

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE RESERVATION DES SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE « MOBEA » ET « MOBEA POUR TOUS »

Version en vigueur au 01/05/2026

La Compagnie de Transport du Lac du Bourget, Société par Actions Simplifiée au capital de 250 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 789 710 589, dont le siège social est situé 1700 boulevard Lepic 73100 Aix-Les-Bains N°TVA intracommunautaire, FR93789710589 (ci-après dénommée la « **Société** » ou « **CTLB** ») propose un service de transport à la demande et de personnes à mobilité réduite sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Grand Lac, dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

Les présentes conditions générales d'utilisation et de réservation (ci-après les « **CGUR** ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du service de transport à la demande « Mobéa » et du service de transport de personnes à mobilité réduite « Mobéa pour tous ».

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes CGUR, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Application : désigne l'application mobile « Ondea Grand Lac » donnant accès au Service, qui est disponible gratuitement dans l'« App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par l'utilisateur sur son terminal Apple iOS et Android. Accès à l'Application depuis Google Play (Android): <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.is.android.alb&hl=fr&gl=US>
Accès à l'Application depuis App Store (iOS): <https://apps.apple.com/fr/app/ondea/id1022819776>

Arrêt Scolaire : désigne un arrêt de bus scolaire référencé, ne bénéficiant pas de desserte par les lignes principales du Réseau ONDEA Grand Lac, lieu de prise en charge du Service TAD.

Client ou Voyageur : désigne indifféremment la personne qui réserve et/ ou qui utilise le Service.

Compte Client : désigne l'espace numérique personnel du Client accessible sur le Site et l'Application.

Données Personnelles : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « **RGPD** »).

Point de Départ : désigne :

- Pour le Service TAD : l'Arrêt scolaire ou le Point d'Intérêt sélectionné par le Client comme point de prise en charge ;
- Pour le Service TPMPR: l'adresse de prise en charge renseignée par le Client.

Point de Destination : désigne :

- Pour le Service TAD : l'Arrêt Scolaire ou le Point d'Intérêt sélectionné par le Client comme point de dépose ;
- Pour le Service TPMPR : l'adresse de dépose renseignée par le Client.

Point d'Intérêt : désigne les destinations de dépose et de prise en charge du Client, proposées à l'intérieur des zones (A, B, C, D) du Territoire.

Réseau ONDEA Grand Lac : désigne le réseau de transport public urbain de voyageurs ONDEA Grand Lac, exploité par la Société.

Service : désigne le Service TAD et/ ou le Service TPMPR.

Service TAD : désigne le service public de transport à la demande « Mobéa », organisé par CTLB. Il permet de desservir des portions du Territoire non desservies par une ligne régulière du Réseau ONDEA Grand Lac. Ces dessertes sont assurées par des véhicules de 7 (sept) places maximum. Le TAD permet ainsi de voyager d'un point à l'autre, sur réservation. Le détail des arrêts référencés, les adresses, les horaires de passages aux Points d'Intérêt sont notamment présentés sur le Site.

Service TPMR : désigne le transport de personne à mobilité réduite « Mobéa pour tous ».

Site : désigne le site internet <https://www.ondeagrandlac.fr/> édité par la Société permettant notamment la réservation de trajets par le Client.

Territoire : désigne les communes de la Communauté d'Agglomération Grand Lac desservies.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les CGUR s'appliquent à toute personne physique qui réserve et/ ou utilise le Service. L'utilisation du Service implique la connaissance et vaut acceptation pleine et entière et sans réserve des CGUR.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGUR. En cas de modification, les CGUR applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la réservation du Service.

Les CGUR sont consultables sur le Site ainsi que sur simple demande auprès de la Société aux coordonnées indiquées à l'article 11 ci-après.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service TAD et le Service TPMR sont des services de transport collectif sur réservation.

Le Service permet au Client de réserver un trajet exclusivement sur le Territoire, comprenant 28 communes. La liste des communes desservies et le découpage zonal figurent sur le Site.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ACCES

Article 4.1 Conditions d'accès au Service TAD

Le Service TAD est accessible à l'ensemble des usagers du Réseau ONDEA Grand Lac titulaires d'un titre de transport valide. L'accès au Service se fait uniquement sur réservation préalable, dont les conditions sont détaillées à l'Article 5 ci-après.

Il n'est pas nécessaire d'habiter sur le Territoire pour bénéficier du Service TAD.

Les mineurs de 10 ans et moins doivent être accompagnés par une personne majeure à bord des véhicules.

Article 4.2 Conditions d'accès au Service TPMR

Le Service TPMR est accessible sur inscription aux personnes présentant un handicap reconnu à 80% (quatre-vingts pourcent) ou plus d'invalidité, qu'il s'agisse d'un handicap moteur nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant, ou d'un handicap visuel, sous réserve de détention d'une carte cécité.

La demande d'inscription au Service TPMR peut être effectuée :

- Par email envoyé à l'adresse : tpmr.onda@ratpdev.com, ou
- Par courrier envoyé à l'adresse : CTLB 1700 Boulevard Lepic - 73100 Aix Les Bains.

Le dossier d'inscription devra impérativement comporter les éléments suivants :

- Les coordonnées du demandeur (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone) ainsi que sa date de naissance.

- Le justificatif correspond au type de handicap : une notification MDPH « avec mention CMI Invalidité » attestant d'un taux de handicap supérieur ou égal à 80%, justificatif précisant si le handicap est moteur et nécessite l'usage d'un fauteuil roulant ou si le demandeur est déficient visuel (mentionnant, le cas échéant, la nécessité d'un accompagnateur pour ses déplacements).

Après analyse du dossier, les personnes seront averties par courrier postal ou courrier électronique de l'acceptation ou du refus de leur inscription au Service. Si l'inscription est acceptée, le Client pourra déclencher le Service en procédant à la première réservation sur un simple appel téléphonique pour réservation préalable au 04 57 60 73 00, au plus tard la veille de son voyage, sous réserve de disponibilité au moment de la réservation.

À sa demande, le Client peut être accompagné par une personne de son choix dans la limite des places disponibles. Le tarif applicable à l'accompagnateur sera le même que celui du Client. L'accompagnateur peut bénéficier du transport gratuit si l'une des mentions suivantes est inscrite au recto de la carte d'invalidité à 80% ou plus : « Besoin d'accompagnement » / « Tierce personne » / « Cécité ».

ARTICLE 5 – RESERVATION

Article 5.1 Compte Client

Pour utiliser le Service, le Client doit créer un Compte Client soit sur le Site soit sur l'Application.

Le Client devra renseigner les informations obligatoires suivantes : nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone, statut (valide (V), fauteuil roulant (FR), fauteuil roulant électrique (FRE), poussette, accompagnateur gratuit ou accompagnateur payant) et date de naissance, puis créer un mot de passe personnel.

Le Client peut à tout moment modifier les informations suivantes le concernant depuis son Compte Client :

- sur le Site : numéro de téléphone, adresse électronique, adresse postale et mot de passe.
- sur l'Application : prénom, nom, date de naissance, numéro de téléphone et mot de passe.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment modifier les informations le concernant en appelant la centrale de réservation au 04 57 60 73 00.

La réservation d'un trajet est conditionnée à la création d'un Compte Client, quel que soit le canal de réservation utilisé. Un seul Compte Client est autorisé par personne physique.

Le Client doit fournir des renseignements exacts lors de la création de son Compte Client et tenir ses informations à jour.

Le Client s'interdit de créer un compte sous l'identité d'un tiers. Le Client a accès à son Compte Client au moyen de son identifiant et de son mot de passe (ci-après les « Identifiants »). Les Identifiants du Client sont sous son entière responsabilité. La Société ne peut être responsable de la perte, du vol ou d'une utilisation frauduleuse des Identifiants du Client.

Article 5.2 Modalités de réservation

La réservation d'un voyage peut être effectuée, au choix du Client, par l'un des moyens suivants :

- Par téléphone, auprès de la centrale de réservation, au 04 57 60 73 00 (prix d'un appel local, numéro non surtaxé), accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, hors jours fériés.
- Sur le Site, accessible 7j/7 et 24h/24.
- Sur l'Application, accessible 7j/7 et 24h/24.

Sous réserve de places disponibles, le Client reçoit une confirmation de réservation par SMS ou par notification, au numéro de téléphone renseigné dans son Compte Client lors de la réservation. Il est rappelé que la réception de notifications est subordonnée à l'acceptation préalable, par le Client, de leur activation sur son appareil.

Lors de la réservation, le Client doit renseigner :

- Le Point de Départ

- Le Point de Destination
- La date et l'heure souhaitée de prise en charge (sur la base de la grille horaire)
- Les conditions de transport, selon le cas : présence d'un accompagnateur, nombre de Voyageurs, présence d'un chien guide, type d'équipement, etc.

Article 5.3 Périmètre et délai de réservation du Service TAD

Le Service TAD est réalisé du lundi au samedi (hors jours fériés) aux horaires suivants (première et dernière prise en charge) : de 7h00 à 19h00.

Le Service TAD est exécuté entre un Arrêt Scolaire et un Point d'Intérêt et inversement. Il n'est pas possible de réaliser un voyage entre deux Points d'Intérêt ou entre deux Arrêts Scolaires.

La liste des Points d'Intérêt est accessible ici : <https://www.ondeagrandlac.fr/services/mobea-mobilite-la-demande>

La réservation est possible :

- Depuis le Site ou l'Application : jusqu'à une (1) heure avant la course, sous réserve de disponibilité et de temps de trajet compatible.
- Par téléphone : jusqu'à la veille de la course, dans la limite des horaires d'ouverture de la centrale de réservation, sous réserve de disponibilité et temps de trajet compatible.

En cas de course réservée un jour suivant un jour férié ou non ouvré, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré précédent le jour férié ou non ouvré.

Le Service TAD est un service de groupage, l'horaire de passage du véhicule au Point de Départ est donné à titre indicatif. Cet horaire est susceptible d'être modifié jusqu'à une (1) heure avant l'horaire de prise en charge, suivant les réservations s'ajoutant sur la course du véhicule.

Article 5.4 Périmètre et délai de réservation du Service TPMR

Le Service TPMR est réalisé du lundi au samedi (hors jours fériés) aux horaires suivants (première et dernière prise en charge) : de 7h00 à 19h00 (dernière heure de dépose).

Le Service TPMR est exécuté d'adresse à adresse.

La réservation est possible :

- Depuis le Site ou l'Application : jusqu'à deux (2) heures avant la course, sous réserve de disponibilité et de temps de trajet compatible.
- Par téléphone : jusqu'à la veille de la course, dans la limite des horaires d'ouverture de la centrale de réservation, sous réserve de disponibilité et de temps de trajet compatible.

En cas de course réservée un jour suivant un jour férié ou non ouvré, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré précédent le jour férié ou jour non ouvré.

L'horaire de prise en charge indiquée lors de la réservation est fourni à titre indicatif. L'horaire définitif de prise en charge est transmis par SMS ou notification une (1) heure avant la course.

Article 5.5 Annulation d'une réservation

Une fois la réservation confirmée, si pour une raison quelconque, le Client ne peut effectuer le déplacement réservé, il peut l'annuler sans frais au plus tard deux (2) heures avant l'heure convenue de prise en charge, au choix :

- Par téléphone auprès de la centrale de réservation, au 04 57 60 73 00, dans la limite des horaires d'ouverture de la centrale de réservation
- Sur le Site
- Sur l'Application

En cas d'annulation moins de deux (2) heures avant l'horaire de prise en charge, une pénalité sera appliquée.

Si le Client annule tardivement une réservation ou ne se présente pas pour une course, sans annuler au préalable sa réservation dans le délai indiqué ci-dessus, à trois (3) reprises, il est expressément informé que son Compte Client sera suspendu pendant une période d'un (1) mois.

Pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles par exemple), des modifications d'horaires ou des annulations de course(s) pourront avoir lieu. En cas de modification ou d'annulation, le Client sera prévenu au plus tôt avant l'horaire théorique du trajet par téléphone ou SMS¹.

ARTICLE 6 – QUELQUES REGLES POUR UNE BONNE UTILISATION DU SERVICE

Dans le véhicule, le conducteur accueille et veille au confort du Voyageur et à sa sécurité. À l'arrêt uniquement, le Voyageur peut faire part de ses questions au conducteur. À tout moment, le Voyageur doit se conformer aux consignes de sécurité.

Tout comportement insultant ou dégradant d'un Voyageur à l'encontre d'un personnel pourra entraîner son exclusion du Service de manière temporaire ou définitive. Cette exclusion sera notifiée par courrier recommandé et sera effective à compter de la première présentation du courrier.

L'ensemble des règles en vigueur sur le Réseau ONDEA Grand Lac sont applicables aux Services TAD et TPMR.

6.1 Ponctualité

Une fois la réservation confirmée, le Voyageur se présente au Point de Départ convenu au moins 5 (cinq) minutes avant l'horaire de prise en charge défini. À défaut, la prise en charge ne sera pas garantie et le Service ne pourra être exécuté.

6.2 Pendant le voyage

Consignes de sécurité :

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire dès lors que les sièges en sont pourvus. Les Voyageurs doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité. Le chauffeur peut refuser de démarrer si un Voyageur n'a pas attaché correctement sa ceinture. En cas de non-respect et de verbalisation des forces de l'ordre, le procès-verbal sera établi au nom du Voyageur. Cette obligation s'applique à tous, sauf pour les personnes ayant un certificat médical, mentionnant la durée de validité de l'autorisation.

Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux Voyageurs d'éviter de parler au conducteur sans nécessité pendant le trajet.

Dans les minibus Mobéa, les trottinettes et les vélos, même pliés, ne sont pas autorisés.

Les Voyageurs en fauteuil roulant ou autre équipement de mobilité similaire, doivent garantir l'homologation de leur équipement de mobilité. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée (équipement en mauvais état, équipement sans point d'ancrage, incompatibilité de point d'arrimage, etc.). Le Voyageur demeure responsable des accidents et dégâts causés par son équipement de mobilité à bord d'un véhicule, durant toute la durée du trajet. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences des accidents et dégâts dont la cause proviendrait des équipements de mobilité.

Transport d'objets dangereux ou volumineux :

Les objets dangereux (matières inflammables, toxiques ou explosives) ou volumineux sont interdits. Seuls les paquets peu volumineux (inférieurs à 0,45 m de côté) et susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêner les autres voyageurs sont autorisés à bord des véhicules. Les bagages sont autorisés dans la limite de 30 kg. En cas de transport de poussette, le Voyageur est tenu de l'indiquer dans l'espace commentaire dédié sur le Site ou d'en informer les équipes du Service par téléphone en cas de réservation par appel à la centrale de réservation ou via l'Application. Ces objets sont placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire, lequel demeure responsable des dégâts ou accidents causés par ces objets à des tiers, à la Société ou à ses agents.

¹ Pour l'envoi de SMS sur ligne fixe, le voyageur doit activer ce service auprès de son opérateur.

Les agents pourront refuser l'admission à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur ou bien du nombre de voyageurs déjà présents dans le véhicule.

Transport d'animaux :

Seuls les animaux domestiques de petite taille, sont autorisés, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers ou sacs convenablement fermés ou dans des cages suffisamment enveloppées. Ils ne doivent pas salir ou incommoder les Voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45m de côté. Le Voyageur détenteur de l'animal doit tenir le panier, le sac ou la cage sur les genoux, s'il occupe une place assise et demeure entièrement responsable de son animal.

Les chiens de plus grande taille ne sont pas acceptés, à l'exception des chiens guides d'aveugles ou d'assistance qui accompagnent les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion avec mention « besoin d'accompagnement cécité » (ou équivalent), lesquels voyagent gratuitement. La présentation de cette carte ou tout autre justificatif peut être requis par les agents de la Société.

La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure responsable des accidents et dégâts causés par son animal à bord d'un véhicule, durant toute la durée du trajet.

Comportement des voyageurs :

Pour le confort et la sécurité de tous, Il est demandé aux Voyageurs :

- De tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel de la Société.
- D'observer les règles d'hygiène élémentaire.

Par respect pour les autres voyageurs, il est interdit :

- De monter en état manifeste d'ébriété dans un véhicule.
- De troubler l'ordre et la tranquillité de tous dans les véhicules.
- De quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans un véhicule.
- De fumer ou vapoter à bord des véhicules.
- De transporter des aliments et les boissons, hors de leur emballage.

Pour le bon fonctionnement et l'agrément du service, il est interdit :

- De souiller ou dégrader le matériel, quel qu'il soit, mis à la disposition des voyageurs (pancartes, affiches, sièges, valideurs, etc.).
- De se servir d'un matériel quelconque réservé au personnel de la Société.
- De tracer toute inscription ou graffiti sur le matériel ou d'apposer des affiches.

ARTICLE 7 - TARIF ET VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport du Réseau ONDEA Grand Lac, présentés sur le Site, peuvent être utilisés dans le cadre du Service.

L'ensemble de la gamme tarifaire ONDEA Grand Lac (abonnements et tickets) est accepté pour les déplacements effectués via le Service, à l'exclusion des abonnements « Pass Ondéa Circuit Scolaire ».

La tarification des titres de transport est consultable sur le Site.

Le Client doit être en possession d'un titre de transport valide et validé durant tout le trajet effectué.

Le Client doit obligatoirement et systématiquement valider son titre de transport, quel que soit le support, sur l'appareil de validation à chaque montée dans le véhicule ou, en cas d'impossibilité (ex. porteurs d'un titre OndéSynchro mensuel ou annuel) ou de dysfonctionnement du valideur, le présenter au conducteur, sous peine de verbalisation.

A bord des véhicules seuls les tickets unitaires sont en vente. Seul le paiement en espèces est possible (les billets de plus de 20€ ne sont pas acceptés).

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Service est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture du Service, soit à un cas de force majeure.

La Société se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de fournir le Service résultant d'une adresse postale ou électronique incorrecte ou incomplète ou d'erreurs dans la saisie par le Client des informations requises pour réserver un trajet.

La Société fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du Site et de l'Application vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors de contrôle de la Société. Le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet. La Société est seulement tenue d'une obligation de moyens concernant l'accessibilité, le fonctionnement et la disponibilité du Site, de l'Application et de leurs contenus.

La Société se réserve la possibilité, sans préavis, ni indemnité, d'interrompre temporairement ou définitivement, de suspendre ou de limiter l'accès à tout ou partie du Site ou de l'Application, notamment pour des raisons d'ordres juridiques ou techniques (telles que des opérations de maintenance).

ARTICLE 9 – DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »), il est indiqué que les Données Personnelles collectées sont exclusivement destinées au traitement de l'exécution du Service, à la gestion des réservations et des réclamations, ainsi qu'à la réalisation d'enquêtes dans le cadre de l'amélioration du Service.

Les Données Personnelles collectées par la Société sont les données d'identification, d'ordre économique et financier, les historiques de réservation et les données de connexion. Les Données Personnelles sont conservées pour la durée nécessaire au traitement, et à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Les traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat ou de l'intérêt légitime poursuivi par la Société.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de suppression portant sur les Données Personnelles le concernant. De plus, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes et sauf dispositions légales, au traitement de ses Données Personnelles. Ce droit pourra être exercé auprès du délégué à la protection des données de la Société en envoyant un courriel à dpo-ctlb@ratpdev.com ou par courrier à l'adresse postale suivante : DPO, 9 rue Brahms, 75012 Paris.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : <https://www.cnil.fr>). Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Politique de confidentialité présente sur le Site internet et disponible en cliquant ici. <https://www.ondeagrandlac.fr/politique-de-confidentialite>

ARTICLE 10 - DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé qu'en application des dispositions du Code de la consommation, la commande de prestations de transport de passagers n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

ARTICLE 11 - CONTACT

Pour toute information, question, demande ou réclamation relative au Service, le Client peut contacter la Société aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au 04 79 88 01 56, appel non surtaxé
- Par internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de contact accessible depuis le Site / <https://www.ondeagrandlac.fr/ondea-et-vous/nous-contacter>
- Par courrier électronique à : contact@ondea.fr
- Par courrier postal adressé à : CTLB – 1700 boulevard Lopic – 73100 Aix-les-Bains

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les présentes CGUR sont régies par le droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents.

En cas de réclamation, pour quelque raison que ce soit, les demandes devront être transmises par écrit aux coordonnées précisées à l'article 11 des CGUR.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite, selon les modalités précitées, le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de trois mois à compter de la date de l'infraction. À l'issue de ce délai de trois mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée des éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, le Client doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier : Médiateur de la RATP - LAC LC12 - 54, quai de la Râpée - 75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : www.mediateurgroupe.ratp.fr

Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.