FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)
ACHAT EN LIGNE DES TITRES DE TRANSPORTS DU RESEAU RUBAN

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions liées à l'achat en ligne des titres de transports du réseau RUBAN.
Si une question ne figurait pas dans cette liste, n'hésitez pas à prendre contact avec nous : www.rubantransport.com rubrique RUBAN / Contacts.

Comment accéder au service d'achat en ligne ?

Pour pouvoir recharger en ligne ma carte OùRA !, je dois préalablement avoir fourni une adresse mail valide auprès du Point Info RUBAN (voir la liste de nos agences sur notre site Internet).
Mon adresse mail me servira comme identifiant à chacune de mes connexions sur le site Web.

Comment récupérer mon mot de passe ?

Je peux récupérer mon mot de passe en cliquant sur le lien « j'ai oublié mon mot de passe ». J'indique l'adresse mail que j'ai fourni dans mon dossier client (cf réponse précédente). Mon mot de passe me sera envoyé sur mon adresse mail. Il s'agit d'un code à 4 chiffres que je peux modifier via la commande « modifier mon mot de passe » dans l'onglet « mes données personnelles ».

Comment obtenir une nouvelle carte OùRA! ?

Je suis déjà abonné mais souhaite commander une nouvelle carte pour moi-même ou pour un tiers :

- Je clique sur le lien « commande d'une nouvelle carte », un formulaire au format PDF s'affiche à l'écran,
- Je l'enregistre sur mon ordinateur avant de l'imprimer et de le compléter lisiblement,
- Je le remets ensuite au Point Info RUBAN, muni des justificatifs prouvant mon droit à réduction. J'effectue dans l'un des Points Info RUBAN le règlement de 5 € et ma carte OùRA! m'est délivrée immédiatement.

J'ai perdu ou on m'a volé ma carte, puis-je intervenir directement sur le site internet d'achat en ligne ?

NON. Je dois me rendre au Point Info RUBAN afin de signaler la perte ou le vol et faire opposition afin que personne ne puisse s'en servir.

Je possède une carte OùRA! anonyme, puis-je acheter mes titres en ligne ?

NON, l'achat des titres de transports en ligne est réservé aux porteurs d'une carte nominative.

Comment acheter un titre de transport ?

1 Si je possède plusieurs cartes OùRA !, je dois tout d'abord me positionner sur la carte sur laquelle je souhaite recharger un titre de transport,

2 Je clique sur le lien « acheter un nouveau titre de transports » et choisis le titre que je recherche

3 Lorsque j'ai terminé, je clique sur « ajouter au panier » et je prends connaissance du montant à payer,

4 Je peux passer au paiement du titre par le pavé « Payer » ou poursuivre mes achats en achetant un autre titre en cliquant sur « poursuivre mes achats ».

NOTA : Dans le panier, je peux à tout moment supprimer un ou plusieurs articles, ou le panier complet. Je dois alors recommencer la procédure d'achat depuis le début.

5 Pour effectuer mon paiement, je prépare ma carte bancaire CB ou VISA ou MASTERCARD.

L'accès au paiement doit obligatoirement être précédé de l'acceptation des conditions générales de vente qui s'effectue en cochant la case « j'accepte les conditions générales de vente ». Celles-ci apparaissent en cliquant sur le lien dédié.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le préfixe « https:// » doit s'afficher dans la barre d'adresse de votre navigateur. Si tel n'était pas le cas, il convient de ne pas poursuivre la procédure d'achat et de signaler sans délai cette anomalie au réseau RUBAN via le lien «Nous contacter».
Lorsque j'ai rempli l'ensemble des champs requis, et activé le champ « valider », l'opération de paiement se déroule. Le débit sur mon compte est immédiat. Le paiement s'effectue au comptant. Il n'y a pas de possibilité de paiement fractionné.

6 A l'issue de l'opération de paiement sécurisé, un récapitulatif de ma commande est édité et envoyé sur ma boite mail correspondant à mon compte. Je peux imprimer le compte-rendu de l'opération pour me permettre de justifier de mon achat en ligne

(par exemple pour me faire rembourser mes abonnements auprès de mon employeur).

7 Mon titre sera télédistribué dans un délai maximum de 72H, directement en validant à la montée dans le bus.

Quels sont les titres proposés à la vente en ligne ?

Les titres proposés à la vente sur la boutique en ligne:
- Carte 10 voyages
- Abonnement annuel adulte
- Abonnement annuel jeune
- Abonnement mensuel adulte
- Abonnement mensuel jeune

Pourquoi mon titre n'est-il pas immédiatement chargé dans ma carte lors de l'achat ?

Mon titre de transport doit être « écrit » dans la puce de ma carte OùRA!. Pour que le titre de transport arrive sur ma carte, il faut que celle-ci soit en contact physique avec les lecteurs de carte installés à bord des véhicules ou aux Points info RUBAN.
La totalité des équipements du réseau doit donc au préalable communiquer avec le système central pour récupérer les données relatives au titre que j'ai acheté.

On estime par sécurité que les équipements ont besoin d'un maximum de 72 heures après l'achat pour récupérer l'ensemble des données.

Si je rencontre un problème même après ce délai, je clique sur le lien « contact » et envoie un mail en rappelant bien mes coordonnées.

J'ai acheté un titre de transport en ligne mais il ne m'a pas encore été distribué. Dois-je acheter un autre titre pour voyager en attendant ?

OUI, je dois me munir d'un titre de transport pour voyager en règle sur le réseau RUBAN. J'achète un ticket unité directement auprès du conducteur à bord du véhicule.

Pour éviter cette situation, le mieux est d'anticiper mes achats, en chargeant l'abonnement mensuel avant le début du mois ou en anticipant l'achat de ma carte 10 voyages.

Puis-je charger des abonnements TransIsère sur ma carte RUBAN OùRA!?

OUI, en me connectant sur le site d'achat en ligne du Conseil Général de l'Isère www.transisere.fr , onglet « boutique en ligne ». Je garde le même email et le même mot de passe.

Je ne possède pas de carte OùRA ! Puis-je voyager malgré tout sur le réseau RUBAN?

OUI, je peux acheter un ticket unité directement auprès du conducteur. Le ticket unité, sur support papier, me permettra d'effectuer mon voyage et est valable pendant 1 heure (aller/retour autorisé).

Dois-je valider le titre de transport qui vient de m'être télédistribué?

OUI, la validation est obligatoire et systématique à chaque montée dans le véhicule via le valideur, y compris en correspondance.
Elle permet de connaître avec précision (et de manière totalement anonyme) la fréquentation des lignes, ceci afin de mieux adapter l'offre à la demande des usagers.

Suis-je obligé de valider en correspondance ?

OUI, la validation est obligatoire en première montée comme en correspondance.

Que dois-je présenter aux agents de contrôles ?

Ma carte OùRA ! Les agents de contrôles disposent d'un lecteur informatique leur permettant de voir les titres de transports qui sont chargés sur ma carte.

Suite à un déménagement, puis-je signaler mes nouvelles coordonnées par la boutique web ?

OUI, je me rends dans l'onglet « mes coordonnées personnelles » et modifie mes coordonnées. Celles-ci seront mises à jour automatiquement dans mon dossier.

Pourquoi ma réduction habituelle n'est pas proposée sur le site ?

Mon droit à réduction n'est certainement plus à jour. Dans ce cas, il est inutile de faire mon achat en ligne. Je dois au préalable me présenter au Point Info RUBAN muni de mes justificatifs actualisés pour pouvoir de nouveau bénéficier de tarifs préférentiels (tarifs Jeune notamment) pendant un an.

Pour des raisons personnelles, je souhaite changer mon nom sur ma carte OùRA! via le site internet d'achat en ligne. Est-ce possible ?

NON, mon nom n'est pas modifiable. Un changement de nom implique un remplacement de ma carte. Je dois donc me rendre au Point Info RUBAN.

Ma carte OùRA! est abimée, détériorée, défectueuse ou a été volée/perdue, elle ne fonctionne plus. Comment faire ?

Je dois passer au Point Info RUBAN muni d'une pièce d'identité pour refaire ma carte OùRA !
Si ma carte OùRA! :

- possédait des titres de transports valides, ceux-ci ne sont pas perdus, ils peuvent être transférés sur ma nouvelle carte pour 8€.
- Si ma carte est défectueuse (carte non dégradée): son remplacement sera gratuit

Comment puis-je avoir connaissance des clauses générales ?

Les conditions générales de vente par internet des titres de transports du réseau RUBAN sont disponibles dans l'onglet « conditions générales de vente » du site.

Comment puis-je avoir accès à mes données personnelles ?

Conformément à l'article 34 de la loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant.

Déclaration CNIL n°1479840

Pour tout renseignement : www.rubantransport.com (onglet Ruban/Contacts)

ARE ROUTIÈRE 04 76 05 03 47