

GUIDE DE TRANSPORT DES ABONNEMENTS SCOLAIRES ANNEE 2023-2024

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE	3
ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TRANSPORT SCOLAIRE DU RÉSEAU TCL	3
ARTICLE 3 - LA CARTE TCL.....	4
ARTICLE 4 - LES ABONNEMENTS TCL.....	5
ARTICLE 4.1 – LES FORMULES D'ABONNEMENT 4-10 ans et 11-17 ans	5
ARTICLE 4.2 – LES FORMULES D'ABONNEMENT 18-25 ans et Etudiants 26-27 ans	6
ARTICLE 4.3 – LES TARIFS en vigueur au 1er septembre 2023	7
ARTICLE 4.4 – LA SOUSCRIPTION	7
ARTICLE 4.4.1 – SOUSCRIPTION PAR CORRESPONDANCE	7
ARTICLE 4.4.2 – SOUSCRIPTION SUR L'AGENCE EN LIGNE	8
ARTICLE 4.4.3 – SOUSCRIPTION EN AGENCE	9
ARTICLE 5 – LES ABONNEMENTS SOLIDAIRES	9
ARTICLE 5.1 – ABONNEMENT SOLIDAIRE REDUIT	9
ARTICLE 5.2 – ABONNEMENT SOLIDAIRE GRATUIT	11
ARTICLE 6 – LES ABONNEMENTS COMBINES	12
ARTICLE 6.1 – ABONNEMENT TCL + SNCF (ASR)	12
ARTICLE 6.2 - ABONNEMENT TCL + CARS DU RHONE.....	15
ARTICLE 6.3 – ABONNEMENT TCL + CARS REGION AIN (ligne A32 ou A71 uniquement)	17
ARTICLE 7 - LES LIGNES JUNIOR DIRECT	18
ARTICLE 8 - ACCEPTATION DU RÈGLEMENT DU RÉSEAU DE TRANSPORT CONSIDÉRÉ.....	19
ARTICLE 8.1 - RESILIATION.....	19
ARTICLE 8.2 - REMBOURSEMENT	19
ARTICLE 8.2.1 – DEMARCHE	19
ARTICLE 8.2.2 – REMBOURSEMENT SELON LA FORMULE D'ABONNEMENT	20
ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES.....	20
ARTICLE 10 - RÉCLAMATIONS.....	21
ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DE JURIDICTION	21

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE

Les dispositions du présent guide sont applicables à l'ensemble des lignes et structures dédiées au transport scolaire constituant le réseau TCL.

ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TRANSPORT SCOLAIRE DU RÉSEAU TCL

Les modalités de souscription d'abonnement au réseau TCL sont basées sur l'âge de l'utilisateur : aucune condition de domiciliation ou de justificatif de scolarité n'est requise pour les élèves relevant d'un abonnement 4-10 ans, 11-17 ans et 18-25 ans.

L'âge et la situation de l'élève considéré seront appréciés au 1^{er} septembre 2023 pour déterminer le tarif d'un abonnement mensuel illimité par prélèvement automatique ou annuel sur la période 2023-2024.

Cependant, les élèves :

- ⇒ Faisant une demande d'abonnement pour bénéficier d'un accès à une desserte complémentaire à celle du réseau TCL (TER, Cars du Rhône, Cars Région Ain),
- ⇒ OU bénéficiant d'une bourse scolaire nationale ou départementale du second degré,
- ⇒ OU inscrits en section SEGPA, IME/ITEP, ULIS,

devront, le cas échéant selon les modalités détaillées ci-après, présenter un justificatif.

Particularités :

- Les enfants de bénéficiaires du RSA, les enfants de demandeurs de titres de séjour ou de demandeurs d'asile peuvent bénéficier d'un abonnement Solidaire Gratuit, sous conditions
Tous les renseignements sur : www.tcl.fr
- Les élèves en situation de handicap relevant des **Services Scolaires du Département du Rhône** doivent déposer un dossier auprès de la Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées (MDMPH), pour bénéficier d'un des dispositifs possibles à l'adresse suivante :
https://www.rhone.fr/jcms/tl1_5632/fr/transports-des-eleves-et-etudiants-handicapes
Mail : transporteleveshandicapes@rhone.fr
N° Vert : 0800 869 869
- Les élèves en situation de handicap relevant de la **Métropole de Lyon** doivent adresser une demande de prise en charge pour les frais de transport auprès de la Métropole de Lyon :
<https://www.grandlyon.com/services/transport-des-eleves-et-etudiants-handicapes.html>
- Les élèves résidant sur le **Département de la Loire** (à l'exception des 7 communes de la Loire ci-dessous qui dépendent de Cars du Rhône : Châtelus, Chevrières, Grammond, Maringes, Saint-Denis-sur-Coise, Viricelles et Virigneux) et sur le périmètre de **Roanne** et ses alentours, doivent s'adresser auprès du réseau de Transport Cars Région Loire
Tél : 04 26 73 55 55
- Les élèves résidant à **St Etienne Métropole** doivent s'adresser à la Métropole de Saint Etienne
Tél : 04 77 49 21 49

- Les élèves résidant dans le **Département de l'Ain** doivent s'adresser à la Direction des Transports du Département de l'Ain auprès des Cars Région Ain
Tél : 04 78 98 56 00
- Les élèves résidant dans l'une des 18 communes de **Villefranche-sur-Saône** doivent s'adresser à TRANSDEV Villefranche-sur-Saône, Réseau Libellule
Tél. : 04 74 60 37 58 / 0800 350 380
- Les élèves résidant sur le périmètre des **Cars Région de l'Isère** doivent s'adresser au département de l'Isère
Tél. Allô Transports Scolaires : 04 76 00 38 38
- Les élèves internes résidant sur le périmètre des **Cars du Rhône (hors communes listées en annexe)** peuvent bénéficier d'une aide au transport.
www.carsdurhone.fr

ARTICLE 3 - LA CARTE TCL

Les abonnements TCL sont portés par la carte TCL, dont le prix est de 5 € (tarif au 1^{er} janvier 2023).

Toute nouvelle souscription d'abonnement (personne non abonnée jusqu'alors) s'accompagne de la fabrication d'une carte TCL. Cette première fabrication peut être réalisée en ligne sur le site <https://e-tecely.tcl.fr> ou éventuellement en agence TCL, avec une photo d'identité et une pièce d'identité.

- En cas de commande en agence, nous vous recommandons de prendre RDV sur le site <https://www.tcl.fr/services/rendez-vous-en-ligne>
- En cas de commande en ligne, la carte est expédiée au domicile sous 5 jours ouvrés (plus délais d'acheminement postal).

⇒ **Nouvel abonné**

L'achat de la carte TCL peut se faire en même temps que l'achat de l'abonnement, en cas de souscription en ligne ou en agence TCL

⇒ **Ancien abonné avec carte TCL arrivant à expiration avant le 31 août 2024**

La carte TCL doit être renouvelée en cas d'achat d'un abonnement **annuel**.

⇒ **Ancien abonné avec carte TCL valable jusqu'au 31 août 2024**

Tout élève déjà abonné en 2022/2023 possédant une carte TCL n'expirant pas avant le 31 août 2024 devra veiller à inscrire son numéro de carte TCL sur son formulaire d'abonnement s'il fait ses démarches par correspondance.

ARTICLE 4 - LES ABONNEMENTS TCL

ARTICLE 4.1 – LES FORMULES D’ABONNEMENT 4-10 ans et 11-17 ans

- **L’abonnement Mensuel Illimité par prélèvement automatique**

Il est sans engagement et peut être résilié à tout moment (cf ARTICLE 5 - Résiliation).

C’est l’âge de l’enfant au 1^{er} septembre 2023, qui détermine quel sera son abonnement : 4-10 ans ou 11-17 ans.

- L’abonnement 4-10 ans par PA se renouvelle sans aucune démarche jusqu’au 31 août suivant l’anniversaire des 10 ans de l’enfant.
- L’abonnement 11-17 ans par PA se renouvelle sans aucune démarche jusqu’au 31 août suivant l’anniversaire des 17 ans de l’enfant.

SAUF :

- si une demande de résiliation est effectuée à la demande du client
- en raison d’un changement de statut
- pour les abonnements Combinés (TCL + SNCF(ASR), TCL + Cars du Rhône ou TCL + Lignes A32/A71 du réseau Cars de l’Ain), qui sont valables pour une année scolaire.

L’achat peut s’effectuer :

- depuis l’agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- par correspondance
- dans une agence

Chaque année, un nouvel échéancier est envoyé à l’élève majeur ou à son représentant légal payeur pour l’année scolaire à venir.

- **L’abonnement Mensuel**

Il est valable le mois civil (du 1^{er} au dernier jour du mois) et rechargeable dès le 20 du mois précédent.

Le tarif de l’abonnement mensuel est lié à l’âge de l’élève au 1^{er} jour du mois concerné.

Exemple : un élève qui a 11 ans pendant l’année scolaire et qui a souscrit un abonnement mensuel 4-10 ans, changera automatiquement d’abonnement au mois anniversaire de ses 11 ans.

L’achat peut s’effectuer :

- depuis l’agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- sur les distributeurs automatiques
- par correspondance
- auprès des points service TCL (localisation sur le site <https://www.tcl.fr/se-deplacer/points-services>)
- dans une agence TCL
- sur l’appli TCL e-ticket pour l’abonnement 11-17 Mensuel (téléphone Android uniquement)

- **L’abonnement Annuel**

Il est valable du 1^{er} septembre 2023 au 31 août 2024.

La souscription est possible jusqu’au 31 décembre 2023.

C'est l'âge de l'enfant au 1^{er} septembre, qui détermine l'abonnement : 4-10 ans ou 11-17 ans. Sa carte TCL ne doit pas expirer avant le 31/08/2024.

L'achat peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- sur les distributeurs automatiques
- par correspondance
- auprès des points service TCL (localisation sur le site <https://www.tcl.fr/se-deplacer/points-services>)
- dans une agence TCL

ARTICLE 4.2 – LES FORMULES D'ABONNEMENT 18-25 ans et Etudiants 26-27 ans

- **L'abonnement Mensuel Illimité par prélèvement automatique**

Il est sans engagement et peut être résilié à tout moment (cf ARTICLE 5 - Résiliation).

Le tarif de l'abonnement Mensuel Illimité est lié à l'âge :

- L'abonnement 18-25 ans prend fin au mois anniversaire des 26 ans
- L'abonnement 26-27 ans prend fin au mois anniversaires des 27 ans

L'achat peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- par correspondance
- dans une agence

Chaque année, un nouvel échéancier est envoyé à l'abonné pour l'année scolaire à venir.

- **L'abonnement Mensuel**

Il est valable le mois civil (du 1^{er} au dernier jour du mois) et rechargeable dès le 20 du mois précédent.

Le tarif de l'abonnement mensuel est lié à l'âge.

L'achat peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- sur les distributeurs automatiques
- par correspondance
- auprès des points service TCL (localisation sur le site <https://www.tcl.fr/se-deplacer/points-services>)
- dans une agence TCL
- sur l'appli TCL e-ticket pour l'abonnement 18-25 ans Mensuel (téléphone Android uniquement)

- **L'abonnement Annuel**

- Pour les abonnés 18-25 ans, l'abonnement annuel est valable pendant 12 mois. Il n'est pas achetable si la personne a 26 ans dans les 12 mois qui suivent l'achat.
- Pour les abonnés Etudiants 26-27 ans, l'abonnement annuel est valable sur l'année scolaire du 1^{er} septembre 2023 au 31 août 2024. Il est en vente jusqu'au 31 décembre 2023 et il n'est pas possible de l'acheter si l'anniversaire des 28 ans est dans les 12 mois qui suivent l'achat.

L'achat peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- sur les distributeurs automatiques
- par correspondance
- auprès des points service TCL (localisation sur le site <https://www.tcl.fr/se-deplacer/points-services>)
- dans une agence TCL

ARTICLE 4.3 – LES TARIFS en vigueur au 1er septembre 2023

	Abonnement Mensuel Illimité par Prélèvement Automatique	Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnement par PA en 1 fois
Abonnement 4-10 ans	10 €/mois	10 €/mois	100€/an	
Abonnement 11-17 ans	24.30 €/mois	24.30 €/mois	243€/an	
Abonnement 18-25 ans	25€/mois	25€/mois	250€/an	
Abonnement 26-27 ans Etudiants	25€/mois	25€/mois	250€/an	
Abonnement Combinés Subventionnés		24.30 €/mois	243€/an	243€/an

ARTICLE 4.4 – LA SOUSCRIPTION

ARTICLE 4.4.1 – SOUSCRIPTION PAR CORRESPONDANCE

a. Modalités d'obtention de l'abonnement

Le dossier de demande d'abonnement est :

- téléchargeable sur le site Internet www.tcl.fr/rentree
- disponible en agence TCL
- disponible sur demande auprès d'Allô TCL

b. Dépôt des dossiers d'abonnement

o Par courrier

Les dossiers sont à retourner complétés, accompagnés des pièces justificatives par courrier postal non affranchi à l'adresse suivante :

VPC 4-25 ans
Libre Réponse 65700
69339 Lyon Cedex 02

o En agence

Un dépôt de dossier complété est également possible en agence.

/! En cas de demande incomplète, celle-ci sera renvoyée et les éléments ou pièces manquants seront indiqués et à transmettre par courrier à l'adresse ci-dessus dans les meilleurs délais pour l'instruction de la demande.

c. Paiement

○ **Par chèque**

Tout règlement par chèque joint à la demande d'abonnement adressée par courrier sera encaissé début septembre 2023.

○ **Par prélèvement automatique**

En cas de règlement par prélèvement automatique, le premier prélèvement sera effectué à partir du 5 (pour les abonnements 18-25 ans et Etudiants 26-+27 ans) ou du 9 septembre 2023 (pour les abonnements 4-10 ans, 11-17 ans et Solidaires Boursiers)

d. Activation de l'abonnement

L'activation de l'abonnement sera à effectuer :

- sur une borne e-Técély – cf Annexe 1
- ou à l'aide d'un rechargeur individuel vendu sur le site <https://e-tecely.tcl.fr> au tarif de 11 € TTC (tarif en vigueur au 1er janvier 2023).

Remarque : pour les abonnés qui recevront leur carte à domicile (nouveaux abonnés ou renouvellement d'une carte qui était arrivée en fin de validité), l'abonnement sera sur la carte et aucune autre démarche ne sera nécessaire.

ARTICLE 4.4.2 – SOUSCRIPTION SUR L'AGENCE EN LIGNE

a. Modalités d'obtention de l'abonnement

L'agence en ligne e-técély est accessible avec le lien suivant : <https://e-tecely.tcl.fr>

b. Paiement

○ **Par Carte Bancaire**

Le paiement en ligne se fait uniquement par carte bancaire.

Dans le cas d'une formule mensuelle illimitée par prélèvement automatique, la première mensualité sera réglée par carte bancaire en ligne puis un prélèvement automatique sera mis en place pour les mensualités suivantes.

c. Activation de l'abonnement

L'activation de l'abonnement sera à effectuer :

- sur une borne e-Técély – cf Annexe 1
- ou à l'aide d'un rechargeur individuel vendu sur le site <https://e-tecely.tcl.fr> au tarif de 11 € TTC (tarif en vigueur au 1er janvier 2023).

ARTICLE 4.4.3 – SOUSCRIPTION EN AGENCE

a. Prise de rendez-vous

Pour toute démarche en agence, il vous est recommandé de prendre rendez-vous :
<https://www.tcl.fr/services/rendez-vous-en-ligne>.

b. Paiement

○ **Par chèque**

Tout règlement par chèque sera encaissé immédiatement.

○ **Par prélèvement automatique**

En cas de règlement par prélèvement automatique, le premier prélèvement sera effectué à partir du 5 (pour les abonnements 18-25 ans et Etudiants 26-+27 ans) ou du 9 septembre 2023 (pour les abonnements 4-10 ans, 11-17 ans et Solidaires Boursiers)

○ **Par Carte Bancaire**

L'encaissement d'un paiement par CB est immédiat.

c. Activation de l'abonnement

La carte sera immédiatement chargée de l'abonnement.

ARTICLE 5 – LES ABONNEMENTS SOLIDAIRES

ARTICLE 5.1 – ABONNEMENT SOLIDAIRE REDUIT

Peuvent bénéficier d'un abonnement Solidaire **Réduit**, les élèves âgés de 4 à 25 ans inclus résidant dans le Rhône et relevant de l'une des situations suivantes :

- Collégiens et lycéens Boursiers nationaux ou départementaux
- Etudiants Boursiers du CROUS ou de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
- SEGPA fréquentant une Section d'Enseignement Général Professionnel Adapté
- ULIS (anciennement UPI) fréquentant une Unité Localisée Pour l'Inclusion Scolaire
- IME (Institut Médico-Educatif)
- ITEP (Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique)

L'ensemble des justificatifs suivants sont à présenter au moment de la souscription de l'abonnement :

- Pour les collégiens boursiers :

le **formulaire d'abonnement TCL**

+ la **notification originale d'attribution de bourse définitive** ou provisoire, de l'inspection académique délivrée par l'établissement scolaire

- Pour les lycéens boursiers :
le **formulaire d'abonnement TCL**
+ la **notification originale d'attribution de bourse définitive** ou provisoire, de l'inspection académique délivrée par l'établissement scolaire
OU
Le formulaire TCL « **justificatif donnant droit à un abonnement Solidaire** » délivré par l'établissement scolaire

- Pour les élèves de SEGPA, ULIS, IME et ITEP :
le **formulaire d'abonnement TCL**
+ Le formulaire TCL « **justificatif donnant droit à un abonnement Solidaire** » délivré par l'établissement scolaire
NB : Le formulaire TCL « *justificatif donnant droit à un abonnement Solidaire* » renseigné informatiquement sera accepté à condition que le cachet et la signature de l'établissement soient des originaux (non photocopiés ou imprimés)

- Pour les étudiants boursiers :
le **formulaire d'abonnement TCL**
+ **Notification provisoire ou définitive** du CROUS ou de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
+ Un justificatif de domicile si la notification de bourse n'est pas adressée dans le Rhône

Remarques concernant les collégiens/lycéens de moins de 16 ans au 1^{er} septembre 2023

Les élèves âgés de moins de 16 ans au 1^{er} septembre 2023 et justifiant d'un statut boursier en 2022, verront leur statut boursier prolongé jusqu'à la fin de la scolarité de leurs 16 ans. Cette prolongation sera effectuée à distance, le client recevra une notification soit par mail soit par courrier l'informant de cette démarche.

- Le client, à réception de cette notification devra mettre sa carte à jour en la présentant devant un borne e-técély : cette étape permettra d'activer son droit à tarif réduit.



- Le client pourra ensuite effectuer l'achat de son abonnement pour la rentrée 2023-2024

/!\ Il devra transmettre son justificatif de bourse pour l'année scolaire considérée avant le 31/12. A défaut son abonnement sera résilié. Aucune procédure de remboursement ne pourra être engagée.

A noter : l'élève qui ne pourra pas fournir lors de la souscription de justificatif ou qui fournira un justificatif erroné ou non conforme se verra appliquer le tarif correspondant à son âge au moment de la souscription.

Dès réception du justificatif, l'élève déposera une demande de régularisation en agence TCL à partir du 10 du mois jusqu'au 25 du mois, sur présentation de la carte TCL, du justificatif et du relevé d'identité bancaire. La régularisation sera effectuée ultérieurement par virement bancaire.

ARTICLE 5.2 – ABONNEMENT SOLIDAIRE GRATUIT

Peuvent bénéficier d'un abonnement Solidaire **Gratuit**, les enfants résidant dans le Rhône et relevant de l'une des situations suivantes :

- les enfants de bénéficiaires du RSA, à charge dans le calcul du RSA
- les enfants de demandeur d'asile en cours de procédure, portés sur l'attestation du demandeur
- les enfants de demandeur de titre de séjour en cours de procédure sans droit au travail

ET répondant aux critères suivants :

- jusqu'à 16 ans de l'enfant : gratuité jusqu'au 31 août 2024
- entre 17 ans et 25 ans inclus : gratuité jusqu'au 31 août 2024, à condition d'être scolarisé (justificatif de scolarité **OBLIGATOIRE**)
- entre 17 ans et 25 ans inclus : gratuité pendant 6 mois pour les enfants non scolarisés.

Pour s'abonner :

- directement sur www.tcl.fr/solidaire
- en téléchargeant le formulaire d'abonnement sur www.tcl.fr/solidaire et l'envoyer par courrier à l'adresse indiquée sur le formulaire
- en agence TCL

ARTICLE 6 – LES ABONNEMENTS COMBINÉS

ARTICLE 6.1 – ABONNEMENT TCL + SNCF (ASR)

a. Conditions d'accès

Les conditions **cumulatives** permettant aux élèves de bénéficier de la tarification TCL + SNCF (ASR) (= « Abonnement Scolaire Réglementé ») sont les suivantes :

- être âgé de 10 à 25 ans
- être externe ou demi-pensionnaire de l'enseignement secondaire public ou privé sous contrat
- résider dans une commune desservie par le réseau TCL
- être inscrit dans un établissement du secondaire public ou privé sous contrat avec l'Etat.

Les trajets domicile-école sont limités au département du Rhône et départements limitrophes (Ain, Isère, Loire).

L'abonnement est applicable sur les parcours les plus courts en distance, correspondant aux déplacements :

- entre la gare desservant la commune du domicile de l'élève (la liste des gares est précisée en annexe 2)
- et la gare desservant la commune de l'établissement scolaire.

b. Les formules d'abonnement

Il pourra souscrire :

- un abonnement mensuel par prélèvement automatique : souscription possible toute l'année
- un abonnement annuel par prélèvement automatique : souscription possible jusqu'au **30 septembre 2023**
- un abonnement annuel : souscription possible jusqu'au **31 décembre 2023** de l'année en cours.

Remarque : Pour les abonnements donnant lieu à des paiements par prélèvement automatique mensuel, en cas de défaut de paiement, l'absence de régularisation dans un délai de 15 jours suivant la demande de l'exploitant entraînera le retrait du titre et l'exclusion du service.

Les sommes dues au titre de l'abonnement TCL souscrit initialement demeureront intégralement dues jusqu'à la date de suspension du service.

c. Support

L'abonnement de l'élève est matérialisé par l'ensemble indissociable des deux éléments ci-dessous en cours de validité lors du voyage :

- Une **carte Oûra** nominative et non cessible, délivrée par la SNCF et valable 5 ans. Prix : 5€
- Une **carte TCL** nominative et non cessible, délivrée par le réseau TCL et valable 5 ans. Coût Prix : 5€

Excepté si l'abonné fait sa démarche en agence TCL, l'achat de la carte Oûra se fera sur le site internet : <https://m.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/services-contacts/carte-oura>

!/ \ Aucune carte Oûra ne sera établie en gare de retrait SNCF.

d. Principes d'utilisation

L'abonnement TCL + SNCF(ASR) est valable sur une année scolaire, du premier au dernier jour d'école.

Il est valable en 2nde classe dans tous les trains et autocars TER, excepté les trains à accès limité (TGV, INTERCITES et autres trains à accès limité), avec ou en correspondance avec une ligne TCL.

e. Achat / souscription de l'abonnement

⇒ **En ligne sur tcl.fr**

- Formulaire à compléter sur le lien : www.tcl.fr/rentree

⇒ **Par correspondance :**

1. Retrait du dossier :

- téléchargeable sur le site Internet www.tcl.fr/rentree
- disponible en agence TCL
- disponible sur demande auprès d'Allô TCL

2. Envoi du dossier et des pièces justificatives à :

VPC 4-25 ans
Libre Réponse 65700
69339 Lyon Cedex 02

⇒ **En agence TCL**

f. Les pièces justificatives

- **Formulaire d'abonnement TCL obligatoirement** tamponné par l'établissement scolaire, quel que soit le lieu d'achat/de souscription
- **Photo** en cas d'achat de la carte TCL et/ou de la carte Oûra
- **Paieement**
 - RIB + Mandat de prélèvement pour les formules par PA
 - OU Chèque :
 - à l'ordre de TCL
 - Montant de l'abonnement + 5 € en cas d'achat de la carte TCL
+ 5 € en cas d'achat de la carte Oûra
 - OU par CB

g. Retrait de l'abonnement TCL + SNCF(ASR)

Une fois la demande d'abonnement instruite :

- l'élève recevra une notification de la part de SNCF Voyageurs par mail ou par téléphone pour récupérer son abonnement en gare de retrait (sauf gare de la Part-Dieu).
- l'élève devra se présenter à la gare de retrait qu'il aura indiqué sur son formulaire **muni de sa carte Oûra**, pour faire charger son titre SNCF(ASR). Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

h. Gestion des cas particuliers

▪ *Retard de délivrance de l'abonnement SNCF*

Dans l'attente éventuelle de la délivrance de son abonnement SNCF(ASR) sur carte Oûra, l'élève achètera un Abonnement Elève, Etudiant, Apprenti (AEEA) auprès de SNCF. Seul l'abonnement AEEA pourra faire l'objet d'un remboursement ultérieur (sur présentation de l'ASR dont le début de validité ne pourra être ultérieur à la date d'émission de l'AEEA provisoire). Pour obtenir le remboursement, l'élève devra se rendre en gare SNCF pour faire sa demande de remboursement

▪ *Changement de statut de l'élève*

Concernant l'élève changeant de trajet, d'établissement ou de régime avant la rentrée ou en cours d'année scolaire, il devra OBLIGATOIREMENT faire une nouvelle demande d'abonnement ASR. Une fois sa nouvelle demande validée par le délégataire du réseau TCL, il se présentera en gare de retrait qui supprimera l'abonnement déjà chargé sur la carte Oûra et qui chargera le nouvel abonnement SNCF(ASR).

Dans le cas de départ définitif de l'établissement ou de déménagement hors du périmètre de compétence de SYTRAL Mobilités, l'élève devra présenter sa carte Oûra en gare de retrait afin d'annuler les titres non utilisés.

SNCF Voyageurs doit transmettre cette information à SYTRAL Mobilités ou à son délégataire. Le remboursement du coût attribué à SYTRAL Mobilités, s'il y a lieu, correspond au nombre de mois facturé(s) et non utilisé(s), pour autant que l'Abonnement Scolaire Réglementé ait été annulé, et doit être régularisé sur une facture mensuelle de l'année scolaire en cours. Tout mois entamé est intégralement dû.

▪ *Défectuosité, Perte ou Vol de la carte Oûra*

En cas de défectuosité fonctionnelle de la carte Oûra, la reconstitution du titre ASR sur une nouvelle carte sera réalisée uniquement en gare SNCF au guichet Oûra.

En cas de perte ou de vol de la carte Oûra, l'élève se présentera uniquement en gare SNCF au guichet Oûra. Il devra s'acquitter du coût de reconstitution de la carte Oûra au tarif en vigueur fixé par SNCF Voyageurs.

La reconstitution des titres sur carte Oûra permet à l'élève de récupérer l'ensemble des titres initialement présents sur sa carte Oûra Il devra déclarer les titres qu'il avait en sa possession et en cours de validité au vendeur.

Si l'élève effectue ses démarches de reconstitution en agence TCL, une fiche navette sera émise (avec la carte Oûra) et transmise à SNCF Voyageurs ou au partenaire afin qu'il charge les titres lui incombant. La nouvelle carte Oûra, chargée de l'ensemble des titres initialement présents, sera retournée au client.

En agence TCL il lui sera remis un ticket dit de courtoisie valable 20 jours valable sur tout le réseau TCL. L'élève devra se munir d'un titre de transport dit de dépannage en gare SNCF de retrait, valable pour le trajet indiqué. Ces titres, annotés par le contrôleur, seront remboursés par la gare de retrait, sur présentation de la nouvelle carte. Ce titre de transport dit de dépannage a une validité de 10 jours permettant des voyages illimités. Le remboursement ne s'effectuera que si l'élève avait bien un abonnement ASR valable au moment où on lui refait la carte. Ce titre a un coût de 20 €.

ARTICLE 6.2 - ABONNEMENT TCL + CARS DU RHONE

a. Conditions d'accès

Les conditions **cumulatives** permettant aux élèves de bénéficier de la tarification TCL + Cars du Rhône sont les suivantes :

- être âgé de 10 à 25 ans
- être externe ou demi-pensionnaire de l'enseignement secondaire public ou privé sous contrat
- résider dans une commune desservie par le réseau TCL
- se rendre dans un établissement hors des communes desservies par le réseau TCL
- emprunter le réseau TCL et le réseau Cars du Rhône.

b. Les formules d'abonnement

Il pourra souscrire :

- un abonnement mensuel par prélèvement automatique : souscription possible **jusqu'au 30 septembre 2023**
- un abonnement annuel : souscription possible toute l'année

Remarque : Pour les abonnements donnant lieu à des paiements par prélèvement automatique mensuel, en cas de défaut de paiement, l'absence de régularisation dans un délai de 15 jours suivant la demande de l'exploitant entraînera le retrait du titre et l'exclusion du service.

Les sommes dues au titre de l'abonnement TCL souscrit initialement demeureront intégralement dues jusqu'à la date de suspension du service.

c. Support

L'abonnement de l'élève est porté par une **carte Oûra** nominative et non cessible et valable 5 ans. Prix : 5 €

d. Principes d'utilisation

L'abonnement TCL + Cars du Rhône est valable sur l'ensemble des réseaux TCL et Cars du Rhône, du 01/09/2023 au 31/08/2024.

e. **Achat / souscription de l'abonnement**

⇒ **Par correspondance :**

1. Retrait du dossier :
 - téléchargeable sur le site Internet www.tcl.fr/rentree
 - disponible en agence TCL
 - disponible sur demande auprès l'Allô TCL
2. Envoi du dossier et des pièces justificatives à :
VPC 4-25 ans
Libre Réponse 65700
69339 Lyon Cedex 02

⇒ **En agence TCL**

f. **Les pièces justificatives**

- **Formulaire d'abonnement TCL obligatoirement** tamponné par l'établissement scolaire, quel que soit le lieu d'achat/de souscription.
- **Photo** en cas d'achat de la carte Oûra
- **Paiement**
 - RIB + Mandat de prélèvement pour les formules par PA
 - OU Chèque :
 - à l'ordre de TCL
 - Montant de l'abonnement + 5 € en cas d'achat de la carte Oûra
 - OU par CB

g. **Retrait de l'abonnement**

Une fois la demande d'abonnement instruite :

- **Cas 1 : Les élèves qui ont commandé une carte Oûra** la recevront par courrier, chargée de l'abonnement TCL + Cars du Rhône
- **Cas 2 : Les élèves qui avaient déjà une carte Oûra** recevront un courrier leur indiquant la marche à suivre pour charger l'abonnement à savoir :
 - Passer sa carte **sur un valideur situé dans un car** du réseau Cars du Rhône
 - Passer sa carte devant **une borne Oûra**, située dans l'une des agences TCL.**!/ \ La carte Oûra ne fonctionnera pas sur le réseau TCL tant que l'une de ces 2 actions n'aura pas été faite**

ARTICLE 6.3 – ABONNEMENT TCL + CARS REGION AIN (ligne A32 ou A71 uniquement)

a. Conditions d'accès

Les conditions **cumulatives** permettant aux élèves de bénéficier de la tarification TCL + Cars Région Ain sont les suivantes :

- être âgé de 10 à 25 ans
- être externe ou demi-pensionnaire de l'enseignement secondaire public ou privé sous contrat
- résider dans une commune desservie par le réseau TCL
- se rendre dans un établissement hors des communes desservies par le réseau TCL
- emprunter le réseau TCL et les lignes A32 ou A71 du réseau Cars Région Ain, conventionnées avec SYTRAL Mobilités.

b. Les formules d'abonnement

Il pourra souscrire :

- un abonnement mensuel par prélèvement automatique : souscription possible toute l'année
- un abonnement annuel par prélèvement automatique : souscription possible jusqu'au **30 septembre 2023**
- un abonnement annuel : souscription possible jusqu'au **31 décembre 2023** de l'année en cours.

Remarque : Pour les abonnements donnant lieu à des paiements par prélèvement automatique mensuel, en cas de défaut de paiement, l'absence de régularisation dans un délai de 15 jours suivant la demande de l'exploitant entraînera le retrait du titre et l'exclusion du service. Les sommes dues au titre de l'abonnement TCL souscrit initialement demeureront intégralement dues jusqu'à la date de suspension du service.

c. Support

L'abonnement de l'élève est matérialisé par l'ensemble indissociable des deux éléments ci-dessous en cours de validité lors du voyage :

- Une **carte TCL** nominative et non cessible, délivrée par le réseau TCL et valable 5 ans.
Prix : 5€
- Une **carte gratuite Cars Région Ain** nominative et non cessible

d. Principes d'utilisation

L'abonnement TCL + Cars Région Ain est valable sur une année scolaire, du premier au dernier jour d'école.

Il est valable sur l'ensemble des réseaux TCL et sur les lignes A32 et A71 uniquement du réseau Cars Région Ain.

e. Achat / souscription de l'abonnement

⇒ **Par correspondance**, avec retrait du dossier :

- téléchargeable sur le site Internet www.tcl.fr/rentree
- disponible en agence TCL
- disponible sur demande auprès d'Allô TCL

⇒ **En agence TCL**

f. Les pièces justificatives

- **Formulaire d'abonnement TCL obligatoirement** tamponné par l'établissement scolaire, quel que soit le lieu d'achat/de souscription.
- **Photo** en cas d'achat de la carte TCL
- **Paielement**
 - RIB + Mandat pour les formules d'abonnement par PA
 - OU Chèque :
 - à l'ordre de TCL
 - Montant de l'abonnement + 5 € en cas d'achat de la carte TCL
+ 5 € en cas d'achat de la carte Oûra
 - OU par CB

g. Retrait de l'abonnement

Une fois la demande d'abonnement instruite :

- l'élève recevra sa carte TCL par courrier ou une notification par SMS l'invitant à se rendre sur une borne pour charger son abonnement s'il a déjà sa carte TCL.
- Une carte de circulation provisoire lui sera remise ou transmise, pour circuler sur le réseau Cars Région Ain, en attendant de recevoir sa carte définitive.

ARTICLE 7 - LES LIGNES JUNIOR DIRECT

Les lignes « Junior Direct » (appelées JD) desservent des établissements du second degré, public ou privé sous contrat. Elles effectuent un aller et un retour par jour, en début et fin de journée. L'ensemble de ces lignes est exploité en car et accessible avec un titre TCL.

Un extrait du Règlement du réseau TCL ainsi que les modalités d'utilisation du transport scolaire-réseau TCL sont affichés à bord des lignes Junior Direct ainsi que dans les établissements scolaires dont elles assurent une desserte.

Ce règlement précise un certain nombre de règles et de mesures à respecter afin d'assurer le trajet des élèves, en toute sécurité.

Toute règle ou mesure non respectée par l'élève (port de la ceinture par exemple) est assujettie en cas de contrôle à une amende imputable aux représentants légaux de l'élève. Des exclusions temporaires ou définitives peuvent également être prononcées/décidées en cas de comportement inadapté ou dangereux.

Les informations concernant les lignes JD sont disponibles sur le site www.tcl.fr, rubrique « Se déplacer », informations Transport scolaire (Junior Direct).

Si une ligne JD ou une ligne régulière correspond au trajet de votre enfant, et que vous avez effectué une demande de carte Oûra pour une ligne des Cars du Rhône pour ce même trajet, celle-ci ne pourra vous être affectée, la préférence étant donnée à la ligne du réseau TCL.

En complément, il est précisé que l'abonnement TCL n'est pas affecté à une ligne JD spécifiquement, il est valable sur tout le réseau TCL et également sur les lignes JD. Les itinéraires, horaires des lignes sont susceptibles d'être modifiés en cours d'année pour s'adapter aux effectifs transportés et aux besoins des établissements scolaires.

ARTICLE 8 - ACCEPTATION DU RÈGLEMENT DU RÉSEAU DE TRANSPORT CONSIDÉRÉ

La souscription d'un abonnement par l'élève entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'élève du règlement du réseau considéré.

- Le règlement du réseau TCL est disponible ici : www.tcl.fr
- Le règlement du réseau SNCF est disponible ici : www.sncf.com
- Le règlement du réseau Cars du Rhône est disponible ici : www.carsdurhone.fr
- Le règlement des lignes A32 /A71 des Transports de l'Ain est disponible ici : www.transportdelain.fr

ARTICLE 8.1 - RESILIATION

Les abonnements en formule mensuelle illimitée par prélèvement automatique peuvent être résiliés :

- **avant le 20 du mois** sur le formulaire de contact disponible depuis le site www.tcl.fr
- **ou jusqu'au 25 du mois** en cours, en agence TCL

pour une résiliation le mois suivant.

ARTICLE 8.2 - REMBOURSEMENT

ARTICLE 8.2.1 – DEMARCHE

Toute demande de remboursement pour raisons personnelles (ex. : longue maladie / hospitalisation de longue durée / décès de l'abonné) peut être adressée :

- en agence TCL ou sur le formulaire de contact disponible depuis le site www.tcl.fr
- dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité.

Seul(s) 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).

A noter : la non-validation ou la non-activation de l'abonnement n'est pas un motif de remboursement.

Le voyageur notifie le motif invoqué au titre de sa demande de remboursement et fournit tout justificatif à l'appui de sa demande.

Pour les demandes effectuées auprès du Service Relation Voyageur TCL, après étude de ladite demande, le Service Relation Voyageur TCL notifie par écrit le refus ou l'acceptation du remboursement, lequel sera effectué par virement bancaire dans les semaines suivant la demande.

Des frais de traitement du dossier s'élevant à 5€ sont retenus sur le montant faisant l'objet du remboursement.

ARTICLE 8.2.2 – REMBOURSEMENT SELON LA FORMULE D’ABONNEMENT

- ✓ **Formule Mensuelle illimitée payée par prélèvement automatique**
La demande de remboursement doit être effectuée lors de la résiliation de l’abonnement - Cf ARTICLE 5 Résiliation
Aucun remboursement ne sera effectué pour les mois offerts.

- ✓ **Formule Annuelle**
La demande de remboursement doit être effectuée lors de la demande de résiliation de l’abonnement - Cf ARTICLE 5 Résiliation

Les mois restants à courir jusqu’à l’échéance de l’abonnement sont remboursés chacun à hauteur d’1/12ème du montant total de l’abonnement souscrit.

- ✓ **Formule Mensuelle**
En cas d’erreur d’achat, la demande de remboursement sera autorisée uniquement avant la date de début de validité de l’abonnement, en agences TCL, muni obligatoirement de la carte TCL.

ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la souscription d’un abonnement font l’objet d’un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport considéré, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, le vol et- la perte de titre de transport, la réalisation d’enquêtes, études et analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport.

Elles sont destinées aux services de l’exploitant considéré qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l’Union Européenne.

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau TCL.

Pour plus d’informations, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité et de sécurité des données personnelles disponible sur www.tcl.fr.

Conformément à la réglementation applicable, tout client dispose d’un droit d’accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s’opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, à l’adresse postale Keolis Lyon-Délégué à la Protection des Données « DPO » -19 Boulevard Vivier Merle- 69212 Lyon Cedex 03 ou par courrier électronique à l’adresse dpo@tcl.fr.

Si le client s’est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte de transport.

ARTICLE 10 - RÉCLAMATIONS

Pour toute contestation, le client pourra :

- Remplir le formulaire de contact disponible depuis le site www.tcl.fr
- Écrire au Service Relation Voyageur TCL - 19 Bd Vivier Merle - 69212 Lyon Cedex 03
- Téléphoner à Allô TCL au 04.26.10.12.12

Depuis le 1^{er} septembre 2018, tout appel à Allô TCL est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation des salariés TCL ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le Service Client TCL et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DE JURIDICTION

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile ou aux juridictions du lieu où le demandeur résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du code de la consommation).

ANNEXES

Annexe 1 – Utilisation d'une borne e-tecely

ACTIVEZ SA CARTE TCL DEVANT UNE BORNE E-TÉCÉLY

**TENUE AVEC LA MAIN :
CARTE NON RECONNUE !**

**POSÉE SUR LE REBORD :
CARTE RECONNUE !**

Vous n'avez **aucun règlement à effectuer** sur la borne e-Técély.

- Vous pouvez trouver **des bornes e-Técély** à côté des distributeurs dans le Métro et certaines stations de Tramway et de Bus. Vous pouvez chercher la borne la plus proche de chez vous sur tcl.fr/bornes-e-tecely **ou** en scannant ce code
- Déposez sa carte TCL **sans son étui ICI**
- Patientez jusqu'à l'affichage du message indiquant "**Profil mis à jour**".
- La carte est prête pour la mise en place de l'abonnement

La localisation des bornes e-Técély est disponible sur le site : www.tcl.fr/bornes-e-tecely

ANNEXE 2 : LISTE DES COMMUNES

METROPOLE DE LYON			
Albigny sur Saône	69250	Lyon	69001 à 69009
Bron	69500	Marcy l'Etoile	69280
Cailloux sur Fontaines	69270	Meyzieu	69330
Caluire et Cuire	69300	Mions	69780
Champagne au Mont d'Or	69410	Montanay	69250
Charbonnières les Bains	69260	Neuville sur Saône	69250
Charly	69390	Oullins	69600
Chassieu	69680	Pierre Bénite	69310
Collonges au Mont d'Or	69660	Quincieux	69650
Corbas	69960	Poleymieux au Mont d'Or	69250
Couzon au Mont d'Or	69270	Rillieux la Pape	69140
Craponne	69290	Rochetaillée sur Saône	69270
Curis au Mont d'Or	69250	St-Cyr au Mont d'Or	69450
Dardilly	69570	St-Didier au Mont d'Or	69370
Décines-Charpieu	69150	St-Fons	69190
Ecully	69130	Ste-Foy-lès-Lyon	69110
Feyzin	69320	St-Genis-Laval	69230
Fleurieu sur Saône	69250	St-Genis les Ollières	69290
Fontaines St-Martin	69270	St-Germain au Mont d'Or	69650
Fontaines sur Saône	69270	St-Priest	69800
Francheville	69340	St-Romain au Mont d'Or	69270
Genay	69730	Sathonay Camp	69580
Givors	69700	Sathonay Village	69580
Grigny	69520	Solaize	69360
Irigny	69540	Tassin la Demi-Lune	69160
Jonage	69330	Vaulx-en-Velin	69120
La Mulatière	69350	Vénissieux	69200
La Tour de Salvagny	69890	Vernaison	69390
Limonest	69760	Villeurbanne	69100
Lissieu	69380		
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE L'EST LYONNAIS			
Colombier Saugnieu	69124	Saint Bonnet de Mure	69720
Genas	69740	Saint Laurent de Mure	69720
Jons	69330	Saint Pierre de Chandieu	69780
Pusignan	69330	Toussieu	69780
6 COMMUNES ADHERENTES			
Brindas	69126	Sainte-Consorce	69280
Chaponost	69630	Thurins	69510
Grézieu -la-Varenne	69290	Messimy	69510

ANNEXE 3 – LISTE DES GARES SNCF DE RETRAIT

LYON JEAN MACE

LYON PERRACHE

LYON ST PAUL

LYON VAISE

ECULLY LA DEMI LUNE

GIVORS VILLE

ST GERMAIN AU MONT D'OR

SATHONAY RILLIEUX

CHARBONNIERES LES BAINS

TASSIN

VENISSIEUX

ANNEXE 4 – LISTE DES GARES COUVERTES PAR LA PRISE EN CHARGE DE L'ABONNEMENT ASR



Lyon Part Dieu, Perrache, Gorge de Loup,
St Paul, Vaise, Jean Macé
Alaï
Albigny sur Saône
Casino Lacroix Laval
Chaponost
Charbonnières
Collonges Fontaines
Couzon au Mont d'Or
Crépieux la Pape
Dardilly Le Jubin
Dardilly les Mouilles
Dommartin Lissieu
Ecully
Feyzin
Francheville

Givors Canal
Givors Ville
Grigny le Sablon
Irigny –Yvours
La Tour de Salvagny
Le Méridien
Les Flachères
Oullins
Pierre Bénite
Quincieux
St Fons
St Germain au Mont d'Or
St Priest
Sathonay Rillieux
Tassin
Venissieux
Vernaison
Yvours