

**REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES**

**PRESCRIPTIONS D'EXECUTION D'OBLIGATIONS DE SERVICE  
PUBLIC POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE PUBLIC DE  
TRANSPORT FERROVIAIRE REGIONAL DE VOYAGEURS**

## **PRESCRIPTIONS D'EXÉCUTION D'OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

### **AU TITRE DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT FERROVIAIRE D'INTERET RÉGIONAL DE VOYAGEURS**

**FORMULÉES PAR LA RÉGION AUVERGNE RHONE-ALPES**, ci-après désignée la Région,

#### **À L'ENCONTRE DE**

**SNCF MOBILITÉS**, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles, CS 70001, 93633 La plaine Saint-Denis, représentée par Guillaume Pepy, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désigné « **SNCF Mobilités** » ou l'Exploitant,

Dans le cadre des présentes prescriptions, la Région comme SNCF Mobilités peuvent être désignées comme « parties » ensemble ou individuellement.

## **PREAMBULE**

L'Article 5.5 du RÈGLEMENT (CE) N° 1370/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil stipule que :

*« 5. En cas d'interruption des services ou de risque imminent d'apparition d'une telle situation, l'autorité compétente peut prendre une mesure d'urgence. Cette mesure d'urgence prend la forme d'une attribution directe ou d'un accord formel de prorogation d'un contrat de service public ou de l'exigence de l'exécution de certaines obligations de service public.*

En l'espèce, en l'absence d'accord sur une trajectoire économique et technique, les conventions en cours sont sur le point d'arriver à échéance sans qu'une nouvelle convention d'exploitation prenne le relai pour l'exploitation du service public de transport public ferroviaire d'intérêt régional de voyageurs.

A défaut d'accord, **la Région a décidé de déterminer les obligations de service et le montant de la compensation correspondante** afin de disposer d'un support juridique de nature à permettre **d'assurer la continuité du service public et** fonder le paiement des compensations correspondantes.

## **ARTICLE 1 : OBJET DES PRESCRIPTIONS A RESPECTER**

Les présentes prescriptions ont pour objet :

- de prescrire le service public ferroviaire TER pour l'année 2017
- d'en commander l'exécution à SNCF Mobilités,
- de fixer le montant de la compensation financière annuelle correspondant à l'exécution de ce service,
- d'en prévoir les modalités de contrôle.

SNCF Mobilités doit respecter le cadre de référence prévu à l'article 3, constitué de l'ensemble des obligations résultant des présentes prescriptions et de l'ensemble des documents et accords auxquelles elles renvoient notamment en annexes.

## **ARTICLE 2 : DUREE**

Les présentes prescriptions devront être respectées pendant une durée d'une année à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Elles pourront être prolongées par décision de l'assemblée régionale.

Tout au long de leur durée, les présentes prescriptions pourront être modifiées par la Région qui en tirera en tant que de besoin les conséquences en termes de compensations de service public.

## **ARTICLE 3 : CADRE DE REFERENCE POUR LA DEFINITION ET L'EXECUTION DES PRESCRIPTIONS DE SERVICE PUBLIC**

Le cadre de référence pour la définition et l'exécution des prescriptions de service public est le suivant :

- les présentes prescriptions et l'ensemble de ses annexes.

Au titre de ces annexes, figurent en annexe 1, les documents suivants qui font partie du cadre de référence et dont le contenu doit être respecté, sous réserve des exceptions identifiées :

- la convention TER Rhône-Alpes en date du 30 mars 2007 conclue entre la Région et la SNCF, ses annexes et les avenants n° 1 à 49, à l'exception des articles suivants et des annexes associées : article 2, article 3, article 4.2, article 6, article 7, article 8, article 23, article 24, article 30.6, article 32, article 33, articles 34 à 34.3 inclus, article 35, article 36, article 39, article 40, article 41, articles 43 à 43.4 inclus, article 46, article 55.4, article 59, articles 60 à 63 inclus et article 69.2,
- le cahier des charges de la convention TER Rhône-Alpes en date du 30 mars 2007 conclu entre la Région et la SNCF, à l'exception des articles suivants et des annexes associées : article 12, article 13, article 14, article 21, article 22, articles 23 à 23.5 inclus, article 24, article 45.5, article 46.4 et article 59 ainsi que le chapitre 3
- la convention TER Auvergne en date du 17 juillet 2009 conclue entre la Région et la SNCF, ses annexes et avenants n° 1 à 21, à l'exception des articles suivants et des annexes associées : article 1.4, article 2.5, article 2.9, deux derniers alinéas de 3.3, article 3.5, article 4.1, article 4.2, article 4.3, article 4.4, article 4.5, article 4.6, article 4.7, article 4.8, article 4.9 et article 5.4.

Les éléments ci-dessus s'entendent expurgés de toute mention relevant par nature d'une relation conventionnelle ou de modalités financières.

Il est précisé que toutes les conventions et tous les accords en cours au jour de l'adoption des présentes prescriptions, quelle que soit la date d'entrée en vigueur de ces accords et conventions et qu'ils soient ou non annexés aux présentes prescriptions, faisant référence à « une » ou « la » "convention d'exploitation" sont également réputés faire référence aux présentes prescriptions, se poursuivent dans ce cadre et doivent être appliqués.

## **ARTICLE 4 : PRESCRIPTIONS SPECIFIQUES AU SERVICE 2017**

### **4.1. Service annuel**

SNCF Mobilités exécutera le service annuel 2017 décrit en annexe 1, dans les conditions définies à l'article 1.

### **4.2. Billettique**

SNCF Mobilités participera au déploiement du système de billettique régional OÙRA! selon des modalités qui feront l'objet de nouvelles prescriptions de la part de la Région durant l'année 2017.

Les recettes issues des ventes en lignes réalisées par le site OÙRA.com font l'objet d'un reversement à SNCF Mobilités selon les modalités décrites à l'annexe 2.

SNCF Mobilités développera et mettra en service dès que possible en 2017 les échanges quotidiens de données relatives aux clients, aux supports de titres et aux titres entre le système billettique TER et la Centrale OÙRA!. Ce développement et sa mise en œuvre seront pris en charge par la Région Auvergne – Rhône-Alpes dans un cadre spécifique.

Les prescriptions en matière d'échanges de données font l'objet de l'annexe 2.

### **4.3. Sureté des biens et des personnes**

Le déploiement de la politique régionale de sureté dans les transports ferroviaires fera l'objet d'un conventionnement spécifique, hors du champ des présentes prescriptions de service public.

### **4.4. Accessibilité**

SNCF Mobilités mettra en œuvre les mesures prévues dans les SD'AP Auvergne et Rhône-Alpes, tel qu'approuvés en Préfecture respectivement les 22 décembre 2015 et 24 mai 2016.

Les gares faisant l'objet de mesures de substitution par taxi à la charge de SNCF Mobilités en 2017 figurent en annexe 3.

### **4.5. Tarification**

SNCF Mobilités mettra en œuvre les décisions de la Région concernant l'harmonisation des tarifs Auvergne Rhône-Alpes 2<sup>ème</sup> phase.

SNCF Mobilités mettra en œuvre les décisions de la Région en lien avec la liberté tarifaire prise au titre du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 sur l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.

#### **4.6. Evènements promotionnels**

Pour 1<sup>er</sup> trimestre 2017, la liste des manifestations faisant l'objet d'une tarification Illico Evènement et des opérations de communication « Allez-y avec TER » figure en annexe 4.

### **ARTICLE 5 : PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA QUALITE DU SERVICE**

#### **5.1. Ponctualité**

La ponctualité des trains est mesurée à partir de l'écart entre l'horaire théorique d'arrivée et l'horaire effectivement constaté. Les obligations en matière de ponctualité s'appliquent à l'ensemble des trains d'heures de pointe relevant de la compétence de la Région Auvergne Rhône-Alpes.

Sont définis comme trains d'heures de pointe les trains dont tout ou partie du parcours est effectuée entre 6 h 00 et 9 h 00 et entre 16 h 30 et 19 h 30.

Pour la mesure de la ponctualité, sont considérés en retard les trains accusant un retard strictement supérieur à 5 minutes révolues à leur gare de destination.

#### **5.2. Autres composantes de la qualité du service**

Pour les lignes opérées par SNCF Mobilités pour le compte de la Région et certifiées NF Service par l'AFNOR, la région considère que le contrôle de la qualité est couvert par la certification.

Pour 2017, SNCF Mobilités prendra toute mesure pour conserver sa certification et transmettra à la Région les rapports de l'audit annuel.

### **ARTICLE 6 : COMPENSATION FINANCIERE DES PRESCRIPTIONS DE SERVICE PUBLIC**

#### **6.1. Acomptes mensuels**

L'exécution des présentes prescriptions fera l'objet d'une compensation de service public versée par la Région à SNCF Mobilités, sous forme d'acomptes mensuels d'un montant de 42 500 000 €.

Cette compensation est réputée établie sur la base de l'ensemble des charges et recettes du trafic (perçues directement par SNCF Mobilités) induites par les présentes prescriptions, à l'exception des points figurant au 6.4.

L'évaluation financière s'appuie sur les éléments communiqués par SNCF Mobilités et sur l'analyse critique de la Région.

Les acomptes pour le mois M seront versés premier jour du mois M, sauf pour le mois de janvier où le versement aura lieu le 15 du mois.

Un ajustement sera effectué à la fin de chaque trimestre sur la base du service effectivement réalisé, prenant en compte les éléments visés au 6.2, 6.3 et 6.4. Il sera établi le mois M+2 suivant le trimestre échu (mai pour le premier trimestre).

## 6.2. Réfaction de la compensation pour manquement aux prescriptions de service public

Les trains programmés au jour J-1 16h et non réalisés au jour J feront l'objet d'une réfaction de sept (7) € par train.kilomètre (t.km), basée sur l'estimation des charges variables non mobilisées par SNCF Mobilités.

La décision en matière de réfaction appartient *in fine* à la Région qui statue au vu des éléments par SNCF Mobilités et des observations formulées par cette dernière.

## 6.3. Evaluation forfaitaire des préjudices pour manquement aux prescriptions de service public

Au-delà du mécanisme de réfaction prévu à l'article 6.2, la Région se réserve la possibilité d'exiger la réparation des préjudices subis consécutivement aux manquements de SNCF Mobilités aux obligations résultant des présentes prescriptions, hors cas de force majeure ou assimilés tels que décrit à l'annexe 5. Au regard de l'impact sur le service public et sur l'image de la Région en charge de son organisation la grille d'évaluation des préjudices suivante est retenue. Ces montants seront, le cas échéant, cumulés avec la réfaction prévue à l'article 6.2.

Nature du manquement aux prescriptions de service public		Montant de la réduction de compensation
Trains non réalisés (hors cas annexe 5)		7 €/t.km
Trains en retard en heure de pointe (hors cas annexe 5)		75 €/train
Défaut de reporting	Rapport mensuel de production remis au plus tard le dernier jour du mois M+1	1 000 €/jour ouvrable à compter du lendemain de la date de remise prévue
	Justificatifs demandés au 6.4 remis au plus tard le dernier jour du mois M+1	
	Eléments du socle d'indicateurs remis au plus tard le 30 juin de N+1	

La décision en la matière appartient *in fine* à la Région qui statue au vu des éléments transmis par SNCF Mobilités et des observations formulées par cette dernière préalablement à la mise en œuvre des mesures.

## 6.4. Compensation spécifique pour services de substitution

Les cars de substitution mis en œuvre dans le cadre de Plans de Transport Adapté feront l'objet d'une compensation spécifique fixée à 3.5 €/c.km, ramené à 1.5 €/c.km en cas d'absence de transmission ou de transmission tardive (J-1 avant 16h) du PTA à la Région.

Les taxis mis en place pour substitution conformément à l'article 4.4 seront compensés par la Région à l'euro l'euro.

## **6.5. Justificatifs à fournir par l'exploitant**

Dans l'objectif d'ajuster les acomptes conformément à l'article 6.1, SNCF Mobilités fournira avec le rapport mensuel de production les pièces justificatives suivantes, en compléments de celles visées à l'article 3 :

- Liste exhaustive des trains non réalisés avec, par train, les motifs et les t.km correspondants ;
- Liste exhaustive des trains en retard avec, par train, les motifs et les t.km correspondants ;
- Liste exhaustive des cars de substitution pour PTA et les c.km correspondants ;
- Factures de taxis (avec kilométrage, OD et somme engagée) mis en place pour substitution conformément à l'article 4.4.



## ANNEXE 1

## DETAIL DES MODIFICATIONS D'OFFRE - SERVICE ANNUEL 2017 -

## DESSERTES FERROVIAIRES

n° de train	Ligne	Parcours	Horaire départ	Horaire arrivée	Offre supplémentaire				Suppression d'offre				Modification d'offre		Incidence en année pleine T.KM	Mise en œuvre		
					Création	Prolongement parcours	Arrêts	Jours circulation	Suppression	Modif horaire >10'	Diminution parcours	Arrêts	Jours circulation	Décalage horaires 3 à 10'			Changt terminus	
	Sag - Grenoble - Chambéry	Sag -Chambéry			Les trains TER circulant entre Saint-André-Le-Gaz / Rives et Grenoble sont prolongés jusqu'à Chambéry par une desserte omnibus											X		
	St Marcellin - Gières	St Marcellin - Gières			Les trains TER circulant entre St Marcellin et Chambéry sont dorénavant Gières (et non plus chambéry)											X		
	Sag - Grenoble - Chambéry				Tous les TER entre Saint-André-Le-Gaz / Rives et Grenoble/Rives desserviront Réaumont-Saint-Cassien											X		
	St Marcellin - Gières				Le temps de sur-stationnement de 18 mn entre les trains depuis St Marcellin et Gières est abaissé.											X		
	Brignoud - Moirans				Les relations entre le sud Grésivaudan et le Grésivaudan se font dorénavant par correspondance à Grenoble sans perte en temps de parcours											X		
	LYON- Grenoble					X	les gares de La Verpillière et de La Tour-du-Pin: 18 arrêts supplémentaires											
	LYON- St Etienne		00:24	01:13				X						JOB				
	Lyon - St Etienne	Lyon - Givors	18:55	19:22				X										
	Lyon - St Etienne	Lyon - St Etienne	18:40				X	Arrêts Oullins, Pierre Bénite, Vernaison et Grigny										
	Genève - Grenoble	Genève - Grenoble	15h00	A compléter				X										
	Genève - Grenoble	Genève - Grenoble	16h40	A compléter	X													
	Grenoble - Gap	Grenoble - Gap	A compléter	A compléter	Diminution du temps de parcours de 9 mn entre Grenoble et Gap le samedi											X		
	Grenoble - Gap	Grenoble - Gap	A compléter	A compléter	Augmentation du temps de parcours de 13 mn entre Grenoble et Gap le samedi et dimanche											X		
	Grenoble - Gap	Grenoble - Gap	A compléter	A compléter	Augmentation du temps de parcours de 8 mn entre Grenoble et Clelles en semaine													
	Grenoble - Gap	Grenoble - Gap	11H46	14H11				X						JOB				
	Grenoble - Gap	Grenoble - Gap	11H20	13H45	X									JOB				
	Valence - Die	Valence - Die	18h15	A compléter				X						Vendredi				
	Valence - Die	Valence - Die	18h36	A compléter	X													
	Valence - Die	Valence - Die	20h40	A compléter				X						sauf samedi				
	Valence - Die	Valence - Die	20h21	A compléter	X													
	Valence - Die	Valence - Die	A compléter	9h39				X						JOB				
	Valence - Die	Valence - Die	A compléter	9h06				X						SDF				
	Valence - Die	Valence - Die		9h22	X				Q									

**11-Clermont-Fd\*Thiers\*Montbrison\*St-Etienne**  
**N'oubliez pas de vous reporter aux renvois ci-dessous**  
**du 11/12/2016 au 01/07/2017**  
**Annexe 1**  
**11 - Clermont-Fd\*Thiers\*Montbrison\*St-Etienn**

*Sauf jours fériés	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Sam*	Lun à Ven*	Lun à Ven*
		2			1	2	
	AUTOCAR	TER	AUTOCAR	TER	TER	TER	AUTOCAR
<b>Clermont-Ferrand</b>							
Aulnat-Aéroport							
Pont-du-Château							
Vertaizon							
Lezoux							
Pont-de-Dore							
Thiers							
Noirétable							
Boën	04.50		06:15				07:05
<b>Montbrison</b>	<b>05.09</b>	<b>06.14</b>	<b>06:39</b>	<b>06.49</b>	<b>07.07</b>	<b>07.19</b>	<b>07:29</b>
St-Romain-le-Puy	05.17	06.20		06.57	07.13	07.26	
Sury-le-Comtal	05.23	06.25		07.02	07.18	07.31	
Bonson	05.28	06.31		07.07	07.22	07.37	
Andrézieux	05.36	06.35		07.11	07.26	07.41	
La Fouillouse		06.42		07.17	07.32	07.47	
St-Etienne-la-Terrasse	05.48	06.48		07.23	07.39	07.53	
<b>St-Etienne-Châteaucreux</b>	<b>06.03</b>	<b>06.52</b>		<b>07.27</b>	<b>07.43</b>	<b>07.57</b>	

--	--	--	--	--	--	--	--

Numéro de circulation	49591	889903	049585	889905	889901	889907	049587
Colonne	5	10		15	20	25	
Renvoi circ. Philéas	69	63			69	63	

**St-Etienn\*Montbrison\*Thiers\*11 - Clermont-Fd**

*Sauf jours fériés	Lun à Ven*	Lun*	Lun à Ven*	Lun à Sam*	Lun à Ven*	Sam*	Lun à Ven*
						1	2
	TER	Taxi TER	TER	TER	TER	TER	TER
<b>St-Etienne-Châteaucreux</b>							<b>06.05</b>
St-Etienne-la-Terrasse							06.10
La Fouillouse							06.16
Andrézieux							06.24
Bonson							06.30
Sury-le-Comtal							06.33
St-Romain-le-Puy							06.38
<b>Montbrison</b>							<b>06.44</b>
Boën							
Noirétable		05.58					
Thiers	06.06	06.28	06.38	07.08	07.29	08.07	
Pont-de-Dore	06.17		06.48	07.18	07.39	08.17	
Lezoux	06.25		06.56	07.26	07.47	08.26	

Vertaizon	06.32		07.03	07.34	07.55	08.34	
Pont-du-Château	06.37		07.08	07.38	08.00	08.39	
Aulnat-Aéroport	06.42		07.13	07.44	08.06	08.45	
<b>Clermont-Ferrand</b>	<b>06.50</b>		<b>07.21</b>	<b>07.52</b>	<b>08.14</b>	<b>08.52</b>	

CL 1 et 2		CL 1 et 2	CL 1 et 2	CL 1 et 2		
-----------	--	-----------	-----------	-----------	--	--

Numéro de circulation	873280	31432	873282	873284	873286	873288	889906
Colonne	-5	-10	-15	-20	-25	-60	-30
Renvoi circ. Philéas						69	63

**AUTOCAR** Autocar du Transport Express Régional

**Taxi TER** Taxi collectif TER.

**TER** Train du Transport Express Régional

**CL 1 et 2** La première classe de ce TER n'est pas accessible avec un titre de tra

**R1** Certains travaux peuvent modifier les horaires communiqués dans cet

**R2** Tous les trains TER sont autorisés au transport gratuit des vélos selor

**R3** Rappel : les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars TER.

**R4** Le point d'arrêt des autocars à Sury-le-Comtal se situe en centre ville.

**1** Circule aussi le 25 mai.

**2** Ne circule pas du 24 déc au 1er jan.

**3** Ne circule pas les 31 déc, 17 avr, 1er, 8 mai et 5 juin ; circule aussi le

**4** Ne circule pas le 25 mai.

**5** Circule jusqu'au 16 déc et à partir du 6 jan; circule aussi le 24 mai.

**6** Circule le 12 et à partir du 2 jan ; circule aussi les 18 avr, 2 et 9 mai, 6

**7** Circule du 26 au 30 déc.

**8** Ne circule pas du 26 au 30 déc.

**9** Ne circule pas le 31 déc ; circule aussi le 25 mai.

**10** Circule aussi les 25 déc, 1er jan, 17 avr, 1er, 8 mai et 5 juin.

**11** Ne circule pas les 17 avr, 1er, 8 mai et 5 juin ; circule aussi le 25 mai.

**12** Ne circule pas le 26 mai ; circule aussi le 24 mai.

Lun à Sam*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Tous les jours	Lun à Sam*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Tous les jours	Tous les jours	Lun à Ven*
<b>3</b>		<b>2</b>					2	2		
<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>
	06:22			<b>07.00</b>	<b>07.57</b>			<b>09.25</b>		<b>10.50</b>
					08.06					
					08.12					
	06:47				08.17					11.14
	06:59				08.24					
	07:13				08.32					11.37
	07:31			07:41	08.42					11.54
				08:14		09:14				12:27
			08.30			09:44				13.08
<b>07.39</b>		<b>08.16</b>	<b>08.52</b>			<b>10:04</b>	<b>10:14</b>		<b>11.09</b>	<b>13.30</b>
07.46		08.23	08.58				10:20		11.20	13.54
07.52		08.28	09.10				10:25		11.29	
07.56		08.33	09.15				10:30		11.34	
08.00		08.38	09.22				10:35		11.42	
08.05		08.44					10:41			
08.11		08.51	09.32				10:48		11.51	
<b>08.15</b>		<b>08.55</b>	<b>09.50</b>	<b>09:20</b>			<b>10:52</b>	<b>11.10</b>	<b>12.03</b>	<b>14.19</b>

					CL 1 et 2					
--	--	--	--	--	-----------	--	--	--	--	--

889909	031127	889911	49593	31111	873281	49597	889913	31191	49595	31113
30		35	40	45	50	55		60	70	80
95		63								

Lun*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Autre	Lun à Ven*	Tous les jours	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Sam*	Tous les jours	Tous les jours
<b>6</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>				<b>9</b>		
<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>TER</b>	<b>TER</b>	<b>TER</b>	<b>AUTO AR</b>	<b>AUTO AR</b>
		<b>07.11</b>	<b>07.00</b>		<b>07.20</b>	<b>08.08</b>		<b>08.32</b>	<b>10.00</b>	<b>10:20</b>
		07.16	07.11			08.13		08.36	10:11	
		07.22				08.19		08.42		
		07.30	07.21			08.26		08.50	10:21	
		07.36	07.29			08.32		08.55	10:29	
		07.40	07.34			08.36		09.00	10:34	
		07.48	07.40			08.41		09.05	10:40	
<b>06.50</b>		<b>07.54</b>	<b>07.59</b>	<b>07.59</b>		<b>08.47</b>		<b>09.11</b>	<b>10:57</b>	
07.15			08.19	08.19						
07.59			08.49	08.49						
	07:50						08.58			
	08:08						09.08			
	08:22						09.17			

	08:34						09.25			
							09.29			
							09.35			
<b>08.57</b>	<b>09:04</b>				<b>09.05</b>		<b>09.41</b>			12:05

							CL 1 et 2			
--	--	--	--	--	--	--	-----------	--	--	--

39684	31124	889902	49596	49596	31190	889908	873290	889904	49590	31194
-35		-50	-40	-45	-65	-70	-75	-80	-85	
515		63	517	469				99		

transport de seconde classe.

ette fiche. Avant votre départ, consultez ALLO TER au : 09 69 32 21 41 (appel non surtaxé), le site SNCF TER  
 n la place disponible. Pour la sécurité de tous, en cas de forte affluence, merci de ne pas tenter de monter à bo

25 mai.

juin.

Lun à Sam*	Sam Dim Fêtes	Lun à Ven*	Sam Dim Fêtes	Tous les jours	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Lun à Ven*	Sauf les Sam	Sam*	Lun à Sam*
1								4	1	3
TER	TER	TER	AUTO AR	AUTO AR	AUTO AR	AUTO AR	TER	TER	AUTO AR	TER
12.16			13:05	14:50		16.10	16.45			
12.23							16.52			
12.29							16.58			
12.34			13:29			16.40	17.03			
12.41						16.52	17.10			
12.49			13:52			17.06	17.18			
12.58			14:09				17.28			
			14:42						17.00	
			15:23		15:30				17.30	
	13.14	14.14	15:45		15:52			17.14	17.50	18.14
	13.21	14.20			15:58			17.21		18.21
	13.26	14.25			16:10			17.26		18.26
	13.31	14.30	16:09		16:15			17.31		18.31
	13.36	14.36			16:22			17.36		18.36
	13.41	14.42						17.41		18.41
	13.48	14.48			16:32			17.48		18.48
	13.52	14.52	16:34	16:35	16:50			17.52	18.35	18.52

CL 1 et 2							CL 1 et 2			
-----------	--	--	--	--	--	--	-----------	--	--	--

873285	889917	889921	31115	31199	049597	31131	873289	889929	49583	889931
65	75	85	90			110	115	100	105	120
69								133	69	95

Dim et Fêtes	Lun à Ven*	Ven*	Lun à Sam*	Tous les jours	Lun à Sam*	Ven*	Lun à Ven*	Sam*	Lun à Ven*	Lun à Ven*
4					1	5		1		
AUTO AR	AUTO AR	Taxi TER	TER	AUTO AR	TER	AUTO AR	AUTO AR	AUTO AR	AUTO AR	TER
				12.16	13.08	13.20	13:50	14.45	15:00	
					13.13		14:01	14.56	15:11	
					13.19					
					13.27		14:19	15.14	15:29	
				12.42	13.32		14:26	15.21	15:36	
					13.36		14:31	15.26	15:41	
					13.41		14:41	15.36	15:51	
				13.02	13.47	14.08	14:51	15.46	16:01	
				13.22		14.33	15:11	16.06	16:21	
		12.30		13.52		15.17		16.36	16:51	
		13.00	13.24	14.27					17:24	17.40
11.15	12.07		13.34	14.40						17.53
11.28	12:21		13.42	14.54						18.04

11.40	12:35		13.50	15.06						18.11
			13.55							18.16
			14.01							18.22
<b>12.07</b>	<b>13.04</b>		<b>14.08</b>	<b>15.30</b>		<b>16.15</b>				<b>18.28</b>

			CL 1 et 2							CL 1 et 2
--	--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	-----------

31436	31424	31434	873294	31112	889912	39682	49582	49584	49592	873296
-90	-95	-100	-105	-115	-120	-125		-130	-135	-140
						516		69		

R Auvergne-Rhône-Alpes, page "Travaux/Info - trafic", l'affichage en gare.  
 rd avec votre vélo sans l'autorisation du contrôleur.





		18.30	18:42							19.57
			18:46							20.02
			18:52							20.08
		<b>19.00</b>	<b>19:00</b>	<b>19:35</b>		<b>19.05</b>				<b>20.14</b>

			CL 1 et 2							CL 1 et 2
--	--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	-----------

889916	889918	31180	873292	31114	889922	31192	889928	889920	049598	873298
-145	-150	-165	-190	-155	-160	-175	-180	-185		-195
	18		69				99	63		



21.08								
21.32								

--	--	--	--	--	--	--	--	--

31116	889924	049578	889926	889930	049586	889932	49588	49594
-205	-210		-215	-220		-225	-230	-235
			63	77			272	

## ANNEXE 1 DETAIL DES MODIFICATIONS D'OFFRE - SERVICE ANNUEL 2017 -

N° de car	Ligne	Parcours	Horaire départ	Horaire arrivée	Offre supplémentaire			Suppression d'offre			Modification d'offre		Incidence en année pleine	Mise en œuvre
					Création	Arrêts	Jours circulation	Suppression	Arrêts	Jours circulation	Modification itinéraire	Décalage Horaire	CarKM	
	lyon - St Etienne		à compléter		X		JOB							
	Anancy - St Gervais		20h25	à compléter	X	omnibus	samedi							
	St Etienne - Clermont	St Etienne - Clermont	10h20	12h05	X		Q							
	St Etienne - Clermont	Clermont - St Etienne	14h50	16h35	X		Q							
	St Etienne - Clermont	Clermont - St Etienne	7h00	9h20					X	Suppression des arrêts Thiers et Noirétable= gains de temps de parcours de 36 mn				
	St Etienne - Clermont	Clermont - St Etienne	16h32	19h35					X	Suppression de l'arrêt Pont de Dore= gains de temps de parcours de 11 mn				
	Navettes de rabattement Boën - Montbrison	Montbrison - Noirétable	7h59	8h49	X		Q							
		Montbrison - Noirétable	18h16	19h11	X		sf SDF							
		Montbrison - Boën	20h08	20h32	X		sf SDF							
		Boën - Montbrison	6h15	6h39	X		sf SDF							
		Boën - Montbrison	7h05	7h29	X		sf SDF							
		Noirétable - Montbrison	9h14	10h04	X		sf SDF							
	St Etienne - Clermont	St Etienne - Thiers	14h45	A compléter				X						
	St Etienne - Clermont	St Etienne - Thiers	15h00	17h24	X		sf SDF							
	St Etienne - Clermont	Clermont - St Etienne	A compléter	A compléter				X						
	St Etienne - Clermont	Clermont - St Etienne	13h05	16h34	X		SDF							





# Annexe 2

**PRESCRIPTIONS DE MISE A DISPOSITION ET D'UTILISATION DES DONNEES  
SNCF DANS LE CADRE DE LA CENTRALE OÙRA!**

## **FORMULÉES PAR LA RÉGION AUVERGNE RHONE-ALPES À L'ENCONTRE DE**

Ci-après désigné la Région,

**SNCF MOBILITÉS**, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles, CS 70001, 93633 La plaine Saint-Denis, représentée par Guillaume Pepy, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désigné « **SNCF Mobilités** » ou l'Exploitant,

Dans le cadre des présentes prescriptions, la Région comme SNCF Mobilités peuvent être désignées comme « parties » ensemble ou individuellement.



## **PREAMBULE**

---

La Région Auvergne Rhône-Alpes sollicite l'Activité TER Rhône-Alpes pour la fourniture de données de paramétrage, initialisation et exploitation du dispositif billettique mutualisé OÙRA!.

La Région a conclu le 17 mars 2014 un marché relatif à la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du dispositif mutualisé OÙRA! dont le titulaire est le groupement XEROX Business Solutions France SAS (mandataire)/France Telecom (Orange Business Services).

Le groupement titulaire assure, pour le compte de la Région Auvergne Rhône-Alpes et de ses 25 partenaires AOT, le développement et la mise en œuvre du dispositif mutualisé OÙRA!. Il a notamment en charge le paramétrage initial du système mutualisé et la réalisation des interfaces d'intégration des données des réseaux de transports.

La Région a confié à un administrateur commun du dispositif mutualisé OÙRA! la gestion et l'exploitation du dispositif OÙRA! et du service OÙRA!, à qui il revient notamment de mettre à jour les données de paramétrage des réseaux. Le titulaire du marché au moment de la signature de la présente convention est la société Actoll. Celle-ci exploitera les informations fournies par SNCF Mobilités, dans le cadre de la présente convention.

Le groupement Xerox – OBS, la société Actoll et tout autre prestataire de la Région relatif à OÙRA!, actuel ou à venir, sont désignés ensemble « les Prestataires ».

## **ARTICLE 1 OBJET DE LA CONVENTION**

---

Les présentes prescriptions, ci-après désignées « les prescriptions » ont pour objet de définir :

- Les modalités de transmission et d'utilisation des données précisées à l'article n°2 entre SNCF Mobilités et la Région
- Les droits, obligations et responsabilités qui en découlent pour chacune des Parties

Par les prescriptions, SNCF Mobilités met à disposition de la Région Auvergne-Rhône-Alpes les données précisées à l'article 2 dans le cadre exclusif de l'initialisation de la Centrale OÙRA et de son fonctionnement.

## **ARTICLE 2 DÉFINITION DES DONNÉES TRANSMISES**

---

Les données transmises par SNCF Mobilités, dans le cadre des prescriptions et ci-après désignées « les Données », sont précisées ci-après.

### **2.1. Origines-Destinations**

SNCF Mobilités transmet les principales Origines-Destinations commercialisées en Rhône-Alpes ainsi que les informations suivantes :

- Libellé de la gare d'origine
- Libellé de la gare de destination
- Code IATA de la gare d'origine
- Code IATA de la gare de destination
- Distance kilométrique du parcours

Ces données sont transmises sous format Microsoft Excel selon le modèle figurant à l'annexe n°1. Sur demande de la Région, ce fichier peut être complété par de nouvelles OD.

## 2.2. Fiches produits

SNCF Mobilités transmet également les fiches produits de la gamme tarifaire régionale sous format Microsoft Word selon le modèle figurant à l'annexe n°1. SNCF Mobilités valide la mise à jour des gabarits tarifaires nécessaire au paramétrage de la Centrale OÙRA!, pré-remplis par la Région grâce aux informations contenues dans les Fiches produits. Elle apportera également son expertise sur d'éventuelles demandes de précisions de la part de la Région.

## 2.3. Courbes de prix

SNCF Mobilités transmet enfin les barèmes tarifaires intégrant les prix des titres par kilomètre sous format Microsoft Excel selon le modèle figurant à l'annexe n°1. La liste des barèmes de prix fournis est listée en annexe 1.

## 2.4. Topologie

Ce fichier est un extrait de la nomenclature billettique régionale. Il décrit la liste des arrêts TER en Rhône-Alpes est exhaustive (cf. annexe 1).

## **ARTICLE 3 PROCEDURE DE TRANSMISSION ET DE MISE A JOUR DES DONNEES**

---

SNCF Mobilités informe la Région Auvergne – Rhône-Alpes de toute modification des Données *a minima* 15 jours ouvrés avant leur mise en production. Ces modifications sont communiquées à la Région par mail aux formats précisés à l'annexe 1. La Région est chargée de l'envoi à l'administrateur commun des fichiers de paramétrages de la Centrale OÙRA! pour les produits TER.

Les mises à jour des données ont lieu en cas d'évolution de la gamme tarifaire, de hausse tarifaire, de modification de desserte ou à la demande de la Région.

## **ARTICLE 4 DROITS D'UTILISATION ASSOCIÉS AUX DONNÉES**

---

Par les présentes prescriptions, la Région et les Prestataires OÙRA! sont autorisés à utiliser et exploiter les données transmises par SNCF Mobilités dans le cadre de l'objet défini à l'Article 1. Ces droits d'utilisation, accordés à titre non exclusif, ne peuvent être cédés ou concédés à quelque tiers que ce soit, de quelque manière et pour quelque motif que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de SNCF Mobilités.

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation par la Région, SNCF Mobilités se réserve la possibilité d'interdire l'accès aux Données sans préavis dans les conditions énoncées à l'Article 12 « Cession et résiliation ».

La Région s'engage à respecter scrupuleusement les limites d'utilisation exposées ci-dessus. Elle se porte notamment garante auprès de SNCF Mobilités du respect de ces limites par les prestataires auxquels elle est susceptible de faire appel pour les développements du dispositif billettique mutualisé OÙRA!.

La Région s'engage également envers SNCF Mobilités :

- à ne pas tenter d'outrepasser les droits techniques qui lui sont octroyés ;
- à s'assurer de la prise en compte correcte des mises à jour par l'administrateur commun du dispositif billettique mutualisé ;
- à ne pas transférer les Données de SNCF Mobilités à quelque tiers que ce soit et pour quelque motif que ce soit, à l'exception, conformément aux stipulations de l'Article 5 « Confidentialité » des prestataires, sous-traitants intervenant pour les besoins des usages mentionnés ci-avant ;

- à faire respecter les présentes prescriptions à tout prestataire en charge de toute ou partie de la mise en œuvre et à leur faire signer notamment des engagements de confidentialité
- à ne pas transférer les modes opératoires d'accès aux Données de SNCF Mobilités à quelque tiers que ce soit et pour quelque motif que ce soit, à l'exception des prestataires du projet OÙRA! en charge du paramétrage de la centrale OÙRA!.
- à ce que seuls la Région et ses prestataires aient accès aux données en consultation, aux mises à jour, aux effacements et aux exports transmis par SNCF Mobilités.

## **ARTICLE 5 CONFIDENTIALITE**

---

Au titre des présentes prescriptions, les Données décrites à l'article 2 sont confidentielles.

Ces Données demeurent la propriété exclusive de SNCF Mobilités. La transmission de ces Données ne peut être considérée ou interprétée comme cédant ou concédant, à la Région ou ses prestataires autorisés à y accéder, un droit quelconque de propriété intellectuelle ou de toute autre nature sur ces Données.

La Région s'engage, en ce qui concerne les Données décrites à l'article 2,

- à ce qu'elles soient gardées strictement confidentielles et qu'elles soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles,
- à ce qu'elles ne soient utilisées, copiées, reproduites, dupliquées, totalement ou partiellement, que dans le strict cadre des présentes prescriptions,
- à ce qu'elles ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel ou à ses mandataires, conseils, prestataires ou sous-traitants et plus globalement à ses représentants ayant vocation à connaître ou à participer à l'exécution des obligations qui relèvent des présentes prescriptions,
- à ce que toute communication des Données à tout autre tiers ait fait l'objet au préalable de l'autorisation écrite et préalable de SNCF Mobilités.

La Région Auvergne - Rhône-Alpes s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires, notamment contractuelles, afin que ses prestataires respectent la confidentialité des données mentionnées ci-dessus.

Les stipulations du présent Article sont valables pendant toute la durée des présentes prescriptions ainsi que pendant les cinq (5) années qui suivent son terme, quelle qu'en soit la raison.

## **ARTICLE 6 PROTECTION ET INTEGRITE DES DONNEES**

---

La Région prend toutes les précautions d'usage, eu égard au caractère sensible et stratégique des Données transmises par SNCF Mobilités, pour assurer la protection et l'intégrité des installations permettant la diffusion de ces Données.

La Région Auvergne - Rhône-Alpes prend notamment toutes les dispositions contractuelles nécessaires pour s'assurer qu'elle et ses prestataires garantissent la protection, l'intégrité et la confidentialité des données qui lui sont fournies par SNCF Mobilités.

## **ARTICLE 7      RESPONSABILITE**

---

### **7.1. Responsabilité de SNCF Mobilités**

SNCF Mobilités est responsable du contenu des Données qu'elle met à disposition dans le cadre de la présente Convention.

SNCF Mobilités est responsable :

- de la qualité et de la fiabilité des Données transmises par elle ;
- de la mise à jour des Données ;
- du respect du délai de transmission des Données.

SNCF Mobilités n'est pas responsable vis-à-vis de la Région, des voyageurs, des prestataires ou de tout tiers :

- du traitement et de l'utilisation des Données par la Région ou par ses prestataires,
- des difficultés de connexion ou informatiques dont l'origine ne serait pas imputable à SNCF Mobilités et qui entraîneraient des transmissions incomplètes, inexistantes ou erronées,
- des erreurs de transcription des Données.

### **7.2. Responsabilité de la Région**

La Région Auvergne-Rhône-Alpes est responsable :

- De la mise en forme des Données fournies par SNCF Mobilités
- De la transmission des Données fournies par SNCF Mobilités à ses Prestataires

La Région n'est pas responsable vis-à-vis de SNCF Mobilités ou des usagers de cette dernière :

- du défaut de mise à jour des Données imputable à SNCF Mobilités,
- des erreurs ou omissions imputables à SNCF Mobilités dans les Données alimentant la base de la centrale OÙRA!.

## **ARTICLE 8      MODALITES FINANCIERES DE MISE A DISPOSITION**

---

Les frais de mise à disposition des Données et leurs mises à jour précisées à l'article 2 sont inclus dans la compensation de service public versée par la Région à SNCF Mobilités.

## **ARTICLE 9      PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

Les droits d'utilisation et d'exploitation des Données de SNCF Mobilités tels que définis dans les prescriptions sont consentis à la Région dans le cadre strict et nécessaire de l'exécution des présentes prescriptions, la Région s'engageant à s'abstenir de toute utilisation sous quelque forme que ce soit et à quelque titre que ce soit des Données de SNCF Mobilités en dehors du strict cadre des présentes prescriptions. Il est entendu entre les Parties que l'ensemble des Données transmises ne sauraient donner lieu à une quelconque réutilisation notamment par des tiers, en dehors du cadre des prescriptions.

L'ensemble des services et outils auxquels la Région a accès par la mise à disposition des Données de SNCF Mobilités demeure la propriété exclusive de SNCF Mobilités.

#### **ARTICLE 10 CIRCUIT D'INFORMATION**

---

Chaque Partie s'engage à désigner un gestionnaire des prescriptions qui est responsable de l'exécution de ces dernières et notamment de la coordination de la gestion opérationnelle.

Les responsables désignés par chacune des Parties peuvent se joindre à tout moment par téléphone ou par e-mail afin de se tenir informés d'incidents ou d'évolutions des prescriptions.

SNCF Mobilités et la Région Auvergne-Rhône-Alpes désigneront par échange de courriers les coordonnées des gestionnaires des prescriptions.

#### **ARTICLE 11 CESSION ET RESILIATION**

---

Les prescriptions sont conclues intuitu persona et ne peuvent faire l'objet d'une cession à un tiers sauf accord express et préalable de l'autre Partie.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où la Région ne respecterait pas les conditions d'utilisation et de diffusion des Données, mentionnées dans les articles ci-avant, SNCF Mobilités peut immédiatement cesser de fournir l'ensemble des Données prévues d'être mises à disposition en application des présentes prescriptions sans que la Région ne puisse invoquer un quelconque préjudice à son encontre.

Sans préjudice des alinéas précédents, en cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations au titre des prescriptions, une autre Partie peut la mettre en demeure par courrier recommandé avec avis de réception de respecter ses obligations dans un délai qui ne saurait, sauf urgence, être inférieure à trente (30) jours.

#### **ARTICLE 12 ANNEXES**

---

L'annexe n°1 « Fichiers des Données objets de la convention » fait partie intégrante des prescriptions et forme avec celles-ci un ensemble indivisible.

## ANNEXE 1 - FICHIERS DES DONNEES OBJETS DES PRESCRIPTIONS

Les contenus sont donnés à titre d'exemples.

### I. LE FICHIER « MATRICE OD »

Ce fichier précise les données billettiques et kilométriques relatives aux OD (Origines – Destinations). Il est nommé MATRICE\_OD\_AAAAMMJJ.xls (AAAAMMJJ étant la date de production du fichier).

Cette matrice est un extrait de la base SNCF régionale. L'extraction n'est pas exhaustive ; elle reprend environ 30 000 OD des plus vendues sur le territoire rhônalpin. Paramétrée dans la centrale OÙRA!, cette matrice permet au système d'obtenir le kilométrage de l'OD achetée par l'utilisateur, pour calculer le prix, en fonction de la gamme tarifaire.

Le format Excel fourni est le suivant :

A	B	E	F	...	...	U
IATA ORIGINE	LIBELLE_COURT ORIGINE	IATA DESTINATION	LIBELLE_COURT DESTINATION			DISTANCE
FRHOL	AIGUEBELETTE LE L	FRXAI	AIX LES BAINS			28
FRHOL	AIGUEBELETTE LE L	FRXAV	ALBERTVILLE			64

NB : Le système OÙRA! n'intègre pas les via. Il est convenu entre les parties que lorsque la même OD peut être effectuée selon plusieurs itinéraires (avec ou sans via), c'est l'OD la plus courte qui est retenue.

### II. Exemple de fiche produit

<b>FICHE PRODUIT</b> <b>Illico Mensuel</b> <b>Abonnement mensuel régional tout public nominatif</b>
---

	Descriptif
Nom du produit	TER illico MENSUEL
Exploitant(s)	SNCF
Type du contrat	Forfait à nombre de voyages illimité.
Droit tarifaire associé	Aucun
Périmètre géographique de	Parcours sur une OD TER Rhône-Alpes + gares de Genève et Mâcon incluses.

<b>validité</b>	
<b>Période de validité</b>	Mensuel calendaire : du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois.
<b>Classe</b>	1 <sup>ère</sup> ou 2 <sup>nde</sup> classe. Surclassement autorisé (facturation pour le trajet en cours à bord du train au prix du plein tarif).
<b>Code tarif</b>	PK 15
<b>Prestations associées</b>	Sans objet.
<b>Réseau concerné</b>	Réseau TER Rhône-Alpes uniquement
<b>Conditions d'utilisation</b>	<p>Trains autorisés : tous les trains et autocars TER , Cars Rhône-Alpes sauf les TGV et les trains à accès limité.</p> <p>Pas de limite d'âge : tout public.</p> <p>Le client a droit à une libre circulation sur l'OD SNCF choisie. Cette OD peut être différente chaque mois.</p> <p>Pas de condition particulière de renouvellement, le client achète son abonnement en fonction de ses besoins.</p> <p>Les arrêts en cours de route sont autorisés. L'abonné peut, soit à l'aller, soit au retour, quitter le train dans une gare intermédiaire et le reprendre un peu plus tard.</p> <p><u>Pour information</u> : le client peut acheter des billets sur d'autres OD sans limite de kilométrage avec les réductions suivantes :</p> <p>25% du lundi au vendredi pour le titulaire de la libre circulation</p> <p>50% de réduction le week-end et les jours fériés pour le titulaire et des accompagnants dans la limite de 3 (du samedi 0H00 au dimanche minuit)</p> <p>50% de réduction par rapport au prix adulte pour un enfant de moins de 12 ans.</p> <p>Pour être en règle à bord, le client doit voyager avec son abonnement « TER illico Mensuel» en cours de validité.</p>
<b>Période de mise en vente</b>	<p>Délivrance au plus tôt le 20 du mois précédent le mois d'utilisation indiqué par le client et jusqu'au 19 du mois en cours.</p> <p>Majoration tarifaire : la hausse des prix n'est effective que pour les titres vendus à partir de la date officielle de majoration.</p>
<b>Réseau de vente</b>	Titre vendu par les canaux de distribution de la SNCF : TPV, DBR, Nova'TER, DOMTER
<b>Equipement de vente</b>	Réseau SNCF : PVM (sauf Ligne Directe), DBR, vente sur itneos (DBR, Domter, Novater)
<b>Moyens de paiement autorisés par équipement</b>	Règles générales
<b>Support</b>	Carte à puce nominative OÙRA! IATA le cas échéant (dysfonctionnement, après-vente).
<b>Conditions de réalisation de la vente</b>	Sans objet.
<b>Validation</b>	Systématique sur le réseau TER. Inscription d'éléments de validation dans la carte.
<b>Contrôle</b>	Contrôle effectué par ACCELIO avec inscription d'éléments de contrôle dans la carte.

<b>Echange</b>	Règles générales. Assuré par la SNCF sur PVM.
<b>Remboursement</b>	Règles générales. Assuré par la SNCF sur PVM. Ce produit est remboursable ou échangeable au plus tard la veille de sa date de début de validité. A titre exceptionnel, traitement commercial d'un remboursement après le début de validité du titre sur présentation de justificatifs : pour SNCF le titre est « effacé » de la carte à puce puis « transféré » sur IATA pour envoi au service clientèle avec les pièces justificatives.
<b>Reconstitution</b>	Oui. Dans l'attente de sa carte le client achète un titre de transport en billetterie qui pourra lui être remboursée. Il n'y a pas de titre de courtoisie ni de titre de dépannage.
<b>Règle de calcul du prix</b>	Prix selon l'OD désignée. Courbe illico Mensuel toutes distances.

### **III. Liste des barèmes de prix en vigueur de la date de signature**

Barèmes monomodaux :

1. Abonnement AEEA
2. Abonnement AIS-AIE
3. Abonnement de travail
4. illico ENTREPRISES
5. Navettes Oûra! Ain
6. TER+Cars du Rhône
7. TER illico ANNUEL
8. TER illico MENSUEL
9. TER illico MENSUEL JEUNES

Barèmes multimodaux/intermodaux :

1. Abonnement T-LIBR TER+
2. Abonnement T-LIBR TER++
3. Combiné TER+CITEA Tout Public
4. Combiné TER+CITEA Réduit
5. Combiné TER+STAS Tout Public
6. Combiné TER+STAS Réduit
7. Combiné TER+TAG Tout Public
8. Combiné TER+TAG Réduit
9. Combiné TER+TCL Tout Public
10. Combiné TER+TCL Réduit
11. Combiné TER+Unireso Tout Public
12. Combiné TER+Unireso Réduit

Cette liste est susceptible d'être modifiée sans modification des présentes prescriptions.



#### **IV. LE FICHER « TOPOLOGIE »**

Ce fichier est un extrait de la nomenclature billettique régionale. SNCF Mobilités demande la mise à jour de la nomenclature billettique OÙRA! pour TER auprès du GPFR. Elle informe dans le même temps la Région pour que celle-ci mette à jour le fichier de paramétrage de la Centrale OÙRA! auprès de l'administrateur. Cette liste des arrêts TER en Rhône-Alpes est exhaustive.

Le fichier est constitué à partir d'un tableau sous la forme :

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
Libellé	Valeur	Date de mise à jour	Commentaire
AIGUEBELETTE LE LAC	13F3		FRHOL
AIGUEBELLE	009D		FRAGB
AIGUEBLANCHE	1405		FRHPD

## ANNEXE 2



PRESCRIPTIONS D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT DE  
RECETTES POUR LE COMPTE DE TIERS

## PRESCRIPTIONS D'EXÉCUTION D'OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### AU TITRE DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT FERROVIAIRE D'INTERET RÉGIONAL DE VOYAGEURS

#### FORMULÉES PAR LA RÉGION AUVERGNE RHONE-ALPES À L'ENCONTRE DE

Ci-après désigné la Région,

**SNCF MOBILITÉS**, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles, CS 70001, 93633 La plaine Saint-Denis, représentée par Guillaume Pepy, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désigné « **SNCF Mobilités** » ou l'Exploitant,

Dans le cadre des présentes prescriptions, la Région comme SNCF Mobilités peuvent être désignées comme « parties » ensemble ou individuellement.

|

## **PREAMBULE**

Depuis dix ans, les Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM) volontaires du territoire rhônalpin se sont engagées pour fluidifier les parcours voyageurs, en facilitant au maximum le passage d'un réseau de transport en commun à un autre. Cette coopération, à travers la démarche OÙRA!, pilotée dès son démarrage par la Région, s'est concrétisée, en phase 1 (2005/2011) par différentes réalisations :

- la mise en œuvre de la carte OÙRA!, support commun de la mobilité en Rhône-Alpes ;
- l'inauguration en septembre 2010, à Valence, d'une plateforme régionale pour la réalisation des tests d'interopérabilité OÙRA! ;
- la mise en place de nombreuses tarifications intermodales ;
- la mise en place de systèmes d'informations multimodaux, bassin par bassin.

La phase 2 (2012/2020) de cette démarche vise désormais à concevoir et mettre en œuvre un dispositif de distribution mutualisé au bénéfice des 25 AOM (ci-après les Partenaires) désormais partenaires du projet. Pour les 25 Partenaires concernés par la phase 2 d'OÙRA!, la Commande OÙRA! comprend :

- le dispositif mutualisé de distribution OÙRA! incluant la Centrale OÙRA! (comprenant le site [oura.com](http://oura.com)) et le site de vente par internet du dispositif mutualisé OÙRA ! pour les réseaux non encore équipés ;
- les prestations nécessaires à la mise en œuvre de cette commande (deux missions d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, pour les volets technique, et juridique / financier), compte-tenu de son caractère complexe et innovant ;
- les prestations nécessaires au fonctionnement de l'interopérabilité (gestionnaire de la plateforme régionale de tests et pilote opérationnel de l'interopérabilité).

La réalisation et l'exploitation technique du dispositif mutualisé OÙRA! ont été confiées au groupement XEROX/Orange pour la période 2014-2022 dans le cadre d'un marché public passé à l'issue d'un dialogue compétitif.

L'administration, la gestion, l'exploitation du dispositif mutualisé et des services OÙRA! ont été confiées à la société ACTOLL (ci-après Administrateur commun) par un marché passé en 2015 dans le cadre d'un appel d'offres ouvert.

Le dispositif mutualisé OÙRA! comporte un site de vente par Internet des titres de transports et des supports y afférant, dans le cadre duquel l'Administrateur commun a pour mission d'encaisser les recettes dues et de les reverser aux Partenaires ou aux Délégués de certains Partenaires. Cette répartition sera réalisée selon les clés décidées par les Partenaires et paramétrées dans l'outil de répartition de recettes inclus dans le dispositif mutualisé.

Afin de permettre à l'Administrateur commun de remplir sa mission d'encaissement et de reversement des recettes du dispositif mutualisé OÙRA!, la Région a créé une régie d'avances et de recettes et a demandé à l'Administrateur commun, dans le cadre des pièces du marché qui les lie, d'assurer le rôle de régisseur (ci-après le Régisseur).

Dans la mesure où l'Administrateur commun va procéder à des encaissements pour le compte de tiers que sont les Partenaires, l'arrêté de création de la régie en date du 5 avril 2016 a prévu le principe de l'encaissement et du reversement des recettes pour le compte de tiers et une convention doit définir les relations entre la Région, à l'origine de la régie et AOM, et l'exploitant de son réseau, en application de l'article R. 1617-6 du CGCT et de l'instruction codificatrice n° 06-031-A-B-M du 21 avril 2006.

### **Article 1 – Objet des Prescriptions**

Les présentes prescriptions fixent les modalités d'encaissement des recettes par le site de vente par internet du dispositif mutualisé OÙRA ! en vue de les reverser à la société [...], délégataire du service public de transport [...] de l'AOM Région Auvergne – Rhône-Alpes dans le cadre d'une régie d'avances et de recettes créée à cet effet.

Le Régisseur nommé chez l'Administrateur commun est tenu de procéder aux encaissements et reversements desdites recettes selon les clés de répartition arrêtées entre les Partenaires.

### **Article 3– Modalités d'encaissement et de reversement des recettes**

Le Régisseur encaisse les recettes dans le cadre de la régie d'avances et de recettes en application des conditions générales de vente par internet sur le site du dispositif mutualisé OÙRA! jointes en Annexe 1 des présentes prescriptions. Ces conditions générales de vente fixent les règles relatives aux moyens de paiement autorisés et aux justificatifs de paiement téléchargeables sur le site.

Le Régisseur reverse les recettes au comptable du Partenaire après avoir appliqué, le cas échéant, les clés de répartition décidées entre les Partenaires permettant de calculer le montant exact des recettes à reverser, montant qui correspond aux recettes brutes diminuées :

- des frais appliqués par Ingénico : 0,14€ par transaction,
- des commissions facturées par le GIE CB : 0,25%+0,05€ par transaction (voir Annexe 2),
- des frais de rejet dans le cas de prélèvement automatique (voir Annexe 2).

Les tarifications des opérations bancaires pratiquées par le Trésor Public sont susceptibles d'évoluer au cours de la période couverte par les présentes prescriptions. Ces évolutions seront automatiquement prises en compte dans le montant des recettes reversées aux partenaires.

Conformément aux dispositions du marché liant la Région à l'Administrateur commun et en application des dispositions de l'arrêté portant création de la régie d'avance et de recettes, le virement des recettes du mois m-1 sera effectué à la fin du mois m sur le compte tenu par le comptable du Délégué dont les références sont annexées à la présente Convention (Annexe 3).

### **Article 4– Journal de répartition des recettes et récapitulatif annuel des comptes**

Le Régisseur notifie au Délégué le 7 de chaque mois un journal de répartition des recettes encaissées durant le mois m-1, qui sera présenté selon le modèle figurant en **Annexe 4** des présentes prescriptions. Ce journal prend en compte les impayés du mois m-1 qui sont imputés sur les recettes à reverser, le cas échéant selon les clés de répartition. Une copie du journal mensuel est transmise à la Région.

Une fois par an, le Régisseur notifie au Délégué un récapitulatif des comptes de collecte conforme au modèle figurant en **Annexe 5** des présentes prescriptions. Une copie est envoyée à la Région.

### **Article 5– Modalités de prise en charge des risques**

La Région ne prend pas en charge le risque lié à l'encaissement des recettes et aux déficits éventuels liés à l'exécution de ces opérations d'encaissement et de reversement.

En revanche, les risques relatifs aux opérations d'encaissement et de reversement des recettes ayant comme fait générateur une faute du Régisseur sont pris en charge dans les conditions fixées par le CCAP du marché liant la Région à l'Administrateur commun du dispositif mutualisé OÙRA !, notamment son article 7.1. relatif au contrat d'assurance souscrit par l'Administrateur commun dans le cadre de sa mission.

### **Article 6– Modalités de remboursement de recettes**

En cas d'erreur ou de dysfonctionnement du site de vente par internet du dispositif mutualisé OÙRA!, les conditions de remboursement et les modalités de réclamation sont précisées dans les conditions générales de vente jointes en Annexe 1 qui renvoient à celles de chaque Réseau de la Communauté OÙRA!.

**Article 9- Règlement des litiges**

En cas de survenance d'un litige, les Parties tenteront de régler amiablement leur différend. Si aucune solution n'est trouvée dans un délai de trois mois, le litige devra être porté devant le Tribunal administratif de Lyon.

## ANNEXES

ANNEXE 1 : Conditions générales d'utilisation du site de vente par internet du dispositif mutualisé OÙRA !



Prescriptions  
encaissement reverse

ANNEXE 2 : Tarification des opérations bancaires au 1<sup>er</sup> juillet 2015, Trésor Public



Prescriptions  
encaissement reverse

ANNEXE 3 : Références du compte tenu par le comptable du délégataire



Prescriptions  
encaissement reverse

ANNEXE 4 : Modèle mensuel de rapport de répartition des recettes envoyé à la Région



Prescriptions  
encaissement reverse

ANNEXE 5 : Modèle annuel d'état récapitulatif des comptes de collecte envoyé à la Région



Prescriptions  
encaissement reverse



## **ANNEXE 1**

# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE VENTE EN LIGNE DU SITE INTERNET « OURA.COM »**





## Table des matières

Préambule .....	4
Article 1 Définitions et périmètre d'application .....	5
1.1 Définitions .....	5
1.2 Périmètre d'application .....	6
Article 2 Utilisation du site OURA.COM .....	7
2.1 Compatibilité des systèmes .....	7
2.2 Les différents modes de connexion au service de vente en ligne .....	7
2.3 Titres de transport disponibles et hébergement sur la carte OURA! .....	8
2.4 Utilisation du mode « distributeur en ligne » (avec un Lecteur de carte OURA!) .....	8
2.5 Utilisation du mode « Agence en ligne » (mode connecté par identifiant) .....	8
2.5.1 Création de son compte utilisateur .....	9
2.5.2 Création d'un compte sans carte OURA! .....	9
2.5.3 Modification des données personnelles .....	9
2.6 Achat en ligne .....	9
2.6.1 Achat de titres de transport .....	10
2.6.1.1 Achat d'un titre de transport en mode « distributeur en ligne » (avec un Lecteur de carte OURA!) .....	10
2.6.1.2 Achat d'un titre de transport avec téléchargement différé sur un valideur .....	10
2.6.1.3 Fin de validité d'un contrat .....	11
2.6.1.4 Achat d'un E-billet OURA! .....	11
2.6.2 Achat d'un Lecteur de carte et d'une carte OURA! .....	12
2.6.2.1 Achat d'un Lecteur de carte OURA! .....	13
2.6.2.2 Achat d'une carte OURA! .....	13
2.7 Gestion des bénéficiaires .....	14
2.8 Gestion des titres en prélèvement automatique .....	14
2.9 Gestion des commandes et justificatifs d'achat .....	15
2.10 Preuve .....	15
2.11 Droit de rétractation .....	15
Article 3 Utilisation de la carte OURA! .....	15
3.1 Utilisation des titres de transport .....	15
3.2 Utilisation d'une carte OURA! .....	16
3.2.1 Description de la carte OURA! .....	16
3.2.2 Durée de validité de la carte OURA! .....	16
3.2.3 Dysfonctionnement de la carte OURA! .....	16
3.3 Utilisation d'un Lecteur de carte OURA! .....	17
Article 4 Paiement .....	17



Article 5 Prix .....	18
5.1 Prix des titres de transport.....	18
5.2 Prix des cartes OùRA! .....	18
5.3 Prix des Lecteurs de carte OùRA! .....	18
Article 6 Livraison .....	18
6.1 Commande de carte OùRA!.....	18
6.2 Commande de Lecteur de carte OùRA!.....	18
6.3 Commande de titres de transport.....	19
Article 7 SAV : Retour et Remboursement.....	19
7.1 Vérification de la commande de carte OùRA!.....	19
7.2 Retour de carte OùRA! .....	19
7.3 Vérification de la commande de Lecteur de carte OùRA!.....	19
7.4 Retour de Lecteur de carte OùRA! .....	19
7.6 Remboursement et reconstitution.....	20
7.6.1 Déclarer une carte comme étant perdue/volée ou détériorée .....	20
7.6.2 En cas de perte, vol ou détérioration d'une carte.....	20
7.6.2 En cas de titre(s) de transport non utilisé(s) .....	20
Article 8 SAV : Gestion des impayés.....	20
Article 9 SAV : Réclamations .....	20
Article 10 Conditions applicables aux abonnements à prélèvements automatiques.....	21
10.1 Responsabilité du payeur et de l'abonné.....	21
10.2 Résiliation du contrat à l'initiative de l'abonné.....	21
10.3 Résiliation du contrat à l'initiative d'un partenaire OùRA! .....	21
10.4 Résiliation du contrat à l'initiative du Service OURA.COM .....	22
10.5 Droit applicable, attribution de compétence.....	22
Article 11 Informations.....	22
Article 12 Protection des données personnelles.....	22
Article 13 Modification des conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne.....	23



## Préambule

Le présent document a pour but d'informer le Client sur les conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne du site « oura.com ».

Le site comporte ainsi les fonctionnalités suivantes :

- Création de compte client OÙRA!
- Commande de cartes OÙRA!
- Commande de lecteurs de cartes OÙRA!
- Achat de titres de transport (sur carte OÙRA! ou E-billet)
- Consultation du contenu d'une carte OÙRA!
- Gestion des données personnelles clients
- SAV

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne car elles constituent un contrat électronique ainsi que les conditions spécifiques pour chaque titre de transport commandé.

Le Site « oura.com » est réservé au Client souhaitant effectuer l'achat de son titre de transport des réseaux partenaires OÙRA! listés ci-dessous :

- TER Auvergne Rhône-Alpes
- Cars Rhône-Alpes
- Navette Aéroport
- L'Ain
- Le Sept
- La Drôme
- *Transisère*
- Til
- Les cars du Rhône
- Belle Savoie Express
- Lihsa
- Tam
- Sibra
- Tout'en bus
- Tub
- Ruban
- Stac
- Grésivaudan
- TAG
- TCL
- Colibri
- Montélibus
- Star
- Stas
- Saônibus
- Citéa
- L'va
- Libellule
- Transports du Pays Voironnais

La case à cocher avec mention « J'accepte les conditions générales de vente » que le Client cochera après avoir rempli son formulaire de commande constitue la validation de celui-ci et vaudra acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente lorsque la commande aura été validée.

Les présentes conditions sont en permanence accessibles sur le site « oura.com » accompagnées d'une date de validité.

Conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne du site Internet « oura.com »

Version du 11/04/2016 Page | 4



Les réseaux partenaires OùRA! se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis.

En conséquence, le Client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessous.

Le Client garantit l'exactitude des informations qu'il fournit.

Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, pourra entraîner le refus par les réseaux partenaires OùRA!, à tout moment, de permettre au Client d'accéder aux prestations proposées sur ledit site.

Le site « oura.com » est géré commercialement par la société ACTOLL, SAS au capital de 358 914,40 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro B 409 695 426, dont le siège social est situé 30 Bis Chemin du Vieux Chêne, 38240 MEYLAN et techniquement par Xerox Business Solutions France, SAS au capital de 33 010 044,00 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aubenas sous le numéro 480 800 150 0002 dont le siège social est situé rue Claude Chappe, 07500 GUILHERAND GRANGES.

Les partenaires OùRA! sont, ensemble, propriétaires du site OURA.COM. La Région Auvergne Rhône-Alpes, en est responsable.

## Article 1 Définitions et périmètre d'application

### 1.1 Définitions

Est entendu par les termes :

- **Carte OùRA!** : le support carte sans contact pouvant contenir des Droits à réduction et des Titres de transport des réseaux partenaires OùRA!.
- **Carte nominative OùRA!** : elle est rattachée à un dossier Client en base de données et est personnalisée graphiquement (nom, prénom, photo). Elle permet de réaliser les opérations de service après-vente.
- **Partenaires OùRA!** : l'ensemble des autorités organisatrices de transports membres de la démarche OùRA!.
- **Réseau** : réseau de transport public
- **OURA.COM** : site internet d'information voyageur et de vente en ligne commun aux partenaires OùRA!
- **Service Client d'OURA.COM** : Service Client du Site OURA.COM. Il est opéré par une société privée pour le compte des partenaires OùRA!
- **Commande** : un achat de Titre(s) de transport effectué et payé par le Client sur OURA.COM.
- **Panier** : il correspond à la liste de produits choisis par le Client, en vue de son achat
- **Conditions Spécifiques** : les conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu sur OURA.COM.
- **Demande** : la soumission de pièces justificatives personnelles afin d'établir ou de modifier son dossier Client OùRA! et/ou d'obtenir un Droit à réduction pour des Titres de transport.

Conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne du site Internet « oura.com »

Version du 11/04/2016 Page | 5



- **Droit à réduction** : l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction sur le tarif tout public pour une durée limitée dans le temps.
- **Lecteur de carte OùRA!** : le Lecteur de carte compatible avec la Carte OùRA! et le site OURA.COM permet le rechargement du droit et/ou du titre de transport commandé. Il peut être acheté sur OURA.COM ou auprès de certains réseaux partenaires OùRA! ou être déjà intégré à l'ordinateur personnel du Client.
- **Rechargement** : le rechargement désigne une mise à disposition d'un titre de transport sur la carte du Client. Le rechargement par Internet n'est compatible qu'avec un Lecteur de carte avec la carte OùRA! ou sur certains équipements reliés au Site.
- **Achat en ligne** : commande effectuée par le Client via le service de vente en ligne, faisant l'objet d'un paiement en ligne par carte bancaire
- **Site** : le site Internet [www.oura.com](http://www.oura.com)
- **Titre de transport** : le contrat entre le Client et un ou plusieurs réseaux de transport des partenaires OùRA!. Dans le présent document, il désigne un Titre de transport à recharger sur la carte du Client.
- **E-billet** : le billet électronique est un billet dématérialisé. C'est un titre de transport que le Client peut acheter sur OURA.COM et imprimer lui-même ou présenter sur l'écran d'un smartphone.
- **Client** : le Client désigne toute personne utilisant le service de vente en ligne du site Internet OURA.COM.
- **Mandat SEPA** : un mandat SEPA est une autorisation de prélèvement bancaire signée par le titulaire du compte bancaire. Il comporte les informations suivantes : la Référence Unique du Mandat (RUM), les coordonnées et l'identifiant du créancier, les coordonnées du titulaire du compte bancaire : nom et adresse, l'IBAN et le BIC du compte bancaire, la date de signature du mandat, la signature du mandat du titulaire du compte bancaire.
- **QR Code** : est un type de code-barres en deux dimensions (ou code matriciel datamatrix) constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code. QR (Quick Response) signifie que le contenu du code peut être décodé rapidement après avoir été lu par un lecteur de code-barres, un smartphone.
- **Droit** : une carte OùRA! se compose d'un droit et d'un titre de transport.

## 1.2 Périmètre d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Vente en ligne (CGUV), ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à des titres particuliers, s'appliquent à toute utilisation du Site et commandes faites sur celui-ci.

Elles sont valables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2016.

Le Client doit prendre connaissance des présentes CGUV, qui sont accessibles par lien hypertexte sur chaque page du Site. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé au Client de lire les présentes CGUV à chaque visite du Site, dans la mesure où ces dernières peuvent être modifiées sans préavis.



## Article 2 Utilisation du site OURA.COM

### 2.1 Compatibilité des systèmes

Le Site est constitué d'un espace de rechargement de carte OÙRA! accessible en mode anonyme ou en mode connecté et d'un espace « Agence en Ligne » accessible en mode connecté uniquement.

Le Client est informé que le dispositif objet des présentes conditions ne fonctionne qu'avec les systèmes d'exploitation WINDOWS ainsi qu'avec certaines versions de Macintosh et les versions des navigateurs Internet suivantes :

Ordinateurs Windows 7 & 8 (8.1)

- Internet Explorer 9, 10 et 11
- Mozilla Firefox 35
- Chrome 40

Ordinateurs Windows 10

- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge

Le Client doit avoir la possibilité de télécharger des fichiers sur son poste informatique pour l'installation des pilotes requis au fonctionnement d'OURA.COM.

### 2.2 Les différents modes de connexion au service de vente en ligne

Le Client dispose de trois modes de connexion :

- **Le mode non connecté**
  - Les interactions de l'utilisateur se limitent à la visualisation de contenus informatifs tels que la recherche d'itinéraire, la consultation des horaires et les actualités des réseaux partenaires OÙRA!
  - Seuls les achats de E - billets sont possibles
  - Aucune mise au « panier », gestion de contrat, etc. n'est disponible
- **Le mode « distributeur en ligne » : avec un Lecteur de carte OÙRA!**
  - L'utilisateur utilise un Lecteur de carte et une carte OÙRA! pour accéder aux informations qu'elle contient.
  - Les interactions de l'utilisateur se limitent à la visualisation de contenu informatif ainsi qu'à l'achat et à la gestion de contenu lié à la carte.
- **Le mode « agence en ligne » : avec connexion par identifiant à son compte**
  - L'utilisateur utilise un identifiant et un mot de passe pour se connecter.
  - Permet un accès à tout le contenu du Site



- Les interactions de l'utilisateur lui permettent de visualiser le contenu informatif, réaliser des achats, et gérer toutes les données lui étant associées ou associées à ses bénéficiaires.

### **2.3 Titres de transport disponibles et hébergement sur la carte OùRA!**

Les Titres de transport disponibles sur OURA.COM sont des titres de transport des réseaux partenaires OùRA! (Abonnements, carnets de billets, billets unitaires, etc.) qui peuvent être chargés sur une carte OùRA! et autorisés par les Droits à réduction du Client contenu sur la même carte ou vendus sous forme de E-billet.

Tous les titres de tous les réseaux partenaires OùRA! ne sont pas disponibles sur OURA.COM.

Si un titre recherché par le Client n'est pas disponible sur OURA.COM, le Client est invité à se rendre à l'une des agences des réseaux partenaires OùRA! ou sur l'éventuelle boutique en ligne de ce réseau le cas échéant.

Le Client peut charger plusieurs titres de transport d'un même réseau partenaire OùRA! sur la carte OùRA!. Dans ce cas, lorsque le Client validera son titre de transport sur un valideur du réseau de transport, le système validera le titre de transport dont le coût unitaire du voyage est le moins cher pour le Client (Exemple : l'abonnement mensuel est utilisé avant le Titre 10 voyages).

Il est possible de charger plusieurs titres de transport de plusieurs réseaux partenaires OùRA! sur la carte OùRA!

### **2.4 Utilisation du mode « distributeur en ligne » (avec un Lecteur de carte OùRA!)**

Après avoir cliqué sur le bouton « Je l'utilise » de la fonction « Je dispose d'un lecteur de carte OùRA! », le Client insère sa carte dans son Lecteur de carte, sélectionne le(s) titre(s) de transport proposé(s) correspondant à son profil, et valide son panier. Après avoir accepté les présentes CGUV, le Site bascule sur une page de paiement sécurisé, où le Client peut payer sa commande par carte bancaire. Le(s) produit(s) est/sont alors inscrit(s) dans la carte. Une confirmation de paiement est envoyée à l'adresse saisie par le Client lors de la sélection du premier produit. Le Client ne doit en aucun cas retirer sa carte du Lecteur pendant tout le processus d'achat, avant qu'un message de fin de rechargement apparaisse à l'écran. Un email de confirmation et lui est envoyé.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer cet email de confirmation car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique auront entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

### **2.5 Utilisation du mode « Agence en ligne » (mode connecté par identifiant)**





Pour pouvoir accéder aux fonctionnalités de l'agence en ligne, le Client doit disposer d'un compte et se connecter en utilisant les identifiants et mot de passe de ce compte.

### 2.5.1 Création de son compte utilisateur

Pour créer son compte, le Client doit sélectionner « Création/activation de compte ». Trois cas sont alors possibles :

- Soit le Client dispose déjà d'une carte OùRA! mais pas d'un identifiant et mot de passe
  - Le Client dispose donc déjà d'un dossier Client OùRA!
  - Il doit renseigner son numéro de carte OùRA! et activer son accès web en définissant un identifiant et un mot de passe (au moins 2 chiffres, 1 majuscule et 1 signe de ponctuation)
- Soit le Client ne dispose pas de carte OùRA!
  - Le Client ne dispose pas de dossier Client OùRA!
  - Il doit alors créer son compte dans sa totalité : compte Client OùRA! et accès web
- Soit le Client dispose d'une carte OùRA!, d'un identifiant et d'un mot de passe mais sur la boutique en ligne d'un réseau partenaire OùRA!
  - Le Client dispose donc déjà d'un dossier Client OùRA!
  - Le Client doit tout de même activer son accès web sur OURA.COM en définissant un identifiant et un mot de passe

Il est précisé que ces identifiants et mots de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous l'entière responsabilité du Client.

Le compte OURA.COM du Client est rattaché à un dossier Client OùRA! et permet de suivre ses achats.

### 2.5.2 Création d'un compte sans carte OùRA!

La création d'un compte sans carte OùRA! se divise en deux étapes :

- Le Client doit saisir les informations de création de compte (nom, prénom, date de naissance, etc.)
- Suite à la saisie des informations de création de compte, l'utilisateur réceptionne un email contenant un lien permettant la validation de celles-ci. L'utilisateur doit alors cliquer sur ce lien.

### 2.5.3 Modification des données personnelles

Le Client peut modifier ses données personnelles directement sur OURA.COM accessible depuis le menu « Mon compte » sous menu « Informations personnelles ».

## 2.6 Achat en ligne





Le Client reçoit des courriels relatifs à ses commandes, ainsi que des reçus de paiement par carte bancaire et des justificatifs d'achats.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer tous messages électroniques reçus car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique auront entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

## 2.6.1 Achat de titres de transport

### 2.6.1.1 Achat d'un titre de transport en mode « distributeur en ligne » (avec un Lecteur de carte OÙRA!)

Cette démarche est distincte de l'utilisation du lecteur en mode « Agence en ligne ».

La procédure de passation des commandes en ligne comporte les étapes suivantes :

- Le Client préalablement inscrit sur OURA.COM doit s'identifier à l'aide de ses identifiants.
- Guidé par le Site, le Client branche son Lecteur de carte OÙRA! sur le port USB de son ordinateur et introduit sa carte OÙRA! dans le Lecteur de carte OÙRA!.
- Le Client effectue sa recherche dans la liste des titres de transport proposés à la vente en fonction de ses critères de recherche.
- Le Client sélectionne le réseau, son titre, et la quantité.
- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la commande permet au Client de vérifier le détail de sa commande contenue dans son « panier ». Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut rectifier les éventuelles erreurs.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci ainsi qu'une confirmation du rechargement du titre de transport.
- Dans le cas où le rechargement sur Lecteur de carte OÙRA! échoue, la commande n'est pas annulée, elle est automatiquement basculée en chargement différée pour certains réseaux partenaires OÙRA! : le Client devra alors faire la démarche de charger son titre de transport en agence ou sur un distributeur.

### 2.6.1.2 Achat d'un titre de transport avec téléchargement différé sur un valideur



Le Client achète un titre de transport en ligne et le télécharge sur sa carte en la validant sur un valideur du réseau. Un délai est nécessaire entre l'achat sur le site web et le chargement du titre de transport sur sa carte : environ 48 heures.

Cette possibilité n'est pas offerte sur tous les réseaux et est mentionnée sur le Site avant l'achat du titre.

La procédure de passation des commandes en ligne dans ce cas comporte les étapes suivantes :

- Le Client préalablement inscrit sur OURA.COM doit s'identifier à l'aide de ses identifiants.
- Le Client choisit la carte pour laquelle il veut acheter des titres
- Le Client effectue sa recherche dans la liste des titres de transport proposés à la vente et le réseau depuis le menu « E-BOUTIQUE » sous menu « Titre de transport ».
- Le Client sélectionne le réseau, le titre et la quantité.
- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la commande permet au client de vérifier le détail de sa commande contenue dans son « panier ». Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut rectifier les éventuelles erreurs.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paie sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci ainsi qu'une confirmation du rechargement du titre de transport.
- Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.
- Le Client présente sa carte OURA! sur un valideur du réseau sélectionné. Dans l'hypothèse où la validation n'est pas acceptée, il incombe au Client de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

#### **2.6.1.3 Fin de validité d'un contrat**

Un utilisateur disposant d'un accès distributeur en ligne ou d'une connexion par identifiant peut être notifié de la fin de validité d'un ou plusieurs contrat(s). Cette alerte lui est signalée par un pictogramme présent en en-tête du Site.

L'utilisateur, peut, à tout moment, visualiser les notifications de fin de validité de son et/ou ses contrats en se connectant.

#### **2.6.1.4 Achat d'un E-billet OURA!**



Certains titres de transport vendus par les réseaux partenaires OÙRA! sont proposés en E-billet.

La procédure d'achat d'un E-billet comporte les étapes suivantes :

- L'identification du Client est facultative. La saisie d'adresse email est obligatoire pour l'achat d'un E-billet.
- Le Client effectue sa recherche dans la liste des E-billets disponibles à la vente selon ses critères de recherche depuis le menu « E-BOUTIQUE » sous menu « Titre de transport ».
- Le Client sélectionne son E-billet.
- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la commande permet au Client de vérifier le détail de sa commande contenue dans son « panier ». Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut rectifier les éventuelles erreurs.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande.
- Le Client reçoit son E-billet par courriel. Chaque billet codé (E-billet) est fourni sous forme d'un fichier au format PDF muni d'un QR Code unique permettant la validation du titre à bord.
- Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de courriel comportant son E-billet, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.
- Une fois dans les transports, le Client présente son E-billet soit imprimé, soit en affichant le PDF sur son smartphone.
- Le Client a l'obligation de valider son E-billet à bord des transports en commun (même s'il est nominatif et daté).

OURA.COM décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos E-billets.

L'utilisateur est informé que l'achat d'un E-billet ne permet pas la réalisation des opérations de service après-vente (la reconstitution de titres en cas de perte ou de vol, remboursement par exemple).

#### 2.6.2 Achat d'un Lecteur de carte et d'une carte OÙRA!

En commandant un Lecteur de carte ou une carte OÙRA! sur OURA.COM, le Client pourra y associer, dans la même commande, un ou plusieurs types de titre de transport d'un même réseau partenaire OÙRA! et/ou de plusieurs réseaux partenaires OÙRA!. Il recevra alors sa carte chargée du ou des titres de transport choisis.



### 2.6.2.1 Achat d'un Lecteur de carte OùRA!

L'achat d'un Lecteur de carte OùRA! comporte les étapes suivantes :

- Le Client préalablement inscrit sur OURA.COM doit s'identifier à l'aide de ses identifiants.
- Le Client effectue son achat depuis le menu « E-BOUTIQUE » sous menu « Acheter un lecteur de carte ».
- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la commande permet au Client de vérifier le détail de sa commande contenu dans son « panier ». Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut rectifier les éventuelles erreurs.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci.
- Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

Le Client a aussi la possibilité d'acheter un Lecteur de carte OùRA! dans certaines agences des réseaux partenaires OùRA!.

### 2.6.2.2 Achat d'une carte OùRA!

Seules les cartes nominatives OùRA! peuvent être achetées sur OURA.COM.

En commandant une carte nominative OùRA!, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées dans son dossier Client OùRA!

L'achat d'une carte sans contact comporte les étapes suivantes :

- Le Client au préalable doit créer un accès web sécurisé au Site sans carte existante en saisissant les informations et les justificatifs demandés.
- Le Client effectue son achat depuis le menu « E-BOUTIQUE » sous menu « Acheter une carte » ou via le raccourci « Acheter un support » de la page d'accueil.
- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la commande permet au Client de vérifier le détail de sa commande contenu dans son « panier ». Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut rectifier les éventuelles erreurs.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.

- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci.
- Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

Le Service Client d'OURA.COM se réserve le droit d'annuler une commande qui ne contiendrait pas les pièces justificatives demandées.

Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation dans son dossier Client OÙRA! de sa photo au format numérique :

- En décochant la case « Conserver ma photo » lors d'un achat de carte en ligne
- En informant l'agent du réseau partenaire OÙRA! en cas d'achat de carte en agence commerciale
- À tout moment en envoyant une demande au Service Client d'OURA.COM par courriel [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com)

Le Client devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de fabrication de sa carte OÙRA! (Perte ou vol par exemple).

## 2.7 Gestion des bénéficiaires

La gestion des bénéficiaires permet à un utilisateur connecté par identifiant de créer un lien entre son compte OÙRA! et le compte d'un utilisateur tiers.

Le rattachement d'un compte utilisateur suit un processus en plusieurs étapes :

- L'initiateur de la création du lien préalablement inscrit sur OURA.COM doit s'identifier à l'aide de ses identifiants.
- L'initiateur de la création du lien fait une demande de création de lien depuis « Mon compte » rubrique « Mes bénéficiaires ».
- Suite à la demande explicite de création de lien entre deux comptes, l'utilisateur tiers réceptionne un email contenant un lien permettant l'acceptation de cette demande.
- L'initiateur de la création du lien est informé lors de la création d'un lien avec un bénéficiaire, qu'il est possible de se définir comme « Payeur pour ». Cela signifie que tous contrats à prélèvement ou post paiement souscrit par ou pour le compte du bénéficiaire seront payés par l'initiateur de la création du lien.

## 2.8 Gestion des titres en prélèvement automatique

Le Client peut faire une demande de Titre de transport en prélèvement automatique en conformité avec les Droits à réduction dont il dispose. La souscription d'un titre par prélèvement automatique engage de droit l'acceptation des Conditions Particulières de Vente du Titre concerné. Le Service OURA.COM se réserve le droit de ne pas délivrer le Titre de transport pour tout manque de justification ou sur toute suspicion d'abus d'utilisation,



et pour toute condition précisée dans les Conditions Particulières de Vente du Titre concerné. Dans ce cas, le Client est informé par courriel.

Pour l'achat d'un titre à prélèvement ou post paiement le Client doit disposer d'un mandat SEPA validé. Le Client trouvera le mandat SEPA depuis « Mon compte » rubrique « Informations personnelles » sous rubrique « Mes données bancaires ». Il devra compléter, l'imprimer puis l'envoyer par courrier sous 7 jours au Service Client d'OURA.COM dont les coordonnées figurent à l'Article 11.

La validation du mandat SEPA sera indiquée dans le compte du Client (pas d'email de confirmation).

## **2.9 Gestion des commandes et justificatifs d'achat**

Depuis son compte, le Client peut suivre les commandes réalisées sur OURA.COM et télécharger des justificatifs d'achats de ses commandes. Cette fonctionnalité est accessible depuis « Mon compte » rubrique « Mes factures » ou « Mon historique de commande ».

Les justificatifs d'achat de Titres de transport qui n'ont pas été achetés sur OURA.COM (mais en agence, sur distributeur, etc.) ne sont pas disponibles sur OURA.COM.

## **2.10 Preuve**

Il est expressément convenu que les données conservées dans les dossiers Clients OÙRA! ont force probante quant aux Commandes et/ou Demandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par un réseau partenaire OÙRA! constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par un réseau partenaire OÙRA! dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **2.11 Droit de rétractation**

Par acceptation des présentes CGUV, le Client ne dispose pas, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, du droit de rétractation pour l'ensemble des Commandes réalisées sur OURA.COM. Toute validation de paiement par le Client est irréversible. La Commande du Client est donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

# **Article 3 Utilisation de la carte OÙRA!**

## **3.1 Utilisation des titres de transport**

L'utilisation des Titres de transport achetés sur OURA.COM est soumise au respect des Règlements des réseaux partenaires OÙRA!

Toute carte OÙRA! ou E-billet doit être présenté lors des contrôles.



Le Client s'engage par la validation des présentes CGUV à respecter les règlements des réseaux partenaires OùRA! dont les extraits sont affichés dans les véhicules, notamment concernant l'utilisation des titres (Sanctions en cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse).

## 3.2 Utilisation d'une carte OùRA!

### 3.2.1 Description de la carte OùRA!

La carte OùRA! commandée sur OURA.COM est une carte à puce, personnalisée aux nom, prénom et photo du porteur.

Elle est rigoureusement personnelle et ne peut être cédée.

La carte OùRA! sert de support à une grande partie des Titres de transport vendus par les réseaux partenaires OùRA!.

Le porteur de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition, ainsi que de la mise à jour de ses données personnelles.

### 3.2.2 Durée de validité de la carte OùRA!

La carte nominative OùRA! est valable 5 ans maximum.

Un utilisateur disposant d'un accès distributeur en ligne ou d'une connexion par identifiants peut être notifié de la fin de validité d'une ou plusieurs carte(s) OùRA!. Cette alerte lui est signifiée par un pictogramme présent en en-tête du Site.

L'utilisateur, peut, à tout moment, visualiser les notifications de fin de validité de sa carte OùRA! dans son compte, rubrique « Mes cartes ».

### 3.2.3 Dysfonctionnement de la carte OùRA!

La carte OùRA! dispose d'une puce avec microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte.

Il est vivement recommandé de conserver la carte dans un étui de protection.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit se rendre à l'agence commerciale de l'un des réseaux partenaires OùRA! ou prendre contact avec le Service Client d'OURA.COM via le Site rubrique « Contact » ou par courriel à [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com).

Si le dysfonctionnement est dû à un défaut de la carte, le Client doit se référer aux conditions définies à l'Article 7 « SAV : retour et remboursement » des présentes CGUV.

Si le dysfonctionnement est dû à une utilisation inadéquate de la carte (par exemple, carte tordue ou pliée), le Client doit se référer aux conditions définies à l'Article 7 « SAV : retour et remboursement » des présentes CGUV.





### 3.3 Utilisation d'un Lecteur de carte OÙRA!

L'utilisation d'un Lecteur de carte OÙRA! comporte au minimum les étapes suivantes :

- Le Client branche son Lecteur de carte OÙRA! sur le port USB de son ordinateur
- Le Client se connecte sur OURA.COM rubrique « Je dispose d'un lecteur de carte » sous rubrique « Je l'utilise »
- Le Client vérifie que la configuration de son ordinateur est compatible avec OURA.COM
- Le Client insère sa carte OÙRA! dans le Lecteur carte
- Le Client se laisse guider jusqu'au rechargement de sa carte
- Le Client reçoit automatiquement par mail son justificatif de rechargement et peut utiliser sa carte
- Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

Le Client peut trouver toute information nécessaire à l'utilisation d'un Lecteur de carte sur OURA.COM rubrique « FAQ ».

## Article 4 Paiement

Le règlement des titres de transport commandés se fait par paiement comptant par carte bancaire CARTE BLEUE, EUROCARD, MASTERCARD ou VISA acceptées en France, au moyen du système de paiement sécurisé Ingénico.

Le compte du Client ne sera débité que lors de la validation de la commande, du montant des biens ou services achetés.

Il est précisé que OURA.COM n'a, en aucun cas, accès aux données de la carte bancaire utilisé(e) par le Client.

Il est précisé que OURA.COM ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Pour le Client, la gestion des données bancaires se limite à la visualisation et la génération d'un mandat SEPA souscrit sur OURA.COM. Ces données ne sont disponibles que dans le cadre de la souscription d'un abonnement à prélèvement automatique ou au post-paiement sur OURA.COM (pas d'accès aux mandats souscrits en agence).

Le mandat SEPA n'est pas supprimable depuis OURA.COM. Pour réaliser ces actions, le Client doit faire une demande au Service Client d'OURA.COM par courriel [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com) ou se rendre à une agence d'un réseau partenaire OÙRA!.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services d'OURA.COM.





Toute commande est annulée en cas de refus d'autorisation de paiement des organismes bancaires.

## Article 5 Prix

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises.

**5.1 Prix des titres de transport** Les prix des Titres de transport sont fixés par les réseaux partenaires OÙRA!, seuls habilités à en définir le montant. Cette information est fournie au Client avant la validation de sa commande : il achète en connaissance du prix.

### **5.2 Prix des cartes OÙRA!**

Les prix des créations de cartes sont fixés par les réseaux partenaires OÙRA!, seuls habilités à en définir le montant. Cette information est fournie au Client avant la validation de sa commande : il achète en connaissance du prix.

### **5.3 Prix des Lecteurs de carte OÙRA!**

Les prix des Lecteurs de cartes sont fixés par les réseaux partenaires OÙRA!, seuls habilités à en définir le montant. Cette information est fournie au Client avant la validation de sa commande : il achète en connaissance du prix.

## Article 6 Livraison

### **6.1 Commande de carte OÙRA!**

La commande est livrée par voie postale à l'adresse indiquée par l'utilisateur dans un délai de 7 jours ouvrés (courrier ordinaire). Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client d'OÙRA.COM se réserve le droit de contacter le Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas sa commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OÙRA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

Au moment où le Client prend physiquement possession de la carte OÙRA!, tout risque de perte ou de dommage causé à la carte est transféré au Client.

### **6.2 Commande de Lecteur de carte OÙRA!**

La commande est livrée par voie postale à l'adresse indiquée par l'utilisateur dans un délai de 7 jours ouvrés (courrier ordinaire). Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client d'OÙRA.COM se réserve le droit de contacter le Client.



Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas sa commande, il lui incombe de contacter le Service Client d'OURA.COM dans les conditions prévues à l'Article 9.

Au moment où le Client prend physiquement possession du Lecteur de carte OÙRA!, tout risque de perte ou de dommage causé au Lecteur est transféré au Client.

### **6.3 Commande de titres de transport**

Les titres de transport achetés sur OURA.COM sont livrés dans les conditions définies à l'Article 2 « Utilisation du site OURA.COM » paragraphe 2.6 « Achat en ligne » des présentes CGUV.

## **Article 7 SAV : Retour et Remboursement**

### **7.1 Vérification de la commande de carte OÙRA!**

Le Client est tenu de vérifier que la carte OÙRA! reçue est bien conforme à sa commande : il vérifiera la photo et l'identité du titulaire de la carte. A défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients d'OURA.COM conformément aux dispositions prévues à l'Article 9.

### **7.2 Retour de carte OÙRA!**

Si la carte OÙRA! reçue est défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le Client doit émettre une réclamation au Service Clients d'OURA.COM conformément aux dispositions prévues à l'Article 9 dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception de sa commande. Sur l'envoi de la carte défectueuse ou non-conforme, une nouvelle carte lui sera gratuitement établie. Les frais d'envoi étant à la charge du Client. Au-delà de ce délai et en cas de contrôle de Titres de transport, le Client qui voyage avec une carte non-conforme est susceptible d'être verbalisé.

### **7.3 Vérification de la commande de Lecteur de carte OÙRA!**

Le Client est tenu de vérifier que le(s) Lecteur(s) de carte reçu(s) est/sont bien conforme(s) à sa commande : il vérifiera la quantité, l'état du Lecteur (par exemple : le Lecteur de carte peut être cassé). A défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients d'OURA.COM conformément aux dispositions prévues à l'Article 9.

### **7.4 Retour de Lecteur de carte OÙRA!**

En cas de Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, le Client doit émettre une réclamation au Service Clients d'OURA.COM conformément aux dispositions prévues à l'Article 9 dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception de sa commande. Sur



l'envoi du Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, un nouveau Lecteur de carte lui sera gratuitement renvoyé. Les frais d'envoi étant à la charge du Client.

## **7.6 Remboursement et reconstitution**

### 7.6.1 Déclarer une carte comme étant perdue/volée ou détériorée

En cas de perte/vol ou détérioration d'une carte OURA!, le Client peut le signaler sur OURA.COM par une déclaration en mode connecté, depuis « Mon compte » rubrique « Mes cartes » puis rubrique « Gestion SAV » sous rubrique « Déclarer un problème sur une carte ». Sa carte est automatiquement mise en liste d'opposition de manière irréversible. La carte ne peut alors plus être utilisée.

### 7.6.2 En cas de perte, vol ou détérioration d'une carte

Le Client peut demander la reconstitution de sa carte perdue, volée ou détériorée dans une agence de vente des partenaires OURA!. Ce service n'est pas disponible sur OURA.COM. La reconstitution d'une carte perdue, volée ou détériorée est soumis aux conditions de chacun des réseaux partenaires OURA!

La liste des agences de vente est disponible sur la page « Carte interactive » d'OURA.COM.

### 7.6.2 En cas de titre(s) de transport non utilisé(s)

Le Client peut demander le remboursement de tout Titre de transport acheté sur OURA.COM, à la condition qu'il n'ait jamais été utilisé. Ce remboursement est soumis aux conditions de chacun des réseaux partenaires OURA!.

Le Client peut effectuer cette demande dans une agence de vente des partenaires OURA!.

La liste des agences de vente est disponible sur la page « Carte interactive » d'OURA.COM.

## **Article 8 SAV : Gestion des impayés**

En cas de défaut de paiement, le Titre de transport du Client est suspendu jusqu'à sa régularisation.

Une lettre sera envoyée au Client. Il lui sera alors précisé le délai qui lui est accordé pour régulariser sa situation et les conséquences que cela aurait sur son Titre en cas de non régularisation.

A défaut de régularisation, le Client sera alors inscrit dans le fichier des impayés et son titre de transport sera mis en opposition (suspendu).

## **Article 9 SAV : Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée à [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com) ou via la rubrique « Contact » d'OURA.COM.

A défaut d'une réclamation effectuée dans les huit jours ouvrables à compter du rechargement, aucune réclamation ne pourra être admise, le Titre de transport ainsi rechargé étant réputé conforme et accepté par le Client.

La responsabilité des partenaires OÙRA! et du Service OURA.COM est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

## Article 10 Conditions applicables aux abonnements à prélèvements automatiques

### 10.1 Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les présentes conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur même lorsque l'abonné n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

Tout abonné reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription de son abonnement.

### 10.2 Résiliation du contrat à l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier son contrat par une déclaration sur OURA.COM depuis le menu « Mon compte » rubrique « Mes cartes ».

La résiliation prend effet à la fin du mois suivant la demande et entraîne le blocage à distance du Titre.

Le porteur de la carte OÙRA! dont l'abonnement a été résilié peut conserver celle-ci et y charger un autre Titre de son choix.

### 10.3 Résiliation du contrat à l'initiative d'un partenaire OÙRA!

Le contrat est résilié de plein droit par un réseau partenaire OÙRA! pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.
- En cas d'impayé, au premier rejet de la banque, le Titre est automatiquement bloqué et l'abonné reçoit une notification l'invitant à régulariser sa situation en agence commerciale des réseaux partenaires OÙRA!. La régulation est majorée des frais de rejet bancaire. Passé le délai de régularisation indiqué dans la lettre de notification, le réseau partenaire OÙRA! résilie définitivement l'abonnement.



- Le réseau partenaire OÙRA! signifie la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du payeur et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

#### **10.4 Résiliation du contrat à l'initiative du Service OURA.COM**

Le contrat est résilié de plein droit par le Service OURA.COM pour les motifs suivants :

- Le contrat est résilié de plein droit par le Service OURA.COM en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration ou falsification des pièces jointes.
- En cas d'impayé, au premier rejet de la banque, le Titre est automatiquement bloqué et l'abonné reçoit une lettre de notification l'invitant à régulariser sa situation. La régularisation est majorée des frais de rejet bancaire. Passé le délai de régularisation indiqué dans la lettre de notification, le Service OURA.COM résilie définitivement l'abonnement.
- Le Service OURA.COM signifie la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du payeur et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

#### **10.5 Droit applicable, attribution de compétence**

Tout litige relatif aux conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur OURA.COM relève du droit français applicable et de la compétence exclusive des tribunaux de Lyon pour tout litige.

### **Article 11 Informations**

Le Client peut contacter le Service Client d'OURA.COM

- Sur le Site OURA.COM par le lien « Contact »
- Par courriel [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com)
- Par courrier

Plateforme OÙRA!  
Technosite  
26 rue Barthélemy de Laffemas  
26000 Valence

### **Article 12 Protection des données personnelles**

Les données nécessaires à la gestion de la vente de Titres de transport et à la réalisation du service après-vente font l'objet d'un traitement informatique.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification auprès des partenaires OÙRA!. Ce droit peut être exercé par l'un des moyens de contact cités à l'Article 11.



Le Service OURA.COM ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses Clients.

Les réseaux partenaires OURA! pourront adresser aux Clients des informations et éventuellement des propositions commerciales.

Il est laissé la faculté aux clients de s'y opposer en :

- Laissant décochée la case « J'accepte de recevoir des offres commerciales de la part des partenaires de la charte d'interopérabilité OURA! par mail et/ou téléphone »
- Envoyant un courriel au Service Client d'OURA.COM par [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com)

Pour faciliter le service rendu aux Clients, les données personnelles des Clients sont échangées entre les réseaux partenaires OURA!.

Il est laissé la faculté aux clients de s'y opposer en :

- Laissant décochée la case « Autorisations de transmission des informations utilisateur aux partenaires »
- Envoyant un courriel au Service Client d'OURA.COM par [contact@oura.com](mailto:contact@oura.com)

Les pièces justificatives fournies lors de la création de la carte OURA! ne sont pas conservées par le Service OURA.COM.

## Article 13 Modification des conditions générales d'utilisation du service de vente en ligne

Le Service OURA.COM se réserve le droit de modifier et d'adapter à tout moment les présentes Conditions Générales.

Le Client est invité à vérifier régulièrement sur le site les éventuelles modifications.

Lors de la validation d'une commande, le client acceptera les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur le site [oura.com](http://oura.com).

Dans le cas où l'une des clauses des présentes Conditions Générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

## 1 - La gestion du compte

- > **La tenue de compte** : Ouverture / Tenue / Fermeture du compte de dépôts, délivrance d'un relevé d'identité bancaire (IBAN / BIC) \_\_\_\_\_ Gratuit
- > **Les relevés de compte mensuels au format papier** \_\_\_\_\_ Gratuit
- > **Les cartes bancaires<sup>2</sup> (cotisation annuelle)** :
  - Carte nationale CB à débit immédiat \_\_\_\_\_ 10 €, puis 5 € à partir de la 2<sup>e</sup> carte
  - Carte internationale Visa à débit immédiat \_\_\_\_\_ 15 €, puis 7,5 € à partir de la 2<sup>e</sup> carte

## 2 - La Banque à distance

- > **Le service de banque en ligne : DFT-NET** :
  - Adhésion au service \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Consultation (hors frais de communication et d'équipement) \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Émission d'opérations de virements internes entre 2 comptes DFT \_\_\_\_\_ Gratuit  
(hors zone franc pacifique)

## 3 - Les échanges de données informatisées

- > **La dématérialisation de vos opérations de paiement**
  - Remise du logiciel DVP (pour la confection des fichiers de virements et de prélèvements au format SEPA) \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Remise du logiciel DVINT (pour la confection des fichiers de virements internationaux) \_\_\_\_\_ Gratuit
- > **La télétransmission de vos fichiers**
  - Adhésion à un service de télétransmission (hors frais de communication et d'équipement) \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Télétransmission de vos fichiers (hors frais interbancaires) \_\_\_\_\_ Gratuit

## 4 - Les moyens de paiement pour encaisser des recettes

- > **Les chèques**
  - Remise de chèques en euros payables en France \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Remise de chèques tirés sur l'étranger exprimés en euros ou en devises \_\_\_\_\_ Montant variable en fonction des frais facturés par les correspondants bancaires
- > **Les versements d'espèces** \_\_\_\_\_ Gratuit
- > **Les virements reçus**
  - Réception de virements en euros de l'espace SEPA \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Réception de virements hors zone SEPA exprimés en euros ou en devises \_\_\_\_\_ Montant variable en fonction de l'option choisie par le donneur d'ordre et des frais de correspondants<sup>3</sup>
- > **Les avis de prélèvement et TIP émis**
  - Prélèvement SEPA \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Présentation de TIP<sup>4</sup> \_\_\_\_\_ Gratuit
  - Télèrèglement<sup>5</sup> \_\_\_\_\_ Gratuit
- > **Les encaissements par carte bancaire**  
(Si vous avez opté pour une solution monétique contrat commerçant CB)<sup>6</sup>
  - Client Secteur Public Local - Carte zone euro \_\_\_\_\_ 0,25% de la transaction sans minimum + forfait de 0,05 € par transaction
  - Client Secteur Public Local - Carte hors zone euro \_\_\_\_\_ 0,50% de la transaction sans minimum + forfait de 0,05 € par transaction
  - Autres clients (État, opérateurs de l'État) - Carte zone euro \_\_\_\_\_ 0,38% de la transaction sans minimum + forfait de 0,09 € par transaction
  - Autres clients (État, opérateurs de l'État) - Carte hors zone euro \_\_\_\_\_ 0,76% de la transaction sans minimum + forfait de 0,09 € par transaction
- > **LCR / BOR / effets de commerce**
  - Présentation \_\_\_\_\_ Gratuit

## 5 - Les moyens de paiement pour payer des dépenses

### > Les chèques

- Commande d'un chéquier barré / non barré \_\_\_\_\_ Gratuit / soumis au droit de timbre <sup>7</sup>
- Envoi du chéquier \_\_\_\_\_ Frais d'envoi en recommandé
- Renouvellement automatique \_\_\_\_\_ Gratuit
- Commande de lettres-chèques \_\_\_\_\_ Selon barème établi par le fournisseur <sup>8</sup> pour la partie lettre

### > Les retraits de numéraire (au guichet) \_\_\_\_\_ Gratuit

### > Les virements en euros dans l'espace SEPA<sup>9</sup>

- Les virements SEPA émis \_\_\_\_\_ Gratuit
- Les virements internes vers un autre compte DFT \_\_\_\_\_ Gratuit
- Les virements unitaires urgents (ex-VGM) \_\_\_\_\_ 2,20 €

### > Les virements internationaux<sup>10</sup> (support physique ou télétransmission)

- Virement en devises émis vers l'étranger \_\_\_\_\_ Gratuit <sup>11</sup> pour option BEN, 4,80 € <sup>12</sup> pour option OUR, variable pour option SHARE
- Virement en euros émis vers l'étranger \_\_\_\_\_ Gratuit <sup>13</sup> pour option BEN et SHARE, 4,80 € <sup>12</sup> par opération pour option OUR

### > Les prélèvements

- Création du mandat de prélèvement SEPA inter-entreprises (à compter de la migration au SEPA du téléversement des professionnels) \_\_\_\_\_ Gratuit
- Domiciliation d'un TIP (migration au prélèvement SEPA en cours jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2016 au plus tard) \_\_\_\_\_ Gratuit
- Domiciliation d'un téléversement (migration au prélèvement SEPA inter-entreprises au 1<sup>er</sup> février 2016 au plus tard) \_\_\_\_\_ Gratuit

### > Les opérations par carte bancaire

Opérations effectuées en France ou dans un pays de la zone euro :

- Paiement \_\_\_\_\_ Gratuit
- Retrait au guichet d'une agence \_\_\_\_\_ 5 € par opération
- Retrait DAB \_\_\_\_\_ Gratuit

Opérations effectuées dans un pays hors zone euro :

- Paiement \_\_\_\_\_ 2,15% du montant de la transaction
- Retrait au guichet d'une agence \_\_\_\_\_ 5 € + 2,15% du montant du retrait
- Retrait DAB \_\_\_\_\_ 2,15% du montant du retrait

### > LCR / BOR

- Émission \_\_\_\_\_ Gratuit

## 6 - Les placements

- Ouverture / Clôture compte à terme \_\_\_\_\_ Gratuit
- Ouverture / Modification / Clôture des comptes-titres \_\_\_\_\_ Gratuit
- Frais de garde \_\_\_\_\_ Gratuit
- Commissions sur OPCVM \_\_\_\_\_ Sous conditions - Contacter votre teneur de compte
- Frais sur opérations de bourse Domestique : obligations \_\_\_\_\_ 3 € flat jusqu'à 100 000 €, 0,05% au-delà de 100 000 € avec un maximum de 5 000 € (cap à 10 000 000 €)
- Actions et autres instruments listés \_\_\_\_\_ 3 € flat jusqu'à 10 000 €, 0,1% au-delà de 10 000 €
- Frais sur opérations de bourse étrangère \_\_\_\_\_ Tarification disponible auprès de votre teneur de compte



## 7 - Les opérations exceptionnelles

### Les incidents de fonctionnement

- Représentation automatique des chèques impayés pour absence de provision (REPIIM) \_\_\_\_\_ Gratuit
- Rejet de chèque remis à l'encaissement pour absence de provision / autre motif \_\_\_\_\_ Gratuit / 1 €

Opération initiale	Virement SEPA émis	SDD émis	Virement SEPA reçu	SDD reçu
Opération connexe constatée et tarification	Réception d'un rejet de virement émis : <b>gratuit</b>	Réception d'un rejet de prélèvement SEPA (SDD) : rejet avant date de règlement : 0,056 € par opération	Demande par le client DFT de rejet d'un virement SEPA reçu sur le compte DFT : <b>gratuit</b>	Demande par le client DFT de rejet d'un prélèvement SEPA reçu sur le compte DFT : <b>gratuit</b>
	Annulation d'un virement SEPA émis à tort par un client DFT (SCT) : demande de restitution des fonds : 2,252 € par opération	Annulation de prélèvement SEPA émis à tort par un client DFT (SDD) : demande d'annulation par le client DFT avant la date de règlement / après la date de règlement : 0,113 € par opération		
		Rejet de prélèvement SEPA : demande de remboursement par le débiteur d'une opération autorisée ou non : 0,070 € par opération		
		Réception d'un rejet de prélèvement SEPA (SDD) : retour après la date de règlement : 0,077 € par opération		

- Réception d'un rejet de TIP émis \_\_\_\_\_ 0,004 € par opération
- Réception d'un rejet de LCR présentée à l'encaissement \_\_\_\_\_ 0,007 € par opération
- Demande par le client DFT de rejet d'un TIP / d'un téléversement reçu sur le compte DFT \_\_\_\_\_ Gratuit

### Les oppositions

- Sur chéquier ou chèque \_\_\_\_\_ Gratuit
- Sur carte bancaire / prélèvement \_\_\_\_\_ Gratuit

## 8 - Les prestations diverses

### Recherche de document :

- simple recherche : sur opération ou document de moins d'un an (hors CB) \_\_\_\_\_ Gratuit
- recherche complexe : sur opération ou document de plus d'un an (hors CB) \_\_\_\_\_ 4,50 € par opération ou document
- Frais de recherche sur opération CB \_\_\_\_\_ 6,86 € par opération
- Duplicata de pièce (relevé de compte, copie de chèque...) \_\_\_\_\_ 0,50 € à l'unité

- (1) Aucun tarif n'est plus soumis à la TVA.
- (2) L'envoi de la carte bancaire est effectué gratuitement par Chronopost.
- (3) Selon l'option choisie :  
 OUR : Tous frais et commissions à la charge du donneur d'ordre.  
 BEN : Tous frais et commissions à la charge du bénéficiaire.  
 SHARE : commission prélevée par la banque de l'émetteur : à la charge de celui-ci, les autres frais à la charge du bénéficiaire. Cette option est obligatoire pour les virements en euros et dans l'Espace Économique Européen.
- (4) Migration au prélèvement SEPA ordinaire en cours jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2016 au plus tard.
- (5) Migration au prélèvement SEPA inter-entreprises au 1<sup>er</sup> février 2016 au plus tard.
- (6) Plusieurs options d'encaissement par carte bancaire sont possibles : encaissement sur place (par Terminal de paiement ou automate), encaissement à distance (par téléphone, par correspondance ou par internet). Une étude personnalisée peut être demandée auprès de votre teneur de compte. Les frais d'équipement technique auprès d'un prestataire sont à votre charge.
- (7) Conformément à l'article 916A du Code Général des Impôts, les formules de chèques non barrés sont soumises à un droit de timbre de 1,50 € par formule, à l'exception des chèques destinés au paiement d'aides et de secours, ou délivrés aux régies d'État.
- (8) Ce barème peut vous être communiqué sur demande auprès de votre teneur de compte.
- (9) Les virements SEPA sont :  
 - des virements à destination de la zone SEPA c'est-à-dire à destination de la France, des autres pays de l'Espace Économique Européen, de la Suisse, de Monaco, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie Française et de Wallis-et-Futuna ;  
 - libellés en euros, au profit de bénéficiaires titulaires de comptes ouverts sur les livres des banques situées dans l'espace SEPA et adhérentes ;  
 - les BIC et IBAN sont obligatoirement renseignés ;  
 - gratuits pour les émetteurs titulaires de comptes DFT. Le bénéficiaire supporte les frais éventuels de sa banque.
- (10) Les virements internationaux sont essentiellement des virements libellés en devises.
- (11) Sauf frais de change et frais pour virement incomplet ou erroné nécessitant un retraitement manuel.
- (12) Montant susceptible d'évoluer chaque année en fonction des frais réels payés auprès des correspondants bancaires (facturés par les correspondants bancaires).
- (13) Sauf frais pour virement incomplet ou erroné nécessitant un retraitement manuel.

## ANNEXE 3

Références du compte tenu par le comptable du délégataire

**ANNEXE 4-1 : Modèle mensuel de rapport de répartition des recettes envoyé au partenaire concerné**

TABLEAU DES RECETTES ENCAISSEES PAR L'ADMINISTRATEUR COMMUN POUR LE COMPTE D'UN  
PARTENAIRE OÙRA! (vente par Internet)

Période :

	quantité	Montant des recettes	Quote-part du partenaire 1	Quote-part du partenaire 2	Quote-part du partenaire n
Produit 1 (multimodal)					
Produit 2 (monomodal)					
Produit n (multimodal)					
Frais & commissions bancaires					
<b>Somme à reverser au partenaire par l'administrateur commun</b>					

Impayés

	quantité	Montant impayé	Quote-part du partenaire 1	Quote-part du partenaire 2	Quote-part du partenaire n
Dont impayés					
Dont frais de rejet					



**PRESCRIPTIONS D'EXECUTION  
D'OBLIGATIONS DE SERVICE  
PUBLIC POUR LA MISE EN ŒUVRE  
DU SERVICE PUBLIC DE  
TRANSPORT FERROVIAIRE  
REGIONAL DE VOYAGEURS**



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

# Exposé sur les mesures de substitution – volet ferroviaire

## Déploiement des mesures de substitution en 2017

**2017 : 22 gares dont 13 gares au 1<sup>er</sup> semestre et 9 gares au 2<sup>nd</sup> semestre**

### **1<sup>er</sup> semestre (13 gares) : déploiement mi janvier**

- Ligne Valence – Grenoble / Chambéry (sillon alpin) : Romans Bourg de Péage, St Marcellin, Moirans, Pontcharra, Montmélian
  - Ligne Lyon – Ambérieu : Montluel, Meximieux, Ambérieu, Culoz
  - Ligne Lyon – Aix les Bains, Annecy, Bellegarde, Evian : Rumilly, Thonon-les-Bains
  - Ligne Lyon – Bourg en Bresse – Oyonnax : Villars les Dombes, Oyonnax
- > **mise en place de taxis au 1<sup>er</sup> semestre 2017. Aide humaine à partir du 2<sup>nd</sup> semestre 2017** (référentiel de la direction de la sécurité en cours).

### **2<sup>ème</sup> semestre (9 gares) : déploiement mi septembre**

- Ligne Lyon – Grenoble / Chambéry : La Verpillière, Bourgoin, La Tour du Pin, Rives, Voiron, Grenoble Université Gières, Echirolles, Voreppe
  - Ligne St Gervais – Vallorcine : Chamonix
- > **mise en place de taxis à partir de MI SEPTEMBRE puis Aide humaine à partir de MI-JANVIER 2018.**

## Exposé sur les mesures de substitution – volet routier

### Chiffres clés routiers

Nombre de circulations quotidiennes régulières : RA : 300 réguliers + 60 réseau étudiant

**Nombre de lignes** : 32 lignes régulières + 12 lignes réseau étudiant

**Nombre de points d'arrêts** : RA : 300

Contrats transporteurs : RA : 35 contrats

Autres : 104 véhicules titulaires + 79 réservés

-> Les 78 Points d'Arrêts Routiers Prioritaires initialement identifiés pour mise en œuvre de la substitution en priorité n'étaient pas cohérents

-> **décision de travailler par Logique de ligne / service : Substitution par ligne et par fréquentation de la ligne**



# La Région

## Auvergne-Rhône-Alpes

**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes /  
Lyon**

1 esplanade François Mitterrand  
CS 20033 — 69269 Cedex 2  
**Tél. 04 26 73 40 00 Fax. 04 26 73 42 18**

**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes /  
Clermont-Ferrand**

59 Boulevard Léon Jouhaux - CS 90706  
63050 Clermont-Ferrand Cedex 2  
**Tél. 04 73 31 85 85**

[auvergnerhonealpes.eu](http://auvergnerhonealpes.eu)





Annexe 4 : Programme événementiel TER 2017

6	tarif illico EVENEMENTS
7	Partenariat com (web) "Allez-y avec TER"
10	échanges de visibilité en Auvergne
1	stand en Auvergne

Type	Nom	Nature	Dates	Lieu	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	octobre	novembre	décembre
Evé. Sport	Championnats du monde de Handball	Handball	21-22 janvier 24 janvier 2017	Albertville												
Evé. Cultu	Festival du court metrage	Cinéma	du 03 au 11 février	Clermont-Ferrand		échange de visibilité										
Evé. Cultu	Festival de la BD	Promo BD	11 et 12 mars 2017	Aurillac			échange de visibilité									
Evé. Majeur	Salon de l'auto Genève	86e salon	mars 2017	Genève			pack global (TER+entrée)									
Evé. Cultu	Quai du polar	promo du polar	mars 2017	Lyon (plusieurs sites)												
Evé. Cultu	Biennale du Desig à St Etienne	Salon design	8 mars/9 avril 2017	Différents sites sur St Etienne (cité du Design, etc...)			pack global (TER+STAS+entrée)									
Evé. Cultu	Fete de Napoleon	Fête historique	3 jours en avril 2017	Vichy				échange de visibilité								
Evé. Cultu	Festival de la BD	Promo BD	7-8-9 avril 2017	Langeac				Affichage train + partenariat gares et connexions								
Evé. Cultu	Festival des nuits sonores	Spectacles de musiques électro	24-28 mai 2017	selon lieu												
Evé. Cultu	Jazz en tete	Spectacles de musique, Danse Lindy	du 02 au 05 juin 2017	Châtel-Guyon						échange de visibilité						
Evé. Cultu	Europavox	Concerts	30 juin au 02 juillet 2017	Clermont-Ferrand						échange de visibilité						
Tourisme/loisir	Les vend'issoire	concerts et marchés	les vendredis d'été	Issoire							affichage train					
Evé. Sport	Tour de France	Course cycliste	9/7 9/7 16/7 18/7 18/7	Départ Nantua Arrivée Chambéry Arrivée Puy en Velay Départ Puy en Velay Arrivée Romans sur Isère							+ coordination navettes locales au Puy ?					
Evé. Cultu	Musilac	festival concerts plein air	13-15 juillet 2017	Aix les Bains							+ coordination navettes locales					
Evé. Cultu	Festival les fondus du macadam	Spectacles de théâtre, de rue, musicaux	8-12 août 2017	Thonon les Bains centre												
Evé. Sport	Ultra Trail du Mont Blanc	trail	28 août-3 septembre 2017	Chamonix												
Evé. Cultu	Festival de rue	Spectacles de théâtre, de rue, musicaux	du 23 au 26	Aurillac								échange de visibilité				
Tourisme/loisir	Foire de cournon ?		du 09 au 18 septembre	Cournon									Stand			
Evé. Sport	Respirando de l'emblavez	Randonnées avec parcours d'approche en train	1 journée en septembre	Le Puy en Velay									échange de visibilité			
Tourisme/loisir	Foire de Beaucroissant	Foire au bétail	avr-17	Beaucroissant									réouverture gare et arrêts des TER			
Evé. Sport	Coupe Icare	Spectacles de parapente	sept-17	St Hilaire du Touvet Lumbin (aire d'atterrissage)									correspondances avec navettes locales + selon étude desserte : arrêt supplémentaires de trains à Brignoud			
Evé. Cultu	Fête du roi l'Oiseau	Fête médiévale	du 13 au 17 septembre 2017	Le Puy en Velay									échange de visibilité			
Evé. Cultu	Festival Lumière	Cinéma	1 semaine en octobre 2017	Lyon												
Evé. Majeur	Fête des lumières	Spectacles de sons et lumières	3 jours autour du 8 décembre 2017	Lyon centre												+ plan de transport retour soirée

Les événements au-delà du 1er trimestre sont indiqués à titre d'information; les prescriptions seront mises à jour le cas échéant pour leur prise en compte

## Annexe 5 : liste des cas assimilés à la force majeure

Familles de cas exonératoires	Illustrations
<b>Phénomènes climatiques et naturels exceptionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inondations</li> <li>- coulées de boue sur les voies ou ayant une conséquence sur la structure de la voie</li> <li>- conséquences de la foudre (incendie, détérioration d'installations...)</li> <li>- éboulements,</li> <li>- incendie (autres que ceux provoqués par un tiers identifié)</li> <li>- intempéries (violents orages, chutes de neige, givre sur caténaire, rafales de vent) et leurs impacts sur la circulation : chutes d'arbres, de branches, d'objets, obstructions...</li> </ul>
<b>Actes de terrorisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alertes à la bombe</li> <li>- colis, bagages ou valises suspects</li> </ul>
<b>Atteintes aux personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suicides</li> <li>- accidents de personnes</li> <li>- décès de voyageurs</li> <li>- voyageur malade nécessitant une intervention d'assistance</li> </ul>
<b>Divagations d'animaux sauvages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- divagations de bestiaux</li> <li>- heurt d'animaux sans tiers identifié</li> </ul>
<b>Présences ou intrusions de personnes sur ou le long des voies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- intrusions de personnes</li> <li>- présences d'individus sur les voies</li> <li>- occupation des voies par des manifestants extérieurs à la SNCF</li> </ul>
<b>Arrêts de service sur injonction des agents de la force publique (police, pompiers, douanes...) pour des raisons de sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- incendies aux abords</li> <li>- interventions policières</li> <li>- interventions des pompiers</li> <li>- interventions douanières</li> <li>- fuite de marchandises dangereuses</li> <li>- exercice Plan Marchandises Dangereuses</li> </ul>
<b>Actes de malveillance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jets de pierre,</li> <li>- vols de câble,</li> <li>- bris d'installations SNCF (signaux, barrières de P.N...)</li> <li>- signal d'alarme sans motif</li> <li>- obstacle sur voie sauf si la responsabilité de la SNCF Mobilités est identifiable ou en cas de recours possible contre un tiers</li> </ul>
<b>Ralentissements prévus par le Règlement Général de Sécurité de la SNCF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suite à des travaux sur les voies,</li> <li>- suite à des avaries aux installations,</li> <li>- suite à des avaries au matériel roulant.</li> </ul>
<b>Conséquences directes liées au droit de retrait de la personne concernée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- agression agent SNCF Mobilités dans l'exercice de ses fonctions</li> </ul>
<b>Travaux sur l'infrastructure [en fonction des informations apportées par SNCF Réseau sur les modalités de mise en œuvre]</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- travaux non programmés décidés par SNCF Réseau hors calendrier du service annuel</li> <li>- remise en cause du calendrier de programmation</li> <li>- remise en cause des conditions d'exécution de ces travaux (minutes V non prises en compte par SNCF Réseau...).</li> </ul>
<b>Conséquences résultant du fait d'autres entreprises ferroviaires, à l'exception des entreprises du groupe ferroviaire public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interruption de la circulation ou retard provoquée par un train d'une autre entreprise ferroviaire</li> </ul>