transports de Marseille (RTM)	Titre ouvert à tous	Permet de voyager pendant 7 jours consécutifs (à partir de la 1ère validation.) Nombre de voyages illimité sur cette période. Cette carte permet également de réaliser 14 voyages dans la semaine sur le réseau de la Régie des Transports Marseillais (RTM) si l'origine ou la destination du trajet est Marseille.	25,60 €



Carte mensuelle	Titre ouvert à tous	Permet de voyager 30 jours consécutifs, de manière illimitée.	66,00 €
Carte mensuelle combinée Navette + Transports de Marseille (RTM)	Titre ouvert à tous	Permet de voyager 30 jours consécutifs, de manière illimitée, sur la Navette Aéroport Marseille et le réseau de la Régie des transports Marseillais (RTM). Abonnement valable à compter de la première validation à bord du car pour la Navette et à compter du jour d'achat pour la RTM.	87,00 €
Carte annuelle	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser des trajets illimités pendant une période d'un an à partir de la première validation à bord du car.	660,00 €
Carte annuelle combinée Navette + Transports de Marseille (RTM)	Titre ouvert à tous. Ce titre est uniquement en vente au guichet de la gare St Charles.	Permet de réaliser des trajets illimités pendant 12 mois sur la Navette Aéroport Marseille et le réseau de la Régie des transports Marseillais (RTM). Abonnement valable à compter de la première validation à bord du car pour la Navette et à compter du jour d'achat pour la RTM.	864,00 €

- La carte hebdo, mensuelle et annuelle doit être rechargée sur une carte à puce personnalisée. Celle-ci peut-être obtenue au guichet de la Navette à la Gare St Charles moyennant un coût de 5 euros. En cas de perte, de vol ou de détérioration de cette carte, le client doit en faire la déclaration afin de faire « opposition ». La carte est alors mise en liste noire et ne peut plus être utilisée. Un duplicata est délivré sous 48h au Guichet de la Gare St Charles pour 5 €. Les modalités propres aux cartes à puce sont détaillées dans les conditions générales de vente du Conseil général des Bouches-du-Rhône, disponibles dans tous les points de vente Ticketreize. Le support de la carte est valide 2 ans. Ce support est réutilisable et rechargeable.
- Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement.
- Pour les groupes de plus de 15 personnes, merci de nous contacter par téléphone au : 0810 00 35 66

1.2 Processus d'achat en ligne

Dans le cadre de la boutique en ligne sur le site de l'aéroport Marseille Provence, TransProvence confie la gestion de la vente en ligne du billet 1 voyage, du billet aller/retour, du billet 12-25 ans et du billet enfant (cf. 1.1) à un tiers de confiance : Digitick SA, société spécialisée dans la commercialisation de la billetterie électronique d'évènements.

1.2.1 La commande

La passation de la commande ne pourra être finalisée sans l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente précisant les modalités d'utilisation des titres de transport de la Navette Marseille Aéroport.

- ❶ Le client choisit la date de son voyage, le type et le nombre de titre de transport souhaité.
- ❷ La confirmation de la commande passe par la création d'un compte. Un numéro de téléphone et une adresse mail sont nécessaires pour la création de ce compte. Celui-ci est consultable ultérieurement grâce aux identifiants et mots de passe communiqués. La consultation donne accès aux éléments liés au compte (exemples : achats effectués, impression de facture etc).
- ❸ Les noms des porteurs des billets devront être indiqués.

1.2.2. Le mode de paiement

L'achat de titres de transport sur le site internet de l'Aéroport Marseille s'effectue via un système de paiement sécurisé, le système Digitick, labellisé FIA Net.



Les paiements électroniques sont sécurisés, par utilisation du procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer). La société Digitick utilise, pour lesdits paiements électroniques sécurisés, la solution PPPS fournie par la société PAYBOX.

Le paiement des billets par le client sur le site de la société Digitick s'effectue exclusivement par cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD ou par PAYPAL.

1.2.3 Livraison du/des billet(s) et facture

Après la commande et la validation du paiement, un email de confirmation est automatiquement envoyé. Attention, l'email de confirmation ne contient pas le(s) billet(s). Le(s) billet(s) sont imprimables directement en ligne une fois le paiement validé.

Le client a également la possibilité de télécharger le(s) billet(s) pour l(es) imprimer ultérieurement. Le billet est également stocké dans « votre compte » accessible à tout moment avec les identifiants et le mot de passe défini lors de la création du compte.

1.2.4 Contrôle des billets

Il est impératif d'être en possession du billet imprimé pour voyager. Le conducteur remettra en contrepartie une contremarque.

Le contrôle des billets sera effectué manuellement avec identification du client via son nom, tel qu'indiqué sur le billet. Le client devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo.

Chaque billet est nominatif et personnel et ne peut être vendu ou cédé, même à titre gratuit.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet se verront refuser l'accès à la Navette Aéroport Marseille, sans dédommagement aucun et sont passibles de poursuites pénales.

Le billet n'est valable qu'à la date de voyage mentionné sur le billet sauf accord exprès de la société TransProvence.

1.2.5 Problème lié à la livraison des billets ou demandes de modification de votre billet

Si le client n'arrive pas obtenir ou à imprimer son billet ou si celui-ci souhaite effectuer des modifications sur son billet (exemple : date du voyage) il convient de contacter la Société Digitick par mail à l'adresse hotline@digitick.com ou par téléphone au 0892 700 840 (0.34€ la minute- du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 10h à 18h), dans un délai de 24 heures avant la date du voyage.

Si le temps ne le permet pas, le client peut se présenter au guichet de la Navette muni du billet et du justificatif de paiement. La date du/des voyages sera/seront inscrite(s) sur le document qui sera visé, sur place, au guichet.

1.2.6 Modalités d'échanges et de remboursement

1. Il est possible de modifier son titre jusqu'à la date de son voyage. Dans ce cas, le client doit contacter TransProvence au moyen de la rubrique « contact » du site www.navettemarseilleaeroport.com dans un délai de 24 heures avant le départ ou se présenter au guichet de la Navette pour modifications des données sur le billet.
2. Le client n'a pas obligation d'informer TransProvence dans le cas où le trajet est effectué dans un autre sens que celui qui figure sur le/les billet(s).
3. Aucun remboursement ne sera effectué sauf dans les cas suivants :
 - la navette n'est pas en service du fait du transporteur
 - le client a racheté un titre de transport au guichet suite à un dysfonctionnement de la boutique en ligne. Dans ce cas le remboursement s'effectuera uniquement sur présentation d'un justificatif (reçu de caisse / reçu carte bleue).

Les réclamations liées au remboursement du titre de transport doivent parvenir à TransProvence dans un délai de 30 jours après l'achat sur le site internet.



1.2.7 Délais de rétractation

Tous les billets vendus sur le site internet de l'Aéroport Marseille Provence sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L 121-20-4 du Code de la consommation les usagers ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

1.2.8 Informations nominatives

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au client servent uniquement et exclusivement au traitement de sa commande.

Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées.

De plus, toutes les données relatives aux déplacements des personnes sont rendues anonymes. Ainsi, aucun historique de validation des voyages ne pourra être fourni.

1.3 Achat des billets aux guichets de la Navette

1.3.1 Les guichets de la Navette

La Navette Marseille Aéroport dispose de deux guichets de vente :

Guichet Aéroport	Guichet Gare St Charles
Situé sur l'esplanade entre les halls 3-4 et hall 1	Situé au sein de la gare routière
Ouvert de 6h05 à 22h10	Ouvert de 5h30 à 21h30
Telephone : 0 810 00 35 66	

1.3.2 Les bornes de distribution de titres

2 bornes ont été mises à disposition du public pour l'achat des titres de transport à côté du guichet aéroport.

1 borne a été mise à disposition à côté du guichet de la gare Saint Charles.

1.3.3 Modalités d'usage ET conditions d'utilisation

Le client doit valider son titre de transport à chaque montée dans le car, sous peine d'amende. Les conditions d'utilisation sont précisées dans le chapitre 1.1.

1.3.4 Modalités d'échanges et de remboursement

Aucun remboursement ni échange ne seront effectués sauf dans le cas où la navette n'est pas en service du fait du transporteur.

2 Règlement d'exploitation

2.1 Informations / Réclamations

Pour toute demande d'information, le client peut soit contacter l'un des deux guichets pré-cités ou se rendre sur le site internet de la Navette www.navettemarseilleaeroport.com.

Pour toute réclamation, le client peut nous adresser un mail via site internet www.navettemarseilleaeroport.com, dans la rubrique contact.



A compter du 1er janvier 2016, les passagers dont le litige n'a pu être réglé préalablement dans le cadre d'une réclamation auprès du service clients de l'entreprise de transport, peuvent contacter le médiateur : Jean-Pierre Teyssier.

Coordonnées : info@mtv.travel - 01 42 67 96 68

Informations : www.mtv.travel

2.2 Responsabilité du transporteur

La Navette Marseille Aéroport est exploitée par les sociétés TransProvence et Keolis Bouches-du-Rhône. Celles-ci déclinent toute responsabilité concernant la perte ou détérioration de bagages déposés à proximité du véhicule ainsi que des bagages à main transportés en dehors de la soute.

En cas de détérioration ou de perte des bagages déposés en soute, le vol devra être déclaré sous un jour ouvré. Si le dépôt de plainte s'effectue hors délai, la demande de remboursement sera irrecevable.

Les justificatifs concernant le contenu des bagages devront être transmis à TransProvence et Keolis Bouches-du-Rhône sous 3 jours ouvrés et seront étudiés pour évaluer le montant du dédommagement.

Les remboursements seront plafonnés à 300 € et seront possibles uniquement si toutes les conditions précédentes sont remplies. A des fins de préventions, tous objets de valeur doivent être conservés par le voyageur dans le car et ne pas être mis en soute.

2.3 Sécurité à bord des véhicules

Il est convenu que le client s'engage à adopter, à bord du véhicule, un comportement qui ne soit pas contraire aux règles de bon sens et au respect des lois et règlements français en vigueur. Ces règles concernent notamment les interdictions de fumer, de consommer de l'alcool et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. TransProvence et Keolis Bouches-du-Rhône se réservent le droit de refuser l'accès au véhicule ou de débarquer tout client qui contreviendrait à la réglementation, ou dont le comportement serait manifestement de nature à faire courir un risque au transporteur, aux autres voyageurs ou aux tiers, sans que celui-ci puisse exiger aucune forme de remboursement ou de dédommagement.

2.3 Règlement interne

Un règlement interne qui rappelle les règles de bonne conduite et de sécurité à l'intérieur des véhicules est affiché dans tous les cars. La non-observation de ce règlement est passible d'une amende (tarif des amendes affichés dans les véhicules)



