

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT DANS LES BOUTIQUES liO, A BORD DES VEHICULES, SUR LE SITE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE ET SMARTPHONE

## Article 1 – Définitions

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

**Client** : Le client désigne l'acheteur d'un titre de transport qui se présente dans une des agences commerciales liO ou à bord d'un véhicule du réseau liO

**Vendeur** : Le vendeur désigne la Société Publique Locale « D'un Point à l'Autre », dont le siège social est sis ZA Montplaisir, 14 rue Jean Henri Fabre 81000 Albi.

**Titre de transport** : Un titre de transport constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il peut être constitué d'un billet unitaire, d'un abonnement ou d'un carnet de voyages.

**Carte sans contact** : La carte sans contact est le support contenant les titres de transport tels que les abonnements et les carnets de voyages. Cette carte, appelée carte Pastel, est nominative et personnelle.

Elle est délivrée uniquement dans les agences commerciales, situées 2 place Jean Jaurès, 81000 à ALBI, et Pôle d'Echange Multimodal 108bis avenue Albert 1<sup>er</sup>, 81100 à Castres, Cette carte est délivrée moyennant la somme de 6€.

**Billet sans contact** : support avec une durée de validité de 2 ans hébergeant les carnets de voyages

## Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont conclues entre d'une part la Société Publique Locale d'Un Point à l'Autre, et un Client, dans le cadre de vente de titres de transport valables sur l'ensemble du réseau de lignes régulières liO TARN, dans une des 2 agences commerciales, à bord des véhicules liO sur le site internet de la boutique en ligne ou via l'application dédiée sur smartphone.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent en complément des conditions particulières à chaque type de titre de transport.

Toute commande de titres de transports valables sur l'ensemble des lignes régulières liO TARN implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

Aucune condition particulière autre que celle du Vendeur ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du Vendeur, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et/ou tolère un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations visées dans les Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation par le Vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

## Article 3 - Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

## Article 4 – Champ d'application

### • Vente en agence commerciale :

Les titres de transport vendus dans les agences commerciales concernent :

- les titres pouvant être chargés sur la Carte sans contact à savoir : carnet 10 voyages, abonnement mensuel et abonnement annuel.
- les titres pouvant être chargés sur un Billet sans contact à savoir : carnet 10 voyages.

### • Vente à bord des véhicules :

Les titres de transport vendus à bord des véhicules concernent :

- Le Titre unitaire, vendu sur support papier,
- les titres 10 voyages sur Carte et Billet Sans contact,
- les abonnements mensuels sur Carte Sans Contact, si le profil adéquat a été préalablement chargé sur la Carte en Boutique

### • Vente sur le site internet de la Boutique en ligne

Les titres de transport vendus sur le site internet de la Boutique en ligne concernent :

- les titres 10 voyages sur Carte Sans contact
- les abonnements mensuels sur Carte Sans Contact, si le profil adéquat a été préalablement chargé sur la Carte en Boutique,
- l'abonnement annuel payable comptant ou en plusieurs fois par CB, si le profil adéquat a été préalablement chargé sur la Carte en Boutique.

### • Vente via l'application « ticket virtuel » sur smartphone

Les titres de transport vendus via le ticket virtuel concernent :

- Le Titre unitaire
- Le carnet 10 voyages

L'achat des différents titres sur Carte sans Contact est subordonné à la délivrance préalable de la dite carte en

remplissant le formulaire de demande initiale de Carte sans contact. Les conditions générales d'utilisation de la Carte sans contact sont annexées au dit formulaire.

Le titre de transport délivré et chargé sur la Carte sans contact est strictement personnel : il est incessible et non-transmissible, dans la mesure où il est attaché à la Carte sans contact.

## **Article 5 – Prix, modalités de paiement et facturation**

1. Les tarifs des titres de transport du réseau liO TARN sont indiqués en euros TTC. Ils sont fixés par la région Occitanie et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les prix sont consultables sur le site internet [www.lio.laregion.fr](http://www.lio.laregion.fr) Rubrique Lignes Régulières / Département du Tarn / infos horaires et itinéraires / Titres et tarifs.

2. Les modalités de paiement pour chaque titre de transport sont précisées aux conditions particulières applicables pour chacun d'entre eux et auxquelles le Client devra se reporter.

## **Article 6 – Chargement et Rechargement des titres de transports**

### 1- Chargement et rechargement des titres sur Carte sans contact

Si le client a sa Carte sans Contact lors de sa commande, le chargement et rechargement des titres de transport s'effectuent directement sur celle-ci dans une des 2 agences commerciales, sur le site internet de la Boutique en ligne ou à bord d'un véhicule du réseau liO.

Si le client n'a pas sa carte lors de sa venue dans une des agences commerciales, et si sa carte a été préalablement enregistrée dans le système billettique, la vente peut être effectuée. Le chargement du ou des titres de transport sur la Carte sans contact sera effectif au plus tard 48 heures après l'achat.

Le chargement définitif des titres de transport sur la Carte sans contact nécessite la validation de la Carte sans contact par le Client. Pour ce faire, le Client devra présenter sa carte sur les appareils de validation prévus à cet effet et installés à bord des autocars. Le rechargement du titre de transport se fait dans les mêmes conditions.

### 2- Chargement sur Billet sans contact

Le chargement d'un billet sans contact s'effectue soit dans une des agences commerciales, soit à bord d'un véhicule liO. Le rechargement n'est pas possible sur un Billet sans contact.

### 3- Ticket Virtuel

L'acquisition du ticket virtuel s'effectue à partir de l'application à télécharger sur smartphone et nécessite lors de la première utilisation la création d'un compte client. Le chargement des titres est immédiat après paiement.

## **Article 7 – Utilisation des titres de transport**

### **1) Généralités**

Ces conditions d'utilisation s'appliquent sur l'ensemble des titres de transport du réseau liO TARN et sont définies par la région Occitanie.

L'acquisition puis l'utilisation d'un titre implique la connaissance et l'acceptation des mesures précisées dans cet article. Chaque titre de transport est vendu et hébergé sur un support différent.

### **2) Comportement**

Pour voyager en règle sur le réseau liO TARN, le client doit être muni d'un titre de transport valable, acheté depuis moins de 2h, s'il s'agit d'un titre unitaire et validé depuis moins de 2h, s'il s'agit d'un titre sur support sans contact.

Les titres de transport doivent être validés ou présentés au conducteur (cas du ticket papier et du ticket virtuel) systématiquement à chaque montée dans le véhicule y compris en correspondance.

Le temps de correspondance entre 2 voyages est de 2h. Dans ce cas, la validation est enregistrée mais aucun voyage n'est décompté.

Le titre de transport doit être conservé en état durant tout le trajet c'est-à-dire jusqu'à la descente du véhicule (batterie chargée pour le smartphone).

La cession ou la mise à disposition à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite. Il est également interdit à tout voyageur d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières, de faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude, de revendre des titres de transport non validés.

### **3) Contrôle des titres de transport**

Tout personnel habilité à contrôler peut à tout moment du trajet vérifier les titres de transport.

Les clients doivent, lors de ce contrôle, présenter leur titre de transport en état de validité (acheté ou validé depuis moins de 2h).

Le refus de présenter un titre de transport constitue une entrave au contrôle.

### **4) Supports défectueux**

En cas de dysfonctionnement technique de la carte Pastel, le client est invité à se présenter dans une des 2 agences commerciales. Le remplacement du support sera effectué gratuitement. Si le remplacement n'est pas immédiat, un carnet de 5 voyages sera remis au client pour dédommagement.

Toutefois, si la défectuosité de la carte est imputable au titulaire de cette carte, la délivrance d'un nouveau support sera facturée 6€ et aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

Le client peut également envoyer sa carte défectueuse par courrier et devra s'acquitter des trajets durant la période de reconstitution et d'acheminement de sa nouvelle carte.

### **5) En cas de perte ou de vol**

En cas de perte de la carte, la délivrance d'un nouveau

support sera facturée 6€ et aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

En cas de vol de la carte Pastel et sur présentation d'un justificatif délivré par les services de police ou de gendarmerie, le remplacement du support sera effectué gratuitement dans une des 2 agences commerciales. Aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

La carte perdue ou volée sera alors invalidée.

## **6) Remboursement/Reconstitution des titres de transport**

Aucun titre, à l'exception de l'abonnement annuel (voir les conditions particulières de ce titre) ne pourra être remboursé.

Lors de la délivrance d'un duplicata, les titres hébergés sur la carte Pastel seront reconstitués au prorata de la consommation réelle (nombre de jours restants pour les abonnements, nombre de voyages restants pour les carnets 10 voyages). La reconstitution du titre sur carte Pastel ne pourra s'effectuer que si le Client s'est au préalable fait enregistrer sur le système billettique du réseau liO TARN. Cet enregistrement s'effectue auprès d'une des 2 agences commerciales (cas des cartes Pastel attribuées par des réseaux partenaires)

Les Titres hébergés sur Billet Sans Contact Pastel ne pourront être reconstitués ou remplacés.

## **Article 8 – Droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux titres de transport.

Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation (article L.121-20).

Toutefois, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de « prestation de services de transport qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée comme **les voyages**. »

## **Article 9 - Informations nominatives**

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique automatisé dont la finalité est la gestion des données billettiques, en conformité avec la délibération de la CNIL n°2008-161 du 3 Juin 2008 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des applications billettiques par les exploitants et les AO(s) de transports publics.

La SPL D'un Point à l'Autre effectuera des analyses statistiques de l'offre, établira des indicateurs de suivi pour

améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Par ailleurs, les données de validation nécessairement recueillies lors du passage du titre de transport au valideur concernant le déplacement du voyageur, font l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable est la région Occitanie et qui a pour finalité la validation des titres de transport des clients liO. Ce traitement est mis en œuvre dans le cadre de l'activité du réseau liO TARN. Les destinataires de ces données sont la SPL D'un Point à l'Autre.

Les données anonymisées concernant les déplacements permettent d'effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 "relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés", toute personne concernée dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection.

Pour exercer ces droits, veuillez vous adresser par courrier à : Région Occitanie, Direction des Infrastructures, des transports et des mobilités, Hôtel de Région Toulouse, 22 bd du maréchal Juin, 31406 Toulouse Cedex 9 ou par e-mail à [lio81@laregion.fr](mailto:lio81@laregion.fr)

Sauf opposition du client, les informations nominatives peuvent être transmises à des tiers, et traitées pour faire des enquêtes par téléphone, courrier ou mail.

Les voyageurs auront également la possibilité, s'ils le souhaitent, d'utiliser un support anonyme, le billet sans contact, qui hébergera seulement le titre de transport X voyages et non l'abonnement.

En cas d'impayés, les personnes seront inscrites dans le traitement de gestion des impayés.

## **Article 10 – Service Clientèle**

Pour toute information ou réclamation, vous pouvez contacter directement le réseau liO Tarn :

Par e-mail : [lio81@laregion.fr](mailto:lio81@laregion.fr)

Par téléphone : au 0806 990 081 (prix d'un appel local)

Par courrier : SPL d'un point à l'autre

ZI Montplaisir

14 rue Jean Henri Fabre

81000 ALBI

## **Article 11 – Différends et attribution de juridiction**

Les présentes Conditions Générales de vente sont régies par le droit français. Tout litige né de l'application des Conditions Générales de Vente relève de la compétence des juridictions française