Conditions Générales d'Utilisation - plateforme de vente https://www.bus-et-clic.com

Le site intitulé www.bus-et-clic.com est exploité par VFD, immatriculée au RCS de Grenoble 2005 B 00856 - Siret n° 482 645 058 000 181, siège social domicilié au : 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE. Directeur Général : Monsieur Jean-baptiste MAISONNEUVE. Conformément aux dispositions actuellement en vigueur, le présent site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le n° 1546337 v 0.

Formulaire de collecte des données :
Ce formulaire est activé à la création de compte sur https://www.bus-et-clic.com lors du paiement d'un achat. Les informations portées dans ce formulaire permettent d'adresser au client ses billets de car. Elles peuvent également être utilisées pour l'informer de modifications ou de création de services. Ces informations sont destinées à la société VFD. Conformément aux dispositions de l'article 34 de la loi 'Informatique et Libertés" et à l'article 13 des présentes Conditions Générales d'Utilisation (portant sur le règlement général sur la protection des données appliqué par VFD), le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données renseignées. Pour exercer ces prérogatives, le Client adresse un mail à contact.busetclic@vfd.fr ou envoie un courrier à : VFD – 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE. Pour les destinations MRESO sur https://www.bus-et-clic.com/mreso , remplir le formulaire de contact sur : https://www.reso-m.fr/799

Article 1er. DÉFINITIONS
Chacun des termes mentionnés ci-dessous a dans les présentes Conditions la signification qui lui est donné, à savoir :
« VFD » : Société VFD, immatriculée au registre national du commerce et des sociétés sous le numéro 482 645 058 00 181 et inscrite à ce titre au greffe du tribunal de commerce de GRENOBLE, dont le siège social est 14, rue du Lac – 38120 SAINT EGRÈVE est fournisseur de réservation et d'achat de titres de transports définit sous l'intitulé « bus-et-clic ».
« Portail bus-et-clic.com » : site Internet de VFD permettant au Client de réserver et d'acheter des titres de transport en ligne. Le portail bus-et-clic.com est également disponible via l'application mobile Transaltitude.
« Client » : Utilisateur, personne physique, du Portail bus-et-clic.com, n'agissant pas à titre professionnel, qui réserve et achète en ligne un titre de transport.
« Centres d'appels habilités » : Prestataires de VFD chargés de donner des renseignements horaires, d'effectuer des réservations, des achats et des expéditions de titres de transports, pour le compte du Client à partir du portail bus-et-clic.com.
« Panier » : Achat d'un Client à VFD concrétisé par une transaction financière spécifique.
« Réseau de revendeurs » : Ensemble des points de vente VFD et des dépositaires en contrat avec VFD habilités à réserver et vendre des titres de transport pour le compte de VFD.
« Lignes de transport en commun par car commercialisées par VFD » : ensemble de lignes de transport en commun par car commercialisées par VFD regroupant :
- lignes du réseau Transaltitude
- ligne Grandes Alpes : liaison Les 2 Alpes/Alpe d'Huez
- lignes MRESO (N94, N93 et N62)

Article 2. OBJET
Les présentes Conditions Générales d'Utilisation visent à définir les relations contractuelles entre VFD et le Client. Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le portail bus-et-clic.com.

Article 3. CHAMP D'APPLICATION
Les prestations du portail bus-et-clic.com sont réservées au Client ayant pris connaissance et accepté par un clic sur le bouton « *j'accepte les conditions générales de vente* » du portail bus-et-clic.com, ou, le cas échéant, par téléphone, les présentes Conditions Générales dans leur intégralité. VFD se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par VFD.
Tout Client s'engage à se conformer aux conditions spécifiques des différentes lignes de transport en commun par car commercialisées par VFD sur le portail bus-et-clic.com et notamment à payer toute somme due, et à accepter les conditions et limitations de responsabilité relatives à la disponibilité des Produits et Services proposés.

Pour des raisons de sécurité et de conformité, l'achat de billets est réservé aux utilisateurs ayant atteint la majorité numérique. Si vous n'avez pas l'âge requis, nous vous invitons à contacter un adulte pour procéder à l'achat.

Article 4. DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE
4.1
VFD met à disposition du Client un système de consultation d'horaires des différentes lignes de transport en commun par car exploitées par VFD via les sites suivants
- *www.transaltitude.fr/* ou via l'application mobile Transaltitude
- *www.vfd.fr/*
Consultation des horaires sur https://www.reso-m.fr/ pour les destinations MRESO commercialisées sur :
https://www.bus-et-clic.com/mreso

Le Client, après avoir consulté les horaires de départ et d'arrivée en vigueur sur l'un des sites mentionnés ci-dessus, accède au portail bus-et-clic.com pour réserver et acheter ses titres de transports sélectionnés.
Le Client peut également accéder à cette prestation via les Centres d'appels et de réservations et le réseau de revendeurs.

4.2
Le portail bus-et-clic.com est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
Néanmoins, en raison de la nature même de l'Internet, VFD ne saurait garantir un fonctionnement du site sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre, le Client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

5. Article 5. COMMANDE ET ENVOI
5.1.
Le Client peut effectuer une réservation et une commande de titres de transport : sur le portail bus-et-clic.com, auprès des Centres d'appels habilités et du réseau de revendeurs jusqu'à la dernière minute avant le départ du car choisi et ce dans la limite des places disponibles.

5.2.
Le Client effectue les choix suivants, sur le portail bus-et-clic.com :
- les lieux de départ et d'arrivée
- les dates et heures d'aller et/ou de retour
- le nombre de voyageurs
- le tarif par voyageur proposé dans la gamme tarifaire de la ligne empruntée
Le Client donne les informations suivantes :
- Nom, prénom, de chaque voyageur

Au moment de la commande s'active la création d'un compte à renseigner avec les informations liées à l'acheteur :
- Nom,
- Prénom,
- Numéro de téléphone,
- Email,
- Mot de passe,

- Son code postal
- Sa date de naissance
- Saisie d'un code sécurité fourni par le site,
- Acceptation facultative des propositions commerciales,
- Acceptation obligatoire des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente du portail bus-et-clic.com

Le Client veille à fournir des informations fiables et authentiques dans les différentes étapes de sa commande.
Pour régler directement le portail bus-et-clic.com, le Client doit utiliser sa carte bancaire.
VFD procède en temps réel au débit de la carte. Le paiement est entièrement sécurisé.
Au moment de l'achat, s'active une fenêtre pour procéder au paiement, dans laquelle le Client choisit son type de carte de paiement (CB, Mastercard, Visa, e.Carte Bleue) via le système sécurisé PayBox.
Après validation de cette fenêtre, le Client saisit les informations liées à sa carte bancaire.
A réception de la commande, le Client reçoit :

- un mail de confirmation de réception du paiement émis par PayBox
- un mail émis par le portail bus-et-clic.com contenant un reçu de paiement dans lequel apparaissent le numéro et le contenu de sa commande.

5.3
Sur le portail bus-et-clic.com, le Client visualise une confirmation de paiement comportant le détail de sa réservation et de son voyage.
Le Client est alors en mesure d'imprimer à ce niveau le ou les titre(s) de transport électronique(s) au format.pdf.
En cas d'incident de connexion internet avant impression du billet électronique, le Client a la possibilité de se reconnecter sur le portail bus-et-clic.com, d'ouvrir son compte, d'accéder à ses commandes et de lancer une impression du ou des titre(s) de transport en cliquant sur le lien internet du produit acheté.
Le Client a en charge d'imprimer son billet électronique avant son départ, et par ses propres moyens, sur papier blanc vierge au format A4 (21,0 cm X 29,7 cm), sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical).
Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés, ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables. Le client peut présenter à l'embarquement son billet sur un support électronique (smartphone, tablette numérique, Ordinateur portable….).

5.4.
En cas de commande par téléphone auprès des Centres d'appels et de réservations**,** l'opérateur(trice) fait au Client un récapitulatif verbal de sa commande que celui-ci doit accepter pour qu'elle soit enregistrée. Le Client reçoit par courrier électronique à l'issue de sa commande : un reçu de paiement dans lequel apparaissent le numéro et le contenu de sa commande.
A partir de ce reçu de commande, le Client imprime son titre de transport en cliquant sur le lien internet du produit acheté.
Dans le cas où le Client ne possède pas d'adresse électronique, les éléments de sa commande (récapitulatif et titre de transport) lui seront expédiés par courrier postal simple, à l'adresse de livraison mentionnée lors de la commande.
En cas de non-réception des titres de transport par le Client dans le délai suffisant précédant la date de départ, celui-ci est invité à contacter le Centre d'appels et de réservation auprès duquel il a passé commande.

Article 6. CONDITIONS FINANCIÈRES
6.1
Les prix communiqués sur le portail bus-et-clic.com sont indiqués en euro (€) toutes taxes comprises (TTC).
Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par VFD.
6.2
Les commandes effectuées via le portail bus-et-clic.com payés par carte bancaire se font exclusivement par PayBox, système de paiement sécurisé SSL. Les cartes bancaires acceptées sont identifiées par une icône au moment du paiement. VFD garantit la sécurité et la confidentialité des données des usagers relatives à leurs moyens de paiement.
VFD a adopté pour son portail bus-et-clic.com, le procédé de cryptage SSL, lequel assure la fiabilité des échanges et transactions en cryptant au moment de leur saisie toutes les données personnelles indispensables pour traiter les commandes, tels qu'adresses, email, coordonnées bancaires.

6.3
Les commandes effectuées via les Centres d'appels et de réservations se paient exclusivement par carte bancaire.

Article 7. PREUVE DE LA COMMANDE
Le mail de confirmation de réception du paiement émis par PayBox et le mail émis par le portail bus-et-clic.com contenant un reçu de paiement dans lequel apparaissent le numéro et le contenu de sa commande, constituent la preuve de la commande.

Article 8. MODIFICATIONS
Pour une demande d'annulation et de remboursement, se reporter à l'article 10 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 9. PERTE ET/ OU DEFAUT D'UTILISATION
En cas de perte et/ou de défaut d'utilisation du ou des titres de transport commandés à leur date d'effet, non suivi d'une annulation par le Client, le ou les titres de transport ne donneront lieu à aucun échange ni remboursement, quel que soit le mode de commande utilisé.

Article 10. REMBOURSEMENT / ECHANGE

Remboursement d'une Commande achetée en ligne sur https://www.bus-et-clic.com **:** Le Client a la possibilité d'effectuer directement en ligne le remboursement de sa commande de billets.

Modalités d'une demande de remboursement :
Aucune demande de remboursement n'est possible en ligne pour des billets achetés auprès d'une agence commerciale ou payés au moyen d'une « e.Carte Bleue ».

Conditions dans lesquelles peut être effectuée une demande de remboursement de commande :

- La demande de remboursement est possible le lendemain de l'achat (après minuit du jour de l'achat)
- La demande de remboursement doit être effectuée au moins 10 heures avant l'heure de départ du 1er billet de la commande (dans l'ordre de départ des billets). Pas de remboursement possible, pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et l'heure du départ.
- La demande de remboursement d'une commande en ligne est gratuite et irréversible.
- **La demande de remboursement porte obligatoirement sur la totalité des billets composant la commande** (exemple : un Billet « Aller/Retour » ne peut être annulé que dans sa totalité),
- Aucun remboursement n'est possible pour un billet commandé sous forme d'une PROMOTION (réduction ponctuelle…) ou d'une PROMOTION SKILIGNE ou d'un produit combiné (transport + forfait piéton Eau d'Olle Express).
- Les billets remboursés sont neutralisés dans le système de vente en ligne et refusés à l'embarquement à bord du car.

Procédure de demande de remboursement d'une commande en ligne :

Le Client :

- Ouvre son compte sur le site d'achat en ligne sur lequel il a effectué sa commande (saisie adresse mail et mot de passe)

- ouvre la liste des commandes de son compte
- ouvre le « détail de la commande » à annuler
- sélectionne en fin de commande le bouton « REMBOURSER »

Accusés de réception d'un remboursement :
- Le Client reçoit sur son adresse mail :
- Une confirmation de demande de remboursement de sa commande
- Une confirmation de remboursement de sa commande qui interviendra sur son compte bancaire dans un délai de 48 heures.

Demande de remboursement par écrit :
Par écrit, 48 heures avant la date de son départ (envoi postal : cachet de la poste faisant foi / envoi mail : date de réception du mail faisant foi), le Client peut demander le remboursement de sa commande et des sommes versées en contrepartie des titres de transport non utilisés. Ces titres de transport devront être joints à la demande.
Le courrier doit être adressé à :
* Pour les achats effectués via le site :
- *www.transaltitude.fr/* ou via l'application mobile Transaltitude
VFD - Service Réclamations clients – 14, rue du Lac - CS : 20105– 38120 SAINT EGREVE
* Pour les achats MRESO effectués sur le site : https://www.bus-et-clic.com/mreso , courrier à adresser à MRESO 431 Av. Ambroise Croizat 38920 Crolles.
Le remboursement sera effectué en conformité avec les Conditions Générales de Vente applicables sur le site concerné. La prise en compte de la demande de remboursement prendra effet à partir de la date de réception du courrier du Client. Il ne sera effectué aucun remboursement de billet si la date de réception de la demande de remboursement est postérieure à la date prévue du ou des voyage(s), le Client se trouvant alors dans le cadre de l'application de l'article 9 des présentes conditions générales.
Le remboursement n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un Billet « Aller/Retour » ne peut être remboursé que dans sa totalité).

Echange d'une réservation :
Le Client a la possibilité d'effectuer l'échange d'une réservation.
Modalités d'échange :
- L'échange d'une réservation est gratuit.
- L'échange est possible sur le site https://www.bus-et-clic.com, jusqu'à 10 heures avant l'heure de départ du billet à échanger (pas d'échange possible sur le site pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et 15 minutes avant l'heure du départ).
- En Agence commerciale, le billet peut être échangé jusqu'à 02 heures avant l'heure de départ du billet à échanger.
- Aucun échange n'est possible pour un billet commandé sous forme d'une PROMOTION (réduction ponctuelle…) ou d'une PROMOTION SKILIGNE ou d'un produit combiné (transport + forfait piéton Eau d'Olle Express).
- Les billets achetés à bord du car ne sont pas échangeables.
- Aucun échange possible pour un billet déjà utilisé (composté à l'embarquement).
- L'échange d'une réservation est possible uniquement contre une réservation identique au niveau du trajet, des conditions tarifaires, du prix total
- A l'intérieur d'une commande effectuée pour plusieurs passagers, l'échange des billets que d'une partie des passagers n'est pas possible. L'échange de la partie 'Aller' ou de la partie 'Retour' d'une commande, concernera donc les billets 'Aller' ou les billets 'Retour' de l'ensemble des passagers de cette même commande,
- L'échange d'une réservation est possible uniquement si le billet que l'on veut échanger est encore en vente (conformément aux délais de vente en vigueur en ligne et dans les points vente).
- Les billets initiaux qui ont été échangés sont neutralisés dans le système de vente et sont refusés à l'embarquement à bord du car.

Demande d'échange de billets achetés auprès d'une agence commerciale :
Le client s'adresse à l'agence commerciale auprès de laquelle il a effectué son achat, muni de ses titres de transport à échanger.
Demande d'échange de billets achetés auprès d'un Centre d'Appels habilité :
Le client appelle le Centre d'Appels auprès duquel il a effectué son achat, muni de son numéro de commande et/ou de son adresse de messagerie et du mot de passe de son compte client.

Demande d'échange de billets achetés sur https://www.bus-et-clic.com (site ou application mobile Transaltitude) **:**
Une réservation effectuée sur https://www.bus-et-clic.com peut être échangée par le Client :
- sur http://www.bus-et-clic.com
- en agence commerciale
- auprès d'un Centre d'Appels habilité

Procédure d'échange d'une réservation sur https://www.bus-et-clic.com **:**
Le Client :
- ouvre son compte sur le site d'achat sur lequel il a effectué sa commande (avec identifiants : adresse messagerie/mot de passe)
- ouvre la liste des commandes de son compte
- ouvre le « détail de la commande »
- sélectionne en fin de commande le bouton « Echanger »

Article 11. DISPOSITIONS DIVERSES
Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des conditions générales conservant force obligatoire entre les Parties.
Le Client, entend se soumettre, dans l'utilisation du service, aux conditions d'utilisation du portail bus-et-clic.com.

Article 12. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPÉTENTE ET MEDIATION :
Le présent Contrat est soumis au droit français. Tout différent découlant de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat oblige les Parties à se rapprocher et à tenter de trouver une solution amiable à leur litige. En cas d'échec, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Grenoble, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. **Médiation** :
* Pour les achats effectués via les sites :
- *www.transaltitude.fr/* ou application mobile Transaltitude
- *www.vfd.fr/*
Après avoir saisi le Service Réclamations Clients de VFD domicilié au 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles directement sur son site www.mtv.travel ou auprès de MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303-75823 Paris Cedex 17

Article 13 - Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur https://www.bus-et-clic.com, VFD, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. VFD est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679). En aucun cas VFD ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en lignes.