

## Annexe 2

# Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport commerciaux du réseau liO

### Article 1 – Définitions des termes

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- **Usager** : L'utilisateur désigne l'acheteur d'un titre de transport du réseau liO.
- **La Région** : La Région désigne la Région Occitanie en tant qu'Autorité organisatrice du réseau liO.
- **liO** : S'entend du réseau de transport public routier de personnes de la Région Occitanie.
- **Titre de transport** : Un titre de transport constitue la matérialisation d'un contrat entre l'utilisateur et la Région pour l'utilisation du réseau liO.

### Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après désignées les « CGVU ») sont conclues entre la Région et un usager, dans le cadre de la vente et de l'utilisation de titres de transport commerciaux du réseau liO.

Tout achat de titres de transports implique la connaissance et l'acceptation sans réserve par l'utilisateur des présentes CGVU.

Aucune condition particulière autre que celle de la Région Occitanie ne peut prévaloir sur les présentes CGVU.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas de l'une des présentes CGVU et/ou tolère un manquement par l'utilisateur à l'une des quelconques obligations visées dans les CGVU ne peut être interprété comme valant renonciation par le vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites stipulations.

Les présentes CGVU sont consultables sur le site internet [www.lio.laregion.fr](http://www.lio.laregion.fr) et communiquées aux usagers sur simple demande.

### Article 3 – Principes généraux

La Région fixe les règles à respecter par les parties dans le cadre de la distribution, de la vente et de l'utilisation de la billetterie commerciale sur les lignes régulières du réseau liO. La Région se réserve le droit de modifier les présentes CGVU, sans préavis. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des usagers par voie d'affichage sur le réseau liO et sur le site internet [www.lio.laregion.fr](http://www.lio.laregion.fr).

La validation d'un titre de transports est obligatoire à la

montée dans le véhicule, même en cas de correspondance.

Pour les éléments relatifs au transport scolaire, il convient de se reporter au Règlement des transports scolaires en vigueur sur le territoire (disponible sur le site [www.lio.laregion.fr](http://www.lio.laregion.fr) rubrique « transports scolaires »).

## **Article 4 – Conditions de vente et d'utilisation des titres de transport**

### 4.1 – Titres disponibles à la vente

Les titres disponibles à la vente sont :

- le billet unitaire,
- le pass 1 jour,
- le pass 10 voyages,
- les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels – tout public et jeunes.
- les tarifications spécifiques

### 4.2 – Durée d'utilisation des titres de transport

Le billet unitaire permet d'effectuer un trajet et il est valide pendant 2h00 à partir de sa validation (le billet unitaire par SMS est valide dès son achat).

Le pass 1 jour est valable le jour de sa validation, jusqu'à minuit.

Le pass 10 voyages permet d'effectuer 10 trajets. Il n'a pas de date limite d'utilisation. Toute validation est valable 2h00 maximum. Il est possible pour l'utilisateur, détenteur de ce pass, de faire voyager avec lui un groupe

de personnes (pass multi-utilisateurs). Après la 1<sup>ère</sup> validation, il suffira de valider son titre autant de fois qu'il y a d'accompagnants, dans la limite du nombre de trajets acquis par l'utilisateur.

Les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels permettent d'effectuer un nombre illimités de trajets, sur les services ayant pour origine et / ou destination le département de validité du titre. Ils sont mono-utilisateur. Ils sont valables pour la durée correspondante (7 jours consécutifs, un mois, 12 mois consécutifs) à compter de la date de 1<sup>ère</sup> validation du titre ou pour une durée fixe (de date à date).

Les titres de transport à tarifications spécifiques permettent d'effectuer un aller-retour (2 trajets). Ils sont mis en vente lors d'événements particuliers.

Les titres de transport doivent être validés pour la première fois au maximum 2 ans après la date d'achat. Au-delà, ils ne seront plus valables.

### 4.3 – Correspondance

La correspondance est autorisée dans la limite de 2h00 de trajet. Un aller – retour est constitué de deux trajets.

### 4.4 Catégories d'utilisateurs

Les titres de transport « tout public » sont accessibles à tous, sans conditions particulières.

Les titres de transport « jeunes » sont accessibles à tout usager ayant moins de 26 ans (les titres de transport pourront être acquis jusqu'à la veille du 27ème anniversaire).

#### 4.5 – Tarifs, lieux et modes de paiement

Les titres de transport sont vendus :

- par les transporteurs partenaires (notamment à bord des véhicules) : espèces et le cas échéant, chèques.  
A bord des véhicules, les voyageurs sont invités à faire l'appoint (art. L112-5 du code monétaire et financier).
- par les services régionaux Mobilités et agences commerciales liO (coordonnées en article 8) : espèces, chèques, carte bancaire, et le cas échéant virement bancaire et prélèvement automatique (cf. *Modalités des titres de transports liO commerciaux payés par prélèvement automatique* ci-dessous)
- par les partenaires de liO (commerçants, dépositaires, SNCF...) : renseignements auprès du partenaire
- par SMS : paiement sur facture d'abonnement de l'opérateur de téléphonie mobile (cf. CGV de ticket de transport dématérialisés par SMS)
- sur l'application mobile liO : carte bancaire uniquement (cf. CGV de titres de

transport dématérialisés par application mobile liO)

- sur la boutique en ligne liO : carte bancaire uniquement (cf. CGV de titres de transport dématérialisés par achat sur la boutique en ligne liO)

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC. Ils sont fixés par la Région et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

La gamme tarifaire en vigueur est disponible sur le site internet [www.lio.laregion.fr](http://www.lio.laregion.fr), auprès du Service Régional Mobilités et agences commerciales liO et dans les véhicules.

Le payeur peut être différent de l'abonné, porteur du titre de transport.

La Région se réserve le droit d'accepter d'autres modes de paiement, délivrés par des organismes partenaires.

#### 4.6 – Reconstitution et remboursement des titres de transport

L'utilisateur qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun liO pour lesquels il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'une défaillance directement imputable à liO dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus aux articles L 1222-11 et L1222-12 du code des transports, a droit à la prolongation de la

validité de l'abonnement pour une durée équivalente à la période dont il a été privé, à l'échange ou au remboursement prorata temporis du titre ou de l'abonnement non utilisé.

#### 4.6.1 Reconstitution des titres de transport

Les titres de transport ne pourront être reconstitués qu'en cas de dysfonctionnement, perte, vol ou détérioration du titre de transport ou de son support.

Les modalités de remplacement/reconstitution des supports de titres de transport (fabrication d'une nouvelle carte, coût éventuel pour l'utilisateur..) sont définies dans le contrat d'adhésion relatif au support concerné.

Les titres de transport seront reconstitués selon les modalités suivantes :

- titres de transport « papier » - tous titres sauf abonnements vendus en Service Régional Mobilités /agences commerciales : aucune reconstitution ne sera possible
- titres de transport « papier » - abonnements (vendus en Service Régional Mobilités /agences commerciale uniquement) : la délivrance d'un duplicata sera effectuée gratuitement, après demande de l'utilisateur auprès du Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8), et selon les informations dont disposera

- la Région (preuve d'achat du titre, durée de validité...)
- titres de transport par SMS : aucune reconstitution ne sera possible, sauf défaillance technique du dispositif
- titres de transport sur application sur l'application mobile liO : aucune reconstitution ne sera possible, sauf défaillance technique du dispositif
- titre de transport sur support billettique (carte) : la nouvelle carte reprendra l'ensemble des titres de transport de la carte précédente, au prorata de leur consommation réelle, et la carte précédente sera désactivée.

L'utilisateur doit se munir de titres de transport valides dans l'attente de la reconstitution des titres de transport.

#### 4.6.2 Remboursement des titres de transport

En dehors de la situation décrite ci-dessus (4.6), seul le remboursement des abonnements annuels est possible.

L'utilisateur peut résilier son abonnement annuel en se présentant auprès du Service Régional Mobilités ou en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à ce même service (coordonnées en article 8).

Il sera procédé à un remboursement de la période non

utilisée (calculée en nombre de mois restants avant la fin de l'abonnement). Tout mois entamé ne sera pas remboursé.

La Région se réserve le droit de mettre en place des dispositifs de remboursements temporaires en cas d'événements exceptionnels.

#### **Article 5 – Contrôles / Infractions**

Les éléments relatifs au contrôle des titres de transport et infractions sont indiqués dans le règlement commercial du réseau liO.

#### **Article 6 – Informations, réclamations et médiation**

Pour toute information ou réclamation, l'utilisateur pourra contacter directement les Services Régionaux Mobilités (coordonnées en article 8) ou utiliser la rubrique «Contact» du site [lio.laregion.fr](http://lio.laregion.fr).

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à la Région.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

AMIDIF - Association des médiateurs indépendants d'Île de France

Siège social : 1 place des Fleurus  
- 77100 Meaux

Site internet :

<http://www.amidif.com/>

Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

#### **Article 7 – Conformité de la Gestion des données à caractère personnel**

Le traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du service régional de transport est établi selon les dispositions précisées à l'adresse : [www.laregion.fr/RGPD-transports-CGVU-titres-billettiques-82](http://www.laregion.fr/RGPD-transports-CGVU-titres-billettiques-82) en conformité avec les dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel (RGPD) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dans sa dernière version.

#### **Article 8 – Services Régionaux Mobilités et agences commerciales liO**

09 – Ariège

##### **Maison de la Région de FOIX**

Service régional des Mobilités de l'Ariège

21 cours Gabriel Fauré

09000 Foix

0 800 008 178

[transportoccitanie.09@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.09@laregion.fr)

11 – Aude

##### **Maison de la Région de CARCASSONNE**

Service régional des Mobilités de l'Aude

5 rue Aimé Ramond  
11000 Carcassonne  
0 800 16 16 08  
[transportoccitanie.11@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.11@laregion.fr)

12 – Aveyron

**Maison de la Région de RODEZ**

Service régional des Mobilités de l'Aveyron  
41-43 rue Béteille  
12000 Rodez  
0 806 80 12 12  
[transportoccitanie.12@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.12@laregion.fr)

30 – Gard

**Maison de la Région de NIMES**

Service régional des Mobilités du Gard  
21 allée Boissy d'Anglas -  
Triangle de la Gare  
30900 Nîmes  
0 806 80 36 60  
[transportoccitanie.30@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.30@laregion.fr)

**Agence commerciale liO à NIMES**

Triangle de la gare Routière  
5 avenue Méditerranée  
30900 NIMES

32 - Gers

**Maison de la Région d'AUCH**

Service régional des Mobilités du Gers Place Jean David 32004  
Auch  
0 800 003 688  
[transportoccitanie.32@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.32@laregion.fr)

46 - Lot

**Maison de la Région de CAHORS**

Service régional des Mobilités du Lot  
107 quai Cavaignac 46000  
Cahors  
0 805 360 660  
[transportoccitanie.46@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.46@laregion.fr)

48 – Lozère

**Maison de la Région de MENDE - Gare routière**

Service régional des Mobilités de Lozère  
5 Allée des Soupirs  
48 000 Mende  
0 806 806 085  
[transportoccitanie.48@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.48@laregion.fr)

65 – Hautes Pyrénées

**Maison de la Région de TARBES**

Service régional des Mobilités des Hautes-Pyrénées  
8 avenue des Tilleuls  
65000 TARBES  
0 800 08 13 65  
[transportoccitanie.65@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.65@laregion.fr)

66 – Pyrénées-Orientales

**Maison de la Région**

Service régional des Mobilités des Pyrénées-Orientales  
El Centre del Mon  
35 Boulevard Saint Assisclé  
66000 Perpignan  
0 806 80 80 90  
[transportoccitanie.66@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.66@laregion.fr)

81 – Tarn

**SPL D'un Point à l'Autre**

ZA Montplaisir

14 rue Jean Henri Fabre

81 000 ALBI

0 806 990 081

[lio81@laregion.fr](mailto:lio81@laregion.fr)

**Agence commerciale liO à Albi**

2 place Jean Jaurès

81000 ALBI

**Agence commerciale liO à  
Castres**

Pôle d'Échanges Multimodal

110 avenue Albert 1er

81100 CASTRES

82 – Tarn-et-Garonne

**Maison de la Région de  
MONTAUBAN**

Service régional des Mobilités du  
Tarn-et-Garonne

20, place Prax Paris

82000 Montauban

0 800 08 23 15

[transportoccitanie.82@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.82@laregion.fr)

## **Modalités des titres de transports liO commerciaux payés par prélèvement automatique**

### **1 – Périmètre d'application et période de validité**

Seuls les abonnements annuels au réseau liO peuvent être payés par prélèvement bancaire automatique. Les prélèvements sont mensuels.

Si l'abonnement annuel est payé par prélèvement automatique :

- si la date de création du contrat se situe avant le 10 du mois, l'abonnement sera valable à compter du mois en cours ;
- si la date de création du contrat se situe après le 10 du mois, l'abonnement sera valable au 1er du mois suivant.

### **2. Reconduction**

Le contrat d'abonnement annuel sera automatiquement reconduit sauf dénonciation par courrier du souscripteur adressé au Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8) 1 mois avant la date de fin de validité de l'abonnement (cachet de la Poste faisant foi).

Un nouvel échéancier sera alors envoyé à l'utilisateur.

### **3. Autorisations – modifications**

Lors de la souscription de l'abonnement, une autorisation de prélèvement doit être dûment remplie et signée et un RIB (Relevé d'Identité bancaire) ou un RIP (Relevé d'Identité Postal) fourni.

La première échéance est payable par chèque, espèces ou carte bancaire lors de la souscription de l'abonnement. Il est remis au souscripteur un échéancier indiquant le montant des sommes à prélever, préalablement signé par les 2 parties.

Les mensualités restantes seront prélevées le 5 de chaque mois sur le compte bancaire sur lequel l'utilisateur a explicitement donné son accord.

Toute modification sur le prélèvement automatique devra intervenir au maximum 15 jours avant la date échéance de prélèvement.

Tout changement bancaire doit être signalé sans délai au Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8). Le souscripteur devra dans les délais indiqués ci-dessus remplir et signer une nouvelle autorisation de prélèvement et fournir un RIB ou un RIP indiquant les nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il n'y ait aucune rupture dans le rythme des prélèvements.

Les frais éventuels de rejet bancaire seront à la charge de l'utilisateur (hors incident technique non imputable au payeur).

En cas de non-paiement d'une échéance, le souscripteur recevra une première relance l'invitant à régulariser sa situation dans les 8 jours. Une non-régularisation dans les 8 jours entraînera une 2ème relance et suspension du titre de transport.

En cas de non-paiement dans un délai de 8 jours à compter de la 2ème relance, l'abonnement sera résilié par la Région. La résiliation pour faute de paiement oblige néanmoins le débiteur à rembourser les sommes dues. Un titre de recettes (avis de paiement) sera alors émis par la Région à l'encontre du souscripteur, afin que celui-ci rembourse les sommes dues.

Un usager non à jour de paiement ne pourra souscrire à un nouvel abonnement annuel.

### **Article 4- Résiliation du contrat**

L'utilisateur peut résilier à tout moment son abonnement annuel selon les modalités présentées à l'article 4.6.2 des présentes CGVU.

Dans le cas d'un abonnement payé par prélèvement bancaire, cette demande doit parvenir au moins 21 jours avant la date de l'échéance de prélèvement.