

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 et d'utilisation des titres de transport par prélèvement automatique ainsi que la présente Annexe « Carte Télecly ».

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 Télecly.

Article 2 : Souscription de l'Abonnement

2.1 L'abonnement peut être souscrit en agence TCL, par correspondance ou sur le site e-Télecly (sauf élèves boursiers, SEGPA, ULIS, IME, ITEP et élèves utilisant un combiné TCL+SNCF ou Cars du Rhône ou les lignes 132171 du réseau de l'AIN ou la ligne 2960 du réseau de l'ISERE, conventionnées avec le SYTRAL).

2.2 L'abonnement est valable le mois civil, du 1^{er} jour du mois au dernier jour du mois.

2.3 Le contrat d'Abonnement à retirer soit dans son établissement scolaire soit en agence TCL soit en RIS (Relais Information Clientèle) soit téléchargeable sur le site tcl.fr doit être accompagné des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité
- Une photo d'identité récente, de face, cadrée sur le visage dégagé et sur fond uni et clair
- Un relevé d'identité bancaire
- Le contrat d'abonnement dûment complété.
- S'il possède une carte Télecly
- Le numéro de sa carte Télecly
- Un relevé d'identité bancaire
- Le contrat d'abonnement dûment complété.

2.4 L'abonnement PASS SCOLAIRE (réservé aux moins de 28 ans)

2.4.1 L'abonnement Pass Scolaire par prélèvement automatique peut être souscrit jusqu'au 30 septembre de l'année en cours en agence TCL, par correspondance ou sur le site e-Télecly.

2.4.2 Pour la souscription d'un abonnement à tarif réduit, l'Abonné doit obligatoirement fournir les justificatifs adossés à ce tarif. Dans le cas contraire le plein tarif sera appliqué.

2.4.3 Pour les élèves âgés de 16 ans et plus, un justificatif de scolarité ou la demande d'abonnement visée par l'établissement scolaire est obligatoire.

2.4.4 Pour les élèves âgés de 11 ans et en école primaire, un justificatif de scolarité ou le contrat d'abonnement visé par l'établissement scolaire est obligatoire pour la souscription d'un abonnement à tarif réduit.

2.5 L'abonnement CAMPUS

2.5.1 L'abonnement est réservé aux étudiants, apprentis ou contrat de professionnalisation, de moins de 28 ans.

2.5.2 Il est établi pour 12 mois consécutifs à partir de sa date de souscription :

- Soit à partir du :
 - 1^{er} septembre de l'année en cours valable jusqu'au 31 août de l'année suivante (cf article 3.3.1)
 - Soit à partir du :
 - 1^{er} octobre de l'année en cours valable jusqu'au 30 septembre de l'année suivante (cf article 3.3.2)
 - Soit à partir du :
 - 1^{er} novembre de l'année en cours valable jusqu'au 31 octobre de l'année suivante (cf article 3.3.3)

Les 2 derniers mois de souscription sont offerts.

2.5.3 Si vous êtes Etudiant vous devez fournir en plus des pièces demandées dans l'article 2.3 :

- La photocopie de votre attestation sécurité scolaire étudiante de l'année universitaire en cours au moment de la souscription (LMDE ou SMERRA).
- Ou
- La photocopie de votre carte d'étudiant de l'année universitaire en cours au moment de la souscription.
- Ou
- La photocopie de votre certificat de scolarité de l'année universitaire en cours au moment de la souscription.

2.5.4 Si vous êtes Apprenti vous devez fournir en plus des pièces demandées dans l'article 2.3 :

- Une attestation de formation en cours de validité.
- Ou
- Un certificat d'apprentissage en cours de validité.
- Ou
- Un contrat d'apprentissage en cours de validité.
- Ou
- La carte nationale d'apprenti en cours de validité.
- Ou
- La Carte d'Etudiant des Métiers en cours de validité

2.5.5 Si vous êtes en Contrat de Professionnalisation vous devez fournir en plus des pièces demandées dans l'article 2.3

- La copie de votre contrat « OPCA » visé et votre dernier bulletin de salaire.

2.6 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.

2.7 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 : 04.26.20.12.12.

2.8 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié lorsque le titulaire du titre de transport est l'auteur ou le complice de la fraude. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Article 3 : Paiement de l'abonnement

3.1 Généralités

3.1.1 Conformément aux nouvelles 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 la 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 par un prélèvement automatique.

3.1.2 Le contrat est payé 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.

3.1.3 Après ouverture et mise à jour des droits, la première mensualité peut être réglée par chèque, CB sur e-Télecly ou en espèces directement sur le compte bancaire lors d'une souscription par correspondance ou au guichet TCL.

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

3.1.5 Le prix TTC de l'abonnement est fixé pour l'année scolaire ou universitaire en cours.

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

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

3.1.8 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.

3.1.9 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 le site tcl.fr et/ou e-Télecly, 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.

3.1.10 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.

3.1.11 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.

3.2 L'abonnement PASS SCOLAIRE

3.2.1 Pour les **Maternelles et Primaires** de 4 à 10 ans inclus au 1^{er} septembre 2017.

Deux possibilités :

3.2.1.1 L'abonnement **Scolaire Tarif Réduit par Prélèvement Automatique à tacite reconduction**. Il est payable en 10 mensualités de septembre à juin, les mois de juillet et août sont offerts. Il se renouvelle par tacite reconduction d'année en année.

Echéancier pour l'abonnement Scolaire Tarif Réduit par Prélèvement Automatique à tacite reconduction.											
09 sep	09 oct	09 nov	09 déc	09 jan	09 fév	09 mar	09 avr	09 mai	09 juin	09 sept	09 oct
9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€

La mensualité est prélevée automatiquement à partir du 9 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué sur le Mandat de prélèvement SEPA.

3.2.1.2 L'abonnement **Scolaire Annuel à Tarif Réduit à tacite reconduction** payable par prélèvement en une seule mensualité le 9 septembre de l'année N. Les mois de juillet et août sont offerts. Il se renouvelle par tacite reconduction d'année en année.

Echéancier pour l'abonnement Scolaire Annuel à Tarif Réduit à tacite reconduction payable par prélèvement en une mensualité.	
09-sept	90€
	90€

3.2.2 Pour les Collégiens et Les Lycéens

3.2.2.1 L'abonnement **Scolaire Plein Tarif par Prélèvement Automatique à tacite reconduction** jusqu'aux 16 ans inclus de l'élève au 1^{er} septembre 2017. Il est payable en 10 mensualités de septembre à juin, les mois de juillet et août sont offerts. Il se renouvelle par tacite reconduction d'année en année. Ce contrat d'abonnement ne peut être souscrit par des élèves boursiers, SEGPA, ULIS, IME, ITEP ni par des élèves utilisant un combiné TCL+SNCF ou Cars du Rhône ou les lignes 132171 du réseau de l'AIN ou la ligne 2960 du réseau de l'ISERE, conventionnées avec le SYTRAL).

Echéancier pour l'abonnement Scolaire Plein Tarif par Prélèvement Automatique à tacite reconduction.											
09 sep	09 oct	09 nov	09 déc	09 jan	09 fév	09 mar	09 avr	09 mai	09 juin	09 sept	09 oct
22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €	22,20 €

La mensualité est prélevée automatiquement à partir du 9 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué sur le Mandat de prélèvement SEPA.

3.2.2.2 L'abonnement **Scolaire Annuel Plein Tarif à tacite reconduction** payable par prélèvement en une seule mensualité le 9 septembre de l'année N jusqu'au 16 ans inclus de l'élève Les mois de juillet et août sont offerts. Il se renouvelle par tacite reconduction d'année en année. Ce contrat d'abonnement ne peut être souscrit par des élèves boursiers, SEGPA, ULIS, IME, ITEP ni par des élèves utilisant un combiné TCL+SNCF ou Cars du Rhône ou les lignes 132171 du réseau de l'AIN ou la ligne 2960 du réseau de l'ISERE, conventionnées avec le SYTRAL).

Echéancier pour l'abonnement Scolaire Annuel Plein Tarif à tacite reconduction payable par prélèvement en une mensualité.	
09-sept	222€
	222€

La mensualité est prélevée automatiquement à partir du 9 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué sur le Mandat de prélèvement SEPA.

3.2.2.3 L'abonnement **Pass Scolaire Tarif Réduit par prélèvement automatique pour les élèves boursiers, SEGPA et ULIS, IME, ITEP**. Il est payable en 10 mensualités de septembre à juin, les mois de juillet et août sont offerts.

Echéancier pour l'abonnement Scolaire Tarif Réduit par Prélèvement Automatique.											
09 sep	09 oct	09 nov	09 déc	09 jan	09 fév	09 mar	09 avr	09 mai	09 juin	09 sept	09 oct
9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€	9€

La mensualité est prélevée automatiquement à partir du 9 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué sur le Mandat de prélèvement SEPA.

3.3 L'abonnement CAMPUS

3.3.1 Echéancier pour un abonnement **CAMPUS ANNUEL** par prélèvement automatique pour une souscription en septembre : 31,50€ par mois de septembre 2017 à juin 2018 :

04 sep	04 oct	04 nov	04 déc	04 jan	04 fév	04 mar	04 avr	04 mai	04 juin	04 sept
31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €

3.3.2 Echéancier pour un abonnement **CAMPUS ANNUEL** par prélèvement automatique pour une souscription en octobre : 31,50€ par mois d'octobre 2017 à juillet 2018 :

04 oct	04 nov	04 déc	04 jan	04 fév	04 mar	04 avr	04 mai	04 juin	04 juillet	04 août
31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €

3.3.3 Echéancier pour un abonnement **CAMPUS ANNUEL** par prélèvement automatique pour une souscription en novembre : 31,50€ par mois de novembre 2017 à août 2018 :

04 nov	04 déc	04 jan	04 fév	04 mar	04 avr	04 mai	04 juin	04 juillet	04 août	04 sept
31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €	31,50 €

La mensualité est prélevée automatiquement à partir du 4 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué sur le Mandat de prélèvement SEPA.

Article 4 : Fraude et Incidents de paiement

4.1 Fraude

4.1.1 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.

4.1.2 Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse 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 voyageurs.

4.1.3 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (fausseté, falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement lorsqu'il est avéré que le titulaire de la carte est l'auteur ou le complice de la fraude sans préjudice de poursuites devant les tribunaux compétents.

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

4.2 Incidents de paiement

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

4.2.2 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 25 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 25 du mois en cours entraîne le règlement en sus de l'échéance du mois en cours non prélevé sur le compte du contrat.

4.2.3 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 5 : Validation du déplacement

Pour valider le déplacement, l'Abonné doit obligatoirement présenter sa carte Télecly 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 6 : Perte, Vol et Détérioration

Article 6.1 : Perte, Vol et Détérioration

Article 6.2 : Résiliation de l'abonnement

7.1 Résiliation à l'initiative du Payeur ou de l'Abonné
L'Abonné pourra demander la résiliation de son abonnement pendant l'année scolaire ou universitaire en cours s'il ne souhaite pas le reconduire pour l'année scolaire suivante. 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 des 2 derniers mois de souscription.
L'Abonné pourra se rendre dans une agence TCL avant le 25 inclus du dernier mois d'utilisation muni de sa carte Télecly et de(s) justificatif(s) nécessaires (s) en envoyant sa demande de résiliation par courrier électronique au Service Client avant le 25 inclus du dernier mois d'utilisation en y joignant le(s) justificatif(s) nécessaires.

7.2 Résiliation à l'initiative de Keolis Lyon (Opérateur de Réseau TCL).
L'Abonné 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 résilier 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 8 : 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'un droit de rétractation.

Article 9 : Dispositions diverses

9.1 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.

9.2 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.

9.3 Dès lors que la carte ne contient plus l'Abonnement d'abonnement souscrit, mais un autre abonnement, les Conditions Générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne sont plus opposables.

Article 10 : 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 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 04.26.20.12.12. Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément 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 : MTM Médiation Tourisme Voyage, BP 90 305 - 75 823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Les modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet appelé ci-avant

ANNEXE « Carte Télecly »

1. Caractéristiques de la carte

La carte Télecly 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 Télecly 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 renouvelée 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 durée de l'abonnement chargé sur cette carte, et coûté 5 euros.

En cas de résiliation de l'Abonnement, l'Abonné peut conserver sa carte Télecly. 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 Télecly 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 Télecly, 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 avancé de la carte Télecly 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, pliegés, percages, 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.