

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE **NOMAD CAR**



# NO MA D

RÉSEAU DE MOBILITÉ  
NORMAND

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transports utilisables sur le réseau NOMAD Car.

Elles ont été approuvées par la Région Normandie en date du 27 avril 2026 et s'appliquent à compter du 5 juillet 2026 et jusqu'à leur prochaine modification.

Les CGV sont complémentaires au « Règlement régional des lignes commerciales NOMAD Car », à celui du « Transport à la Demande régional » ainsi qu'au « règlement régional transport scolaire en Normandie » consultables sur le site [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)

Les voyageurs sont considérés comme ayant accepté les termes des règlements et des présentes CGV. En cas de non-respect, des sanctions pourront être appliquées conformément aux dispositions prévues dans les règlements.

Les conducteurs ou contrôleurs habilités peuvent rappeler à l'ordre et interdire l'accès aux véhicules NOMAD Car à toute personne contrevenante.

## 1. Gamme tarifaire commerciale

### 1.1. Accès à la gamme tarifaire

Les tarifs s'appliquent uniformément à l'ensemble des lignes commerciales et aux services de Transport à la Demande du réseau NOMAD Car.

L'ensemble de la gamme tarifaire est disponible sur :

- ➔ le site [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)
- ➔ sur l'application Atoumod m-ticket
- ➔ en agence NOMAD Car et gares routières de Caen et de Rouen
- ➔ chez les dépositaires habilités NOMAD Car
- ➔ par téléphone au 02 22 55 00 10 (Lundi au vendredi de 7h30 à 19h) ou par courriel à [nomad-car@normandie.fr](mailto:nomad-car@normandie.fr)
- ➔ à bord des véhicules

### 1.2. Les différents types de titre de transport

Les titres de transport NOMAD Car sont utilisables sur les lignes commerciales et sur le Transport à la Demande dont la Région Normandie est l'autorité organisatrice de transport.

Les voyageurs doivent obligatoirement être en possession d'un titre de transport en cours de validité et dûment validé à chaque voyage, y compris en cas de correspondance.

#### 1.2.1. Billettique Atoumod

Les véhicules du réseau NOMAD Car sont majoritairement équipés de système billettique Atoumod (sauf ceux assurant certains services de Transport à la Demande).

Les usagers doivent préalablement à l'achat d'un titre de transport NOMAD Car se doter gratuitement d'une carte Atoumod qui constitue le support pour charger ces titres. Toutes les modalités sont sur [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)

#### 1.2.2. Les supports

Les titres de transport peuvent se présenter sous différentes formes :

- ➔ **ticket papier Atoumod** : support émis lors de la vente à bord des cars et utilisable que pour un seul voyage.

- ➔ **billet sans contact Atoumod** : support réutilisable permettant d'avoir un seul titre de transport sur une origine-destination déterminée. Le support a une durée de validité de 33 mois et seul un titre de même nature peut y être rechargé.
- ➔ **carte sans contact Atoumod** : support réutilisable permettant d'avoir au maximum 8 titres de transport NOMAD Car ou d'un réseau partenaire Atoumod. La carte a une durée de validité de 7 ans.
- ➔ **m-ticket** : en téléchargeant gratuitement l'appli Atoumod m-ticket sur Google Play et App Store, possibilité d'acheter des titres de transport dématérialisés sur son mobile avec paiement en CB.
- ➔ **FAIRTIQ ou autre solution de post-paiement proposé sur le réseau Nomad Car le cas échéant** : en téléchargeant gratuitement l'application FAIRTIQ sur Google Play et App Store, comptabilisation des voyages effectués sur les réseaux partenaires Atoumod en fin de journée et facturation différée sur la base des titres unitaires.
- ➔ **titre papier** : pour les véhicules non équipés de billettique Atoumod, des titres sur support papier sont proposés aux usagers.

### 1.2.3. Les validations des titres de transport

Les titres doivent obligatoirement être achetés et / ou validés à la montée à bord du véhicule :

- ➔ soit sur présentation d'un titre de transport Atoumod sur le valideur billettique,
- ➔ soit sur présentation d'un titre papier auprès du conducteur,
- ➔ soit par activation de m-ticket ou de Fairtiq (ou autre solution de post-paiement valable sur le réseau Nomad) sur le smartphone.

En cas de renouvellement d'abonnement, il faut impérativement demander au conducteur de valider l'abonnement en cours de validité et pas le suivant. En cas d'erreur, aucun remboursement ou échange ne pourra être effectué.

### Utilisation des anciens titres de transport NOMAD Car :

Les cartes multitrajets délivrées avant le 1<sup>er</sup> septembre 2023 ne sont plus acceptées. L'utilisateur doit se rapprocher du service NOMAD Car pour étudier les modalités d'échanges.

### 1.3 Les produits tarifaires

TITRE DE TRANSPORT	BENEFICIAIRE	DUREE	TRANSPORT	TRAJET	SUPPORT	CONDITIONS
Billet Unité	Tout public	Validité du trajet	Ligne commerciale Transport à la Demande	Valable pour un trajet simple Entre commune d'origine et de destination achetée (correspondance comprise *)	Ticket papier billettique Carte billettique Titre papier Appli M-ticket Appli Fairtiq	Pas d'achat à bord possible pour les trajets en correspondance
Carte 10 trajets	Tout public	Validité illimitée	Ligne commerciale Transport à la Demande Circuit scolaire	10 trajets Entre zone tarifaire de départ et zone d'arrivée choisie lors de l'achat (correspondance comprise *)	Billet sans contact (BSC) Carte billettique Titre papier Appli M-ticket	BSC : validité support 33 mois Carte billettique: support nominatif
	Tout public	Validité illimitée	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit(s) scolaire(s) (hors petites vacances scolaires/Eté)	Carte papier Carte billettique (uniquement en Seine-Maritime et partiellement dans le Calvados)	Carte nominative - Valable pour l'année scolaire en cours
Abonnement mensuel	26 ans et plus	Validité de 31 jours à compter de la date de 1ère validation / date de validité du titre	Ligne commerciale Transport à la Demande	Trajets en illimité Dans les zones tarifaires de départ et d'arrivée choisies lors de l'achat (correspondance comprise *)	Carte billettique Appli M-ticket	Carte nominative Etre agés de 26 ans et plus (sans justificatif)
	Moins de 26 ans					Carte nominative Etre agé(e) de moins de 26 ans à la date d'achat (voir Justificatifs à fournir)
	Solidaire		Carte billettique	Carte nominative Justifier de critères sociaux (voir Justificatifs à fournir)		
	Pour les 3 types de bénéficiaire	Validité de 31 jours à compter de la date de validité du titre	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit scolaire (hors petites vacances scolaires/Eté)	Carte papier	Mêmes critères que pour les 3 types de bénéficiaire
Avant la date de fin de validité de l'abonnement, le voyageur doit réaliser une nouvelle demande car l'abonnement n'est pas renouvelable tacitement.						
Abonnement annuel	26 ans et plus	Validité de 12 mois à compter de la date de 1ère validation / date de validité du titre	Ligne commerciale Transport à la Demande	Trajets en illimité Dans les zones tarifaires de départ et d'arrivée choisies lors de l'achat (correspondance comprise *)	Carte billettique Appli M-ticket	Carte nominative Etre agé de 26 ans et plus (sans justificatif)
	Moins de 26 ans					Carte nominative Etre agé(e) de moins de 26 ans à la date d'achat (voir Justificatifs à fournir)
	Solidaire					Carte billettique
	Pour les 3 types de bénéficiaire	Année scolaire en cours	Circuit scolaire	Trajet défini lors de l'achat valable uniquement sur circuit scolaire (hors petites vacances scolaires/Eté)	Carte papier	Mêmes critères que pour les 3 types de bénéficiaire
Avant la date de fin de validité de l'abonnement, le voyageur doit réaliser une nouvelle demande car l'abonnement n'est pas renouvelable tacitement.						
<b>* Délai de correspondance : 1h30 entre la 1ère validation et la 2ème validation avec le même titre</b>						

Pass Malin (Titre promotionnel)	Individuel Journée (pour une personne à partir de 4 ans)  Groupe Journée (pour un groupe jusqu'à 5 personnes)	Validité sur une journée	Ligne commerciale (y compris lignes express 122 et 216, sauf les services TAD Taxicar et Accéocar)	Ensemble des lignes commerciales ou uniquement ligne(s) définie(s)	Ticket papier billettique Carte billettique Appli M-ticket Appli Fairtiq	Tarif pouvant être mis en place exceptionnellement par la Région Normandie sur le réseau Nomad Car
------------------------------------	--	--------------------------	--	--	---	--

#### 1.4. Les réductions et les justificatifs

- ➔ **Pour les jeunes de moins de 26 ans** : Réduction accordée de 50% par rapport au tarif 26 ans et plus. Applicable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 26 ans de l'usager, sur présentation d'un justificatif d'âge (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)
- ➔ **Pour les personnes bénéficiant d'une tarification solidaire** : Réduction accordée de 50% par rapport au tarif 26 ans et plus.

Pour bénéficier du tarif solidaire, il faut fournir :

- ▶ pour les usagers justifiant d'un quotient familial inférieur ou égal à 500 € mensuels : un justificatif CAF (celui du mois précédant la demande) ou MSA (attestation en cours de validité)
- ▶ pour les apprenants dont la formation est prise en charge par la Région Normandie (stagiaire de la formation professionnelle, élève ou étudiant du sanitaire ou du social) : un justificatif remis par l'établissement de formation
- ➔ **Gratuité** :
  - ▶ Enfant de moins de 4 ans (applicable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 4 ans de l'enfant accompagné du père, de la mère ou d'une personne de plus de 10 ans dûment mandatée par le représentant légal). Un justificatif d'âge de l'enfant doit pouvoir être présenté avec photo lors de la montée à bord ou de contrôle.
  - ▶ Bagages, vélos
  - ▶ Animaux acceptés à bord (voir règlement)
  - ▶ Accompagnateurs des personnes en situation de handicap : une gratuité est accordée aux accompagnateurs des titulaires d'une carte invalidité à 80% avec la mention « besoin d'accompagnement » et des non-voyants, munis d'un titre de transport.

Pour information : un employeur a l'obligation de prendre en charge une partie du prix des abonnements (50% et jusqu'à 75% pour les agents de la fonction publique – selon la réglementation en vigueur) souscrits par ses salariés pour leurs déplacements entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail accomplis au moyen de transports publics de personnes.

#### 1.5. Prévente de titres en nombre

Une structure peut demander des Billets à l'Unité et cartes 10 trajets remis sur Billet Sans Contact (BSC), avec les zones billettiques encodées. Un échange avec les services régionaux doit permettre d'informer des besoins de titres à délivrer et les quantités demandées. Les besoins sont formalisés par une commande ou une demande de prise en charge de la structure moyennant la production de justificatifs. Toute première demande doit être accompagnée le cas échéant d'un avis INSEE / fiche SIRET, d'un extrait K-bis et d'un relevé d'identité bancaire ou postal. En cas de changement ou de modification de ces documents, la structure doit transmettre le document en vigueur à l'appui de toute demande ultérieure.

Des frais de gestion (montant TTC) seront rajoutés sur la facture pour participer aux frais de création ou de rechargement des supports auxquels s'ajouteront le coût des titres de transport commandés :

- ▶ Entre 21 et 100 : 10 € TTC de frais de gestion + Prix des titres de transport commandés
- ▶ De 101 à 300 : 20 € TTC de frais de gestion + Prix des titres de transport commandés
- ▶ De 301 à 500 : 30 € TTC de frais de gestion + Prix des titres de transport commandés

Pas de traitement au-delà de 500 unités pour une même commande.

Un délai de traitement de 15 jours maximum peut être nécessaire entre la réception de la demande et la remise des titres par les services de la Région.

## 1.6. Tarif promotionnel NOMAD Car

Ce tarif peut être mis en place exceptionnellement par la Région Normandie sur le réseau NOMAD Car selon une communication dédiée des actions concernées. Deux produits tarifaires sont proposés. Ils sont valables sur une journée pour voyager en illimité sur tout le réseau NOMAD Car (y compris les lignes express 122 et 216) :

- ▶ Individuel Journée : 3 € (pour une personne de + 4 ans)
- ▶ Groupe Journée : 10 € (pour un groupe jusqu'à 5 personnes incluses)

## 2. Canaux de distribution des titres commerciaux

### 2.1. A bord des véhicules

- ➔ **Titres disponibles :**
  - ▶ Billet unité (sauf pour trajets en correspondance, se reporter sur le m-ticket)
  - ▶ Carte 10 trajets
  - ▶ Abonnement mensuel moins de 26 ans et 26 ans et plus, en renouvellement (l'utilisateur doit présenter sa carte Atoumod au conducteur pour pouvoir charger son abonnement) – disponible pour le TAD uniquement si le véhicule est équipé de billettique Atoumod
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Espèces (faire l'appoint)
  - ▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois ; sous réserve de la disponibilité à bord)
  - ▶ Chèque (sous réserve d'acceptation par le transporteur)

### 2.2. Sur smartphone avec m-ticket

- ➔ **Tous les titres** (sauf abonnement solidaire)
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Carte bancaire avec paiement en 1 fois (en 4 ou 10 fois, selon évolution du service)

### 2.3. Sur smartphone avec FAIRTIQ

- ➔ Billet unité (tarif selon le nombre de zones traversées)
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Carte bancaire avec facturation ultérieure –modalités détaillées : [atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/fairtiq/](https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/fairtiq/)

### 2.3. Boutique en ligne sur le site internet [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)

- ➔ **Titres disponibles :**
  - ▶ Carte 10 trajets
  - ▶ Abonnements mensuel et annuel 26 ans et plus, moins de 26 ans et Solidaire
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Carte bancaire avec paiement en 1 fois (ou en 4 ou 10 fois pour les abonnements annuels avec un 1er paiement à l'achat et le 5 des mois suivants)

### 2.4. Vente en agence

- ➔ **Lieux :**
  - ▶ Bureaux de la Direction des Transports Publics Routiers (sur rendez-vous préalable au 02 22 55 00 10) : voir coordonnées ci-dessous article 6 « contacts utiles »
  - ▶ Gares routières de Caen et de Rouen
  - ▶ Autres agences : liste sur [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)
- ➔ **Titres disponibles :**
  - ▶ Tous les titres commerciaux
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Espèces (faire l'appoint)
  - ▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois)
  - ▶ Prélèvement avec paiement en 1 fois ou en 4 ou 10 fois (le 5 de chaque mois selon l'échéancier de prélèvement choisi) avec autorisation de prélèvement complétée + RIB obligatoire. Pour les gares routières, prélèvement possible uniquement en 10 fois.  
Voir les modalités d'exécution du prélèvement dont l'échéancier lors de la demande
  - ▶ Mandat administratif (voir les modalités d'exécution avec le service concerné)
  - ▶ Chèque (avec présentation d'une pièce d'identité obligatoire de son émetteur)

### 2.5. Dépositaires

- ➔ **Titres disponibles :**
  - ▶ Billet unité et carte 10 trajets
  - ▶ Abonnement mensuel et annuel, 26 ans et plus et moins de 26 ans en renouvellement (l'utilisateur doit présenter sa carte Atoumod pour pouvoir charger son abonnement)
- ➔ **Modalités de paiement :**
  - ▶ Espèces (faire l'appoint)
  - ▶ Carte Bancaire (paiement en 1 fois)
  - ▶ Chèque (sous réserve d'acceptation par le revendeur et avec présentation d'une pièce d'identité obligatoire de son émetteur)

### 2.6 Site internet SNCF Connect

- ▶ Billet unité avec paiement par carte Bancaire (paiement en 1 fois)

Ce titre est valable uniquement pour un trajet en correspondance avec le train, à une date déterminée, et sur présentation d'un titre SNCF valide. Il est non échangeable et non remboursable.

## 2.7 Exercice du droit de rétractation

En application de l'article L 221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives aux titres commerciaux n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

## 3. Gamme tarifaire scolaire

### 3.1. Accès à la gamme tarifaire

L'ensemble de la gamme tarifaire scolaire est disponible sur :

- ➔ le site [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)
- ➔ par téléphone au 02 22 55 00 10 (Lundi au vendredi de 7h30 à 19h)
- ➔ par courriel à [nomad-car@normandie.fr](mailto:nomad-car@normandie.fr)

### 3.2. Les différents abonnements scolaires

Les abonnements scolaires NOMAD Car sont utilisables sur les circuits scolaires NOMAD Car (SATPS), certaines lignes commerciales NOMAD Car dont la Région Normandie est l'autorité organisatrice de transport, ainsi que sur les trains intra-Normandie sous certaines conditions (détails dans le règlement régional du transport scolaire en Normandie à l'article 4.1).

Deux abonnements scolaires peuvent être souscrits, au choix, valables du premier au dernier jour de l'année scolaire en cours :

- ➔ Le Pass Scolaire NOMAD
- ➔ Le Pass Scolaire NOMAD +

Titre de transport	Bénéficiaire	Trajet
Pass scolaire NOMAD	Scolaire demi-pensionnaire circulant sur le réseau NOMAD Car	Accès illimité à tout le réseau NOMAD Car (sauf lignes express 122*, 216 et hors les services TAD Taxicar et Accéocar), y compris circuits scolaires (sous réserve de places disponibles), tous les jours y compris week-ends, jours fériés et petites vacances scolaires (hors été)  + « découverte train » = un aller/retour sur un trajet interne à la Normandie aux dates souhaitées (hors vacances d'été). L'aller et le retour doivent être réservés en même temps sur la même origine-destination au guichet SNCF. Le Pass Scolaire NOMAD (carte papier et/ou Atoumod) doit obligatoirement être présentée à titre de justificatif.

Pass scolaire NOMAD	Scolaire interne circulant sur le réseau NOMAD Car	Un aller-retour par semaine sur sa ligne NOMAD Car pour se rendre à son établissement scolaire + accès illimité à tout le réseau NOMAD Car (sauf lignes express 122*, 216 et hors les services TAD Taxicar et Accéocar), y compris circuits scolaires (sous réserve de places disponibles), uniquement les weekends, jours fériés et petites vacances scolaires (hors été)  + « découverte train » = un aller/retour sur un trajet interne à la Normandie aux dates souhaitées (hors vacances d'été). L'aller et le retour doivent être réservés en même temps sur la même origine-destination au guichet SNCF. Le Pass Scolaire NOMAD (carte papier et/ou Atoumod) doit obligatoirement être présentée à titre de justificatif.
Pass scolaire NOMAD	Scolaire demi-pensionnaire ou interne circulant sur le réseau NOMAD Train	Accès illimité au train sur la même origine-destination que le trajet scolaire et à tout le réseau NOMAD Car (sauf lignes express 122*, 216 et hors les services TAD Taxicar et Accéocar), y compris circuits scolaire (sous réserve de places disponibles) tous les jours y compris les week-ends, jours fériés et petites vacances scolaires (hors été).  + « découverte train » = un aller/retour sur un trajet interne à la Normandie aux dates souhaitées (hors vacances d'été). L'aller et le retour doivent être réservés en même temps sur la même origine-destination au guichet SNCF. Le Pass Scolaire NOMAD (carte papier et/ou Atoumod) doit obligatoirement être présentée à titre de justificatif.
Pass scolaire NOMAD	Scolaire habitant et scolarisé sur une même agglomération ou domicilié hors région Normandie	Un aller-retour par jour d'école pour les demi-pensionnaires ou 1 aller-retour par semaine pour les internes, ainsi qu'un accès illimité à tout le réseau NOMAD Car (sauf lignes express 122*, 216 et hors les services TAD Taxicar et Accéocar), y compris circuits scolaires (sous réserve de places disponibles), tous les jours y compris week-ends, jours fériés et petites vacances scolaires (hors été).
Pass scolaire NOMAD +	Tous les scolaires voyageant sur le réseau NOMAD car ou Train hors scolaire relevant d'une agglomération ou d'une autre région.	Accès illimité pendant toute l'année scolaire (sauf vacances d'été) à tout le réseau NOMAD Car et Train (hors services TAD Taxicar et Accéocar) sur des trajets internes à la Normandie.

### 3.2.1. Les supports

Les Pass scolaires NOMAD et NOMAD+ peuvent se présenter sous différentes formes :

- ➔ **Titre papier** : pour l'accès aux véhicules à titre principal scolaire (SATPS) non équipés de billettique Atoumod.
- ➔ **carte sans contact Atoumod** : pour les scolaires sur lignes commerciales, trains et sur les circuits (SATPS) équipés de billettique Atoumod. Carte obligatoire en cas de souscription au Pass scolaire NOMAD+ (en plus d'un titre papier le cas échéant). Support réutilisable permettant d'avoir au maximum 8 titres de transport NOMAD Car ou d'un réseau partenaire Atoumod. La carte a une durée de validité de 7 ans.

Une photo conforme de l'utilisateur doit obligatoirement figurer sur les supports ci-dessus mentionnés.

### 3.2.2. Les validations des titres de transport

Les titres doivent obligatoirement être validés à la montée à bord du véhicule :

- ➡ soit sur présentation de la carte sans contact Atoumod chargée de l'abonnement scolaire sur le valideur billettique
- ➡ soit sur présentation d'un titre papier auprès du conducteur pour les véhicules non équipés de billettique Atoumod.

## 4. Canaux de distribution des abonnements scolaires

4.1. En ligne sur le site internet [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr) / rubrique « transport scolaire » puis « Créer/accéder à mon compte transport »

### ➡ Titres disponibles :

- ▶ Pass scolaire NOMAD
- ▶ Pass scolaire NOMAD +

### ➡ Modalités de paiement :

- ▶ En un seul versement par les moyens suivants :

Carte bancaire directement en ligne, carte bancaire par terminal de paiement, chèque, espèces, virement.

- ▶ En quatre versements par les moyens suivants (uniquement pour les inscriptions jusqu'au 31 janvier de l'année en cours) :

Carte bancaire directement en ligne (en 4 prélèvements mensuels successifs avec le 1<sup>er</sup> prélèvement à la validation du paiement et les autres mensualités au 5 des 3 mois suivants).

- ▶ Les usagers peuvent aussi se rendre dans différents points :

- auprès des bureaux de la Région : espèces, chèque, carte bancaire par terminal de paiement ; - auprès de l'AO2 de rattachement si un accord local a été conclu avec la Région ; - auprès du réseau de centre des finances publiques : espèces.

- ▶ Les usagers peuvent envoyer un chèque libellé à la « Régie des transports » par courrier auprès des services de la Région (coordonnées à l'article 6)

L'utilisateur doit avoir procédé au paiement pour finaliser l'instruction de la demande et obtenir son titre de transports. En application de l'article L 221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives aux abonnements scolaires n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

## 4.2. Dates de souscription

La période d'inscription est ouverte sur la période du 16 juin au 16 juillet inclus précédant l'année scolaire de référence. Les inscriptions au transport scolaire NOMAD doivent être effectuées à compter du jour d'ouverture du site le 16 juin et au plus tard le 16 juillet. Passé cette période, à compter du 17 juillet, une majoration est appliquée à chaque dossier. Les demandes d'inscription au Pass Scolaire NOMAD pour une année scolaire incomplète, formulées en cours d'année scolaire en raison des motifs décrits à l'article 3.1 du règlement régional du transport scolaire (déménagement, changement de situation familiale ou professionnelle...), ne donnent pas lieu à pénalité, sous réserve de la présentation d'un justificatif correspondant de moins de 2 mois à la date d'inscription.

## 5. Services après-vente

5.1. Perte ou vol, dégradation ou dysfonctionnement du support

➔ **Carte 10 trajets commerciaux** : pas de remplacement ou de remboursement possible en cas de perte, de vol ou de dégradation du Billet sans contact ou titre papier, sauf en cas de défectuosité technique avérée du support. Remplacement possible pour une carte Atoumod nominative (avec photo et coordonnées) après étude de la demande par les services de la Région.

➔ **Abonnement commercial** : en cas de perte, de vol ou de dégradation de la carte, et sous réserve des vérifications réalisées par les services régionaux, un duplicata est délivré pour un prix de 10€ (modalités sur [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr))

En cas de dysfonctionnement avéré du support, la carte doit être adressée par courrier au service NOMAD Car (cf coordonnées ci-dessous article 6) et est reconstituée et acheminée gratuitement.

➔ **Abonnement scolaire** :

En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte, l'élève ou son représentant légal doit immédiatement effectuer une demande de duplicata en ligne, via son compte transport, ou auprès du service qui a instruit sa demande notamment pour les élèves transportés en train.

Le coût du duplicata est de 10 € pour éviter tout abus et couvrir les frais de gestion et de remplacement de la carte.

En cas de défectuosité de la carte Atoumod, celle-ci doit être adressée à la Région accompagnée d'un chèque de 10 € qui sera retourné avec le duplicata de la carte si la défectuosité est avérée.

## 5.2. Demande de remboursement du titre de transport

Certains titres de transport peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement, sous réserve des modalités ci-dessous :

➔ Aucun remboursement pour un billet unité acheté à bord des véhicules,

➔ Aucun remboursement ou dédommagement en cas d'intempéries ou de mesures de sécurité nécessitant une suspension de service ou la mise en place d'un plan de Transport Adapté.

En cas de problème technique avec le titre de transport ou d'erreur lors de l'attribution de l'origine ou de la destination lors de sa délivrance, un remboursement intégral ou un échange du titre non utilisé pourra être effectué. *Pour toute autre cas, le service examinera la demande selon la réglementation en vigueur.*

➔ **Carte 10 trajets commerciaux sur ligne commerciale** :

Remboursement intégral du titre n'ayant fait l'objet d'aucune validation dans un délai maximum de 6 mois après son acquisition, aucun remboursement au-delà.

➔ **Abonnement mensuel commercial sur ligne commerciale** :

Remboursement intégral du titre n'ayant fait l'objet d'aucune validation dans un délai maximum de 6 mois après son acquisition, aucun remboursement au-delà

➔ **Abonnement annuel commercial sur ligne commerciale** :

Remboursement intégral du titre n'ayant fait l'objet d'aucune validation dans un délai maximum de 6 mois après son acquisition, aucun remboursement au-delà.

Le montant du remboursement est calculé sur la base des mois complets non utilisés, après déduction de la valeur du tarif mensuel des mois commencés, applicable selon la grille tarifaire commerciale en vigueur

Pour toute demande de remboursements, un mail ou un courrier doit être adressé au service NOMAD Car (voir coordonnées ci-dessous) en précisant les nom, prénom, adresse complète et date de naissance du demandeur, accompagné de son RIB original conforme à la réglementation bancaire en vigueur et du titre de transport papier si tel

est le cas. En cas de possession d'une carte billettique Atoumod, elle doit être conservée par le titulaire. Le remboursement sera fait sous la forme d'un virement bancaire.

Pour les titres achetés auprès des gares routières de Caen et de Rouen, les demandes doivent être formulées directement auprès de MOBILINK NORMANDIE – 58 place de la Gare – 14000 CAEN.

### **Transports scolaires :**

La participation familiale pour les Pass scolaires NOMAD et NOMAD+ est forfaitaire et annuelle, sans possibilité de remboursement dégressif lié à la durée d'utilisation des transports ou des interruptions momentanées de service.

Une minoration de 50% est possible à compter du 1<sup>er</sup> février (pour le Pass Scolaire NOMAD+ : uniquement à hauteur du montant du Pass Scolaire Nomad délivré aux scolaires demi-pensionnaires).

#### En cas d'annulation de la demande de transport :

Dans le délai d'un mois à compter de la date de la rentrée scolaire ou de l'inscription en cours d'année (sous réserve que cette inscription soit justifiée par un changement de domicile, d'établissement scolaire ou d'organisation familiale), la demande de remboursement total de la somme réglée par la famille pour le Pass Scolaire NOMAD (hors majoration éventuelle) est possible après restitution du titre de transport papier. La carte Atoumod est à conserver suite à désactivation de l'abonnement à distance.

Pour les demandes effectuées jusqu'au 31 janvier, le remboursement de la somme réglée est effectué à hauteur de 50 %, après restitution du titre de transport papier. La carte Atoumod est à conserver suite à la désactivation de l'abonnement à distance. A compter du 1<sup>er</sup> février, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Le Remboursement du Pass Scolaire NOMAD+ n'est possible qu'à hauteur du montant du Pass Scolaire NOMAD délivré aux scolaires demi-pensionnaires, dans les conditions fixées ci-dessus.

La majoration et les titres commerciaux utilisés sur les transports scolaires ne peuvent être remboursés.

### 5.3. Justificatif d'achat

Toute vente donne lieu à la remise d'un justificatif de paiement avec notamment l'indication du titre acheté, le numéro de la carte Atoumod, le montant payé et le mode de paiement.

Une attestation plus complète peut être remise sur demande de l'utilisateur.

### 5.4. Situation d'impayés

Lors d'un paiement en une ou plusieurs fois (4 ou 10) d'un abonnement, chaque échéance doit être honorée. En cas de situation d'impayés, le service adresse un courrier à l'abonné afin de régulariser son rejet de prélèvement dans les 30 jours.

Faute de paiement, un titre de recettes est émis par la Région et un avis de somme à payer est adressé au débiteur par le comptable assignataire de la Région pour régulariser le montant dû.

Lors d'un paiement par chèque bancaire (possible uniquement en 1 fois) et en cas de chèque non provisionné ou ne pouvant être encaissé, un courrier est adressé à l'abonné afin de régulariser le rejet de paiement dans les 30 jours. Faute de paiement, un titre de recettes est émis par la Région et un avis de somme à payer est adressé à l'abonné par le comptable assignataire de la Région pour régulariser le montant dû.

### 5.5. Contrôles et sanctions

Tout voyageur doit obligatoirement être en possession d'un titre de transport en cours de validité et dûment validé à chaque montée dans le véhicule, y compris en cas de correspondance.

Des contrôles sont susceptibles d'être opérés à tout moment sur le réseau NOMAD Car par les agents assermentés désignés par la Région Normandie. Pour en savoir plus, consulter le règlement régional des lignes commerciales ou du transport à la demande régional et notamment l'article 5 « Contrôles et sanctions » disponibles sur [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)

## 6. Contacts et informations utiles

- ➔ Une seule adresse internet à retenir pour les demandes de renseignements et les réclamations : [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr)
- ➔ Un numéro de téléphone **02 22 55 00 10** (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h)
- ➔ Une adresse mail unique : [nomad-car@normandie.fr](mailto:nomad-car@normandie.fr)

- ➔ Une adresse postale unique :

**REGION NORMANDIE**  
**Direction Transports Publics Routiers**  
Abbaye-aux-Dames Place Reine Mathilde  
CS 50523 - 14035 Caen Cedex 1

Adresses des bureaux de la Direction des Transports Publics Routiers de la Région Normandie pour l'accueil physique du public :

<b>Bureau du CALVADOS</b>	15 rue de Geôle CS 50523 - 14035 CAEN CEDEX	<b>Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h</b> (uniquement sur RDV et pour les titres de transport scolaire)
<b>Bureau de l'EURE</b>	45 rue Roosevelt 27000 EVREUX	<b>Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h</b> (uniquement sur RDV)
<b>Bureau de la MANCHE</b>	586 rue de l'Exode 50000 SAINT-LÔ	<b>Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h</b> (uniquement sur RDV)
<b>Bureau de l'ORNE</b>	171 avenue du Général Leclerc 1er étage (entrée par l'arrière du bâtiment) 61000 ALENCON	<b>Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h</b> (uniquement sur RDV)
<b>Bureau de la SEINE-MARITIME</b>	5 rue Robert Schuman CS 21129 - 76174 ROUEN CEDEX	<b>Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 17h</b> (uniquement sur RDV)

SIRET du siège social de la Région Normandie : 200 053 403 00057

N° TVA UE : FR75200053403

## 7. Politique de protection des données personnelles

En souscrivant un abonnement NOMAD Car, vous acceptez que les informations recueillies pour assurer la gestion des titres commerciaux soient enregistrées dans un fichier informatisé par la Région Normandie, représenté par son Président et Responsable de Traitement. La base légale de ce traitement est l'exécution d'un contrat.

Les destinataires des données sont la Direction des Transports Publics Routiers et la Direction des Finances et de l'Appui au Pilotage de la Région Normandie, le prestataire de la solution logicielle WOP, du prestataire de la solution numérique, les dépositaires, les gares routières, les forces de l'ordre et selon les services utilisés, syndicat mixte Atoumod et son prestataire ainsi que l'imprimeur des titres de transport papier.

Les données seront conservées pendant toute la durée de validité de l'abonnement puis 2 ans après le dernier trajet pour le suivi de la facturation. Elles seront susceptibles d'être réutilisées à des fins de statistiques internes.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le :

Délégué à la Protection des Données

Abbaye aux Dames - Place Reine Mathilde - CS 50523 -14035 CAEN Cedex - E-mai : [dpo@normandie.fr](mailto:dpo@normandie.fr)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## 8. Modification du document

La présente version des CGV est en application à compter du 1er octobre 2025.

La Région Normandie se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis ni information préalable des Utilisateurs, unilatéralement, les présentes CGV au gré des changements ou additions effectués, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou technique.

Les modifications à venir ne seront pas applicables aux ventes effectuées avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, sauf pour ce qui concerne les modalités relatives à l'utilisation des titres.

Les modifications éventuellement apportées par la Région aux CGV seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne sur le site [nomad.normandie.fr](http://nomad.normandie.fr).

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

## 9. Résolution des litiges

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès de la Direction des transports publics routiers de la Région Normandie, et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable. Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.