# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

# E-BOUTIQUE M'SAFARA

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation régissent l'utilisation de l'E-boutique M'safara et le rechargement des cartes de transport du réseau interurbain M'safara. En utilisant l'E-boutique, vous acceptez sans réserve l'intégralité des présentes conditions.

## SOMMAIRE


1. **Objet**.....
2. **Identification du vendeur**.....
3. **Accès au service**.....
4. **Conditions d'utilisation**.....
5. **Création d'un compte**.....
6. **Produits proposés**.....
7. **Prix**.....
8. **Paiement**.....
9. **Validation de la commande**.....
10. **Rechargement des titres**.....
11. **Refus de commande**.....
12. **Droit de rétractation**.....
13. **Échange et remboursement**.....
14. **Réclamations**.....
15. **Responsabilité**.....

# 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées les « CGVU ») régissent les conditions d'utilisation de l'E-boutique M'safara ainsi que les conditions de rechargement des cartes de transport du réseau interurbain M'safara géré par Transdev Mayotte.
L'E-boutique permet exclusivement le rechargement à distance des cartes de transport déjà en possession des voyageurs.

Aucun achat de carte, aucun achat de titre dématérialisé sans support physique et aucun duplicata ne sont proposés sur cette plateforme.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGVU.

# 2. Identification du vendeur

Gestionnaire de l'E-boutique : **Transdev Mayotte**
Statut juridique : **SAS**
SIRET : **879 991 727 00030**
**Siège social : 6 rue de l'Université Iloni, 97660 DEMBENI**
RCS Mamoudzou : **879 991 727**
Téléphone : **0269 666 360**
E-courriel : **contact.msafara@transdev.com**
Site internet : **https://www.msafara.yt**

# 3. Accès au service

L'E-boutique est accessible 24h/24 et 7 jours/7, sous réserve :

- des opérations de maintenance
- des interruptions techniques
- des cas de force majeure.

Transdev Mayotte ne saurait être tenu responsable d'une interruption temporaire du service.

# 4. Conditions d'utilisation

Pour utiliser l'E-boutique, le client doit :

- être juridiquement capable de contracter
- disposer d'une adresse électronique valide
- posséder une carte bancaire valide
- posséder une carte M'safara compatible avec le rechargement en ligne.

Le Client est responsable des informations qu'il renseigne lors de son achat.

# 5. Création d'un compte

Le fonctionnement de l'E-boutique est le suivant :

***Précision à venir***

Selon les choix techniques retenus, le rechargement pourra :

□ nécessiter la création d'un compte utilisateur □ être réalisé sans création de compte.

Les modalités définitives seront précisées avant la mise en service.

## 6. Produits proposés

L'E-boutique permet uniquement le rechargement des titres suivants :

- Abonnement mensuel
- Abonnement annuel
- Carnet de 10 voyages
- Titre unitaire
- Titre journalier ou hebdomadaire
- Tarif jeune
- Tarif étudiant
- Tarif solidaire

Les titres sont rechargeables sur :
- Carte nominative
- Carte anonyme

Aucun autre produit n'est proposé.

## 7. Prix

Les prix affichés sont ceux en vigueur au moment de la commande. Ces derniers sont fixés par le Département de Mayotte et peuvent évoluer à tout moment par décision de la collectivité.
Le Client est informé du prix avant validation définitive de sa commande.

## 8. Paiement

Les paiements sont réalisés exclusivement en ligne.
Les moyens de paiement acceptés sont : **Carte Bancaire ; Visa ; Mastercard, Apple Pay, Google Pay**
Les transactions sont sécurisées via une plateforme de paiement conforme aux normes bancaires en vigueur.
Les données bancaires ne sont jamais conservées par Transdev Mayotte.

## 9. Validation de la commande

La commande devient définitive :

- après validation par le client
- après acceptation du paiement.

Un courrier électronique de confirmation est envoyé au client, constituant ainsi la preuve de l'achat.

## 10. Rechargement des titres

Après validation du paiement, le titre est enregistré dans le système billettique.
Le client devra ensuite charger effectivement son titre sur sa carte selon le procédé retenu par le réseau.

Mode d'activation : ***Précision à venir* (par validation à bord, borne, agence, lecture NFC, etc.)**
Délai maximal d'activation : ***Précision à venir***



## 11. Refus de commande

Transdev Mayotte pourra refuser une commande notamment en cas :

- d'informations erronées
- de fraude
- d'utilisation abusive
- d'impayé.

## 12. Droit de retraction

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives aux prestations de transport de voyageurs et aux titres de transport dématérialisés, les achats effectués sur l'E-boutique ne bénéficient pas du droit de rétractation.

## 13. Échange et remboursement

Sauf disposition légale contraire, les titres achetés ne sont ni échangeables ni remboursables après validation de la commande.
Les modalités particulières applicables à certains titres pourront être précisées dans la politique commerciale du réseau.

## 14. Réclamations

Toute réclamation devra être adressée :

- Par courrier : Transdev MAYOTTE, 6 rue de l'Université d'Iloni 97660 Dembéni Mayotte
- Par courrier électronique : contact.msafara@transdev.com
- Par téléphone : 0269 666 360

Le Client est invité à conserver son courriel de confirmation ainsi que toute preuve de paiement.

## 15. Responsabilité

Transdev Mayotte met tout en œuvre afin d'assurer le bon fonctionnement de l'E-boutique.
Sa responsabilité ne pourra être engagée notamment en cas :

- d'interruption du réseau internet
- de maintenance
- d'incident bancaire
- d'utilisation frauduleuse du compte client
- de force majeure.

**Préparez votre trajet sur www.msafara.yt**