

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'ABONNEMENT PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE PDE/PDA

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. Utilisable sur le réseau urbain TCL
- 1.2. L'abonnement est strictement personnel. Il est chargé sur une carte Técély.
- 1.3. Le montant du prélèvement est révisable chaque année à chaque changement de tarif. Des frais de carte sont perçus lors de la création de la carte.
- 1.4. L'abonnement est valable le mois civil, du 1er jour du mois au dernier jour du mois.

Il est établi pour 12 mois consécutifs et reconduit par tacite reconduction. Le mois d'août est offert. Aucune création d'abonnement ne sera établie durant le mois d'août.

- 1.5. L'abonnement est souscrit par correspondance auprès du référent PDE PDA de son entreprise et/ou administration
- 1.6. La signature du contrat d'abonnement, après validation du dossier par le référent PDE/PDA, entraîne l'ouverture d'un dossier client, et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées.

### Article 2 : Souscription de l'Abonnement

#### A. Clauses Générales du prélèvement SEPA

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.

En signant ledit mandat, vous autorisez Keolis Lyon à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de votre banque. Ce mandat 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 par un prélèvement automatique.

#### B. Dispositions Générales du paiement de l'abonnement

B.1. La première mensualité de l'abonnement est réglée par prélèvement automatique. Les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement à partir du 4 de chaque mois sur le compte bancaire (sauf au mois d'août) indiqué sur le dossier du client.

B.2. Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement.

B.3. Le payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ce cas-là)

B.4. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements

B.5. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu.

B.6. La régularisation de(s) la somme(s) due(s) peut (peuvent) être effectuée(s) en agence TCL ou au Bureau Administration et Collectivités, avant la fin du mois concerné, afin de relancer le prélèvement du mois suivant.

B.7. La régularisation de(s) la somme(s) due(s) effectuée(s) après la fin du mois concerné ne peut (peuvent) être effectuée(s) en agence TCL MAIS uniquement au Bureau Administration et Collectivités. Le client devra régler l'échéance impayée en sus de l'échéance du mois en cours prélevé sur le compte du payeur.

B.8. Un payeur, dont le compte est resté débiteur, ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s).

B.9. Le mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé doit être renvoyé avec la demande d'abonnement.

B.10. A chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera à ce tarif.

B.11. Keolis Lyon notifiera au client (par courriel, sms ou courrier) préalablement, tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

B.12. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant.

B.13. Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever doit le signaler soit dans une agence TCL soit par courrier auprès du Service Client avant le 20 du mois en cours. Le payeur 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.

B.14. En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit le signaler soit dans une agence TCL soit par courrier auprès du Service Client avant le 20 du mois en cours. Le payeur 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.

B.15. L'abonnement payé par prélèvement est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation.

B.16. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

B.17. 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 les frais de gestion pouvant aller jusqu'à 30 euros. 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 concerné.

B.18. 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.

### Article 3 : Fraude et incidents de paiement

#### 3.1 Fraude

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

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

#### 3.2 Incidents de paiement

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

3.2.2 Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu. La régularisation de (s) la somme (s) due (s) doit (doivent) être effectuée (s) avant le 20 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant. La régularisation de (s) la somme (s) due (s) effectuée(s) après le 20 du mois en cours entraîne le règlement en sus de l'échéance du mois en cours non prélevée sur le compte du contrat.

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

#### Article 4 : 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) et tramway.

#### Article 5 : Perte, Vol et Détérioration

##### Voir Annexe

#### Article 6 : Résiliation de l'abonnement

6.1 Résiliation à l'initiative du Payeur ou de l'Abonné.

L'Abonné ne peut résilier son abonnement PDE PDA directement en agence TCL. Il doit remplir le formulaire de résiliation auprès de son référent DPE PDA lequel le validera. Le tamponnera et le transmettra par mail ou par scan à l'adresse indiquée sur le formulaire à Keolis Lyon.

Le contrat d'abonnement PDE PDA est un contrat par prélèvement automatique et engage le salarié au minimum un an. Toute demande de résiliation par anticipation ne sera acceptée qu'en cas de force majeure.

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

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

Tout abonnement résilié en cours d'année ne peut donner droit à la gratuité du mois d'août.

6.2 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 4.

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 7 : 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 rétractation.

#### Article 8 : Dispositions diverses

8.1 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.

8.2 Keolis Lyon se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales.

8.3 Dès lors que la carte ne contient plus l'Abonnement annuel ou par prélèvement automatique, mais un autre abonnement, les conditions générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne sont plus opposables.

#### Article 9 : 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 client et entraîne des frais de dossiers.

#### Article 10 : 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, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément au 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](http://www.mtv.travel). Les modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet appelé ci-avant.

#### Article 12 :

##### ANNEXE « Carte Técély »

#### Article 1 : Caractéristiques de la carte

La carte Técély est une carte nominative avec la photographie récente, de face, tête nue, cadrée sur le visage 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 alinéa 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, plisages, 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.