

Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport par prélèvement automatique

Le contrat d'abonnement comprend les présentes conditions générales de vente de l'abonnement ainsi que la présente Annexe « Carte Técély ».

Sa souscription est subordonnée à l'acceptation sans réserve de leur contenu.

Article 1 : Objet de l'Abonnement

1.1 L'abonnement est utilisable sur les communes desservies par le réseau TCL (tous les jours à l'exception du 1^{er} mai).

1.2 L'abonnement est strictement personnel. Il est chargé sur une carte Técély.

Article 2 : Souscription de l'Abonnement

2.1 La demande d'abonnement, téléchargeable sur le site internet Tcl.fr ou disponible en agences TCL, doit être accompagnée des pièces suivantes :

—une photographie au format identité récente, de face, cadrée sur le visage dégagé et sur fond uni et clair (s'il n'est pas déjà titulaire d'une carte Técély).

—un relevé d'identité bancaire.

—le mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé par le titulaire du compte.

Ainsi que toutes les pièces justificatives nécessaires selon la situation de l'abonné.

2.2 Il appartient au client de communiquer, lors de toute souscription d'un abonnement par prélèvement automatique et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Lyon de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, en se rendant dans une agence TCL. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne peut se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Lyon en cas de litige.

2.3 Les informations qui vous concernent sont destinées exclusivement à TCL, pour les besoins de gestion des abonnements et de suivi de ses clients. Elles ne sont pas communiquées à des tiers. Elles ne sont pas conservées au-delà de la durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données qui vous concernent, ainsi que du droit de définir vos directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après la mort (art.32 de la loi n°78-17 « Informatique et Libertés »).

Pour l'exercer, nous vous invitons à prendre contact avec KEOLIS LYON, Service Client - Direction de la Relation Client et de la Communication - 19 boulevard Vivier Merle - 69003 Lyon - Tél : 04.26.10.12.12.

2.4 L'abonnement peut être souscrit dès le 10 du mois en cours pour le mois suivant en agences TCL, par correspondance ou dans notre agence en ligne : e-Técély.

2.5 Lors de la souscription, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un RIB faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN). Il devra conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. Après mise à jour des droits, la première mensualité est prélevée directement sur le compte bancaire en agence TCL ou par correspondance) ou réglée par CB sur e-Técély

Article 3 : Particularités des abonnements par prélèvement automatique

3.1 L'Abonnement de la gamme CITY PASS

→ Il est établi pour 12 mois consécutifs pour les abonnements :

- CITY PASS (pour tous)
- CITY PASS AGE D'OR (pour les plus de 65 ans).
- CITY PASS CIGOGNE (pour les familles ayant au moins 3 enfants de moins de 18 ans)

• CITY PASS JEUNE (jusqu'à 21 ans de l'abonné)

L'abonnement est payé par prélèvement et renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation. La date de prélèvement est fixée au 5 du mois.

Le mois d'août est offert. Aucune création d'abonnement ne sera établie durant le mois d'août.

Lorsque l'abonné change de statut, de « Jeune » à « Pour tous », de « Pour tous » à « Age d'Or », de « Pour tous » à « Cigogne » et vice versa au 18 ans du premier enfant, un changement automatique est proposé à l'abonné. Si ce dernier l'accepte, le montant du prélèvement est alors modifié automatiquement en fonction du nouveau statut de l'abonné. Un nouveau mandat de prélèvement SEPA et un RIB devront être fournis.

3.2 Les abonnements à tarification solidaire

L'abonnement à tarification solidaire est souscrit pour une durée qui n'excède pas la date de fin de droits à réduction. (cf Guide tarification solidaire)

→ Il est établi pour 6 mois pour les abonnements PASS 2 PARTOUT et PASS PARTOUT S. La date de prélèvement est fixée au 5 du mois.

Le mois d'août est offert si la période de 6 mois d'abonnement inclut le mois d'août. En revanche si la période de 6 mois d'abonnement n'inclut pas le mois d'août, la gratuité du mois d'août ne peut être accordée

→ Il est établi au maximum jusqu'à fin de validité de l'attestation CMUC pour l'abonnement PASS PARTOUT S réservé aux bénéficiaires de la CMUC et aux ayants droits. La date de prélèvement est fixée au 5 du mois.

→ Il est établi au maximum pour 5 ans jusqu'à fin de validité de la carte Técély pour l'abonnement PASS PARTOUT S réservé aux bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapée. La date de prélèvement est fixée au 10 du mois.

→ Il est établi au maximum pour 5 ans jusqu'à fin de validité de la carte Técély pour l'abonnement SENIOR AVANTAGE réservé aux personnes de +65 ans non imposables. La date de prélèvement est fixée au 9 du mois.

Le mois d'août est offert. Aucune création d'abonnement ne sera établie durant le mois d'août.

Article 4 : Paiement de l'abonnement

4.1. Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement est un paiement à l'initiative de Keolis Lyon sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un MANDAT. Ce mandat signé par le client autorise Keolis Lyon à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de votre banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat »(RUM) qui figure sur ce formulaire.

Cette autorisation est utilisée uniquement pour des paiements récurrents qui s'effectuent en prélèvement automatique.

4.2 L'abonnement est payable UNIQUEMENT par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal d'un majeur ou d'un mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni), qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

4.3 Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

4.4 A chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera à ce tarif.

4.5 Keolis Lyon notifiera préalablement tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au client (par courriel, sms ou courrier) au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

4.6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet au 1^{er} du mois suivant.

4.7 En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours en agence TCL, sur Tcl.fr, sur e-Técély ou par courrier auprès du Service Client. Le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

4.8 Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée Keolis Lyon se réserve le droit de facturer au client des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 30 euros.

4.9 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit se rendre dans une agence TCL. Toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation du contrat d'abonnement par prélèvement automatique.

Article 5 : Fraude et incidents de paiement

5.1 Fraude

5.1.1 En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle sur le réseau, il peut être demandé un justificatif d'identité.

5.1.2 Toute utilisation irrégulière de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

5.1.3 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjudice de poursuites devant les tribunaux compétents.

5.1.4 Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront acquises à Keolis Lyon à titre de pénalités.

5.2 Incidents de paiement

5.2.1 En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur, les frais bancaires sont à la charge du Payeur.

5.2.2 Lorsque la (les) sommes(s) due(s) n'est (ont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu.

La régularisation de (s) la somme (s) due (s) doit (doivent) être effectuée (s) avant le 25 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant.

5.2.3 Un payeur, dont le compte est resté débiteur, ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que la (les) sommes (s) due (s) n'est (ont) pas réglée(s).

Article 6 : Validation du déplacement

Pour valider le déplacement, l'Abonné doit obligatoirement présenter sa carte Técély devant l'appareil de validation à chaque montée dans un bus, métro (sauf correspondance d'une ligne de métro à une autre) tramway et funiculaire.

Article 7 : Perte, Vol et Détérioration

Voir Annexe

Article 8 : Résiliation de l'abonnement

8.1 Généralités

8.1.1 Le contrat ne peut être suspendu momentanément. Toute demande de suspension entraînera automatiquement la résiliation définitive du contrat.

8.1.2 La résiliation ne prend effet qu'au règlement de toutes les échéances dues.

8.1.3 Dans le cas d'une résiliation anticipée du contrat par prélèvement automatique, non justifiée, Keolis Lyon se réserve le droit de mettre en recouvrement l'échéance du mois gratuit, indûment obtenue.

8.2 Particularités des différents abonnements par prélèvement automatique

8.2.1 Les abonnements de la gamme CITY PASS

→ Le contrat peut être résilié à la demande du payeur. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de résiliation. La résiliation ne prend effet qu'à compter des 12 mois obligatoires de souscription écoulés pour les abonnements de la gamme CITY PASS.

→ L'abonné pourra anticiper sa demande de résiliation sans limite de temps dans les cas de force majeure (cessation d'activité professionnelle, mutation professionnelle, stage de longue durée, déménagement hors Périmètre des Transports de l'Agglomération Lyonnaise, longue maladie, congé maternité, décès, changement de statut). L'abonné (ou ses ayants droits) s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de résiliation.

→ L'abonné pourra résilier son abonnement :

• soit dans une agence TCL avant le 25 du dernier mois d'utilisation muni de sa carte Técély et des justificatifs nécessaires.

• soit par courrier au Service Client avant le 25 du dernier mois d'utilisation en y joignant les justificatifs nécessaires.

→ Tout abonnement souscrit en cours d'année et résilié la même année ne peut donner droit à la gratuité du mois d'août. Dans ce cas aucun remboursement du mois gratuit ne peut être demandé.

8.2.2 Les abonnements à tarification solidaire

→ Le contrat « peut » être résilié dans les cas de force majeure (déménagement hors Périmètre des Transports de l'Agglomération Lyonnaise, longue maladie, congé maternité, décès...). L'abonné (ou ses ayants droits) s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de résiliation.

→ L'abonné se rendra dans une agence TCL avant le 25 du dernier mois d'utilisation muni de sa carte Técély et des justificatifs nécessaires.

→ Tout abonnement résilié au cours des six mois ne peut donner droit à la gratuité du mois d'août.

8.3. Résiliation à l'initiative de Keolis Lyon (Opérateur de Réseau TCL)

L'abonnement peut être résilié de plein droit par Keolis Lyon pour les motifs suivants :

—En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives.

—En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre telle que décrite à l'article 5. Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales. Keolis Lyon se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

Article 9 : Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-16-1 du code de la consommation, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétraction.

Article 10 : Dispositions diverses

10.1 Les présentes Conditions Générales et l'Annexe s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance à la signature du contrat d'abonnement.

10.2 Keolis Lyon se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients sur Tcl.fr.

10.3 Dès lors que la carte ne contient plus l'abonnement souscrit initialement, mais un autre abonnement, les conditions générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne sont plus opposables.

Article 11 : Remboursement

Toute demande de remboursement liée à un cas de force majeure implique obligatoirement la résiliation du contrat par prélèvement automatique. Elle peut être adressée en agence TCL ou par courrier au Service Client dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Seul, le ou les mois entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement). L'abonné notifie son motif de remboursement majeur (déménagement, longue maladie, décès, changement de statut). L'abonné s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement.

Pour les demandes effectuées par courrier auprès du Service Client, après étude de la demande de remboursement, le Service Client notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement.

Tout remboursement est effectué par virement bancaire dans les semaines qui suivent la demande du client et entraîne des frais de dossiers.

Article 11 : Réclamation

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à KEOLIS LYON, Service Client - Direction de la Relation Client et de la Communication - 19 boulevard Vivier Merle - 69003 Lyon ou téléphoner à Allô TCL au 04.26.10.12.12. Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, en cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le Service Client de Keolis Lyon et à défaut de réponse satisfaisante à sa demande, peut recourir dans le délai d'un an à compter du dépôt de sa réclamation écrite à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Les modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet rappelé ci-avant.

ANNEXE Carte Técély

Article 1 : Caractéristiques de la carte

La carte Técély est une carte nominative avec la photographie récente, de face, cadrée sur le visage dégagé et sur fond uni et clair de l'Abonné, sur laquelle sont chargés l'abonnement et/ou des carnets de 10 tickets du réseau TCL.

Article 2 : Conditions d'utilisation de la carte

La carte Técély est strictement personnelle et est utilisable uniquement par l'Abonné. Il ne peut y avoir plusieurs Abonnés pour une même carte. Elle doit être validée à chaque voyage et doit être renouveler tous les 5 ans.

Article 3 : Coût et durée de validité de la carte

La carte est valable 5 ans et ce indépendamment de la vie de l'Abonnement chargé sur cette carte, et coûte 5 euros.

En cas de résiliation de l'Abonnement, l'Abonné peut conserver sa carte Técély. En cas de nouvelle souscription, l'Abonnement est chargé sur la carte dans la limite de la période pendant laquelle elle est valable.

En cas de délivrance d'un duplicata, l'Abonnement chargé sur la précédente carte sera transféré sur la carte dupliquée. La durée de validité d'une carte renouvelée ou dupliquée est la même que celle prévue au premier aîné du présent article, à compter de sa création.

Article 4 : Renouvellement de la carte

Le renouvellement de la carte Técély est facturé 5 euros.

Article 5 : Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

5.1 En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte Técély, l'Abonné doit se rendre dans une agence TCL, muni d'une pièce d'identité originale et sa carte sera remplacée moyennant 5 euros de frais de dossier. Toute carte remplacée est définitive et ne pourra en aucun cas être annulée ou remboursée. La carte remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

5.2 Toutefois en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Técély et sous réserve du respect des précautions d'usage (A.6 de l'Annexe), le duplicata sera délivré gratuitement.

5.3 Conformément à la réglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport, l'Abonné est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Article 6 : Précautions d'usage de la carte

L'Abonné doit respecter un certain nombre de règles : ne pas soumettre la carte à des torsions, plagues, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement conseillé de laisser la carte dans son étui protecteur.