

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objectif de définir précisément les modalités de commercialisation des titres de transport vendus par la Société des Transports en Commun de Limoges métropole, soit aux guichets de son agence commerciale T.C.L., soit dans les véhicules, soit dans les points de vente T.C.L., soit sur le site [www.stcl.fr](http://www.stcl.fr), soit sur les bornes de rechargement.

### Article 1 - Définitions

La S.T.C.L. désigne la Société des Transports en Commun de Limoges métropole.

Le «client» désigne l'acheteur ou le détenteur d'un titre de transport.

Un titre de transport constitue un contrat entre le client et la S.T.C.L. Il peut être soit un support magnétique soit un support carte à puce sans contact.

La carte magnétique est le support destiné à être inséré dans les valideurs installés dans les véhicules du réseau T.C.L. Ce geste simple permet de bénéficier d'un voyage en règle.

La carte à puce sans contact contient les données personnelles du client, sa photo d'identité et un ou plusieurs titres de transport à présenter devant le valideur pour bénéficier d'un voyage en règle.

L'Agence TCL désigne l'agence commerciale de la S.T.C.L.

### Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente concernent les titres de transport de la S.T.C.L. suivants :

- Les titres de transport T.C.L. sur support carte magnétique :
    - 1 voyage
    - Journée 1 et 3 Personnes
  - Les titres de transport T.C.L. sur support carte à puce sans contact :
    - de 12 ans 1 an
    - de 18 ans 31 jours
    - de 18 ans 1 an
    - de 26 ans 31 jours
    - de 26 ans 1 an
    - 26 ans et + 31 jours
- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| - 10 voyages                    | - 10 voyages                    |
| - Groupe                        | - Groupe                        |
| - 26 ans et + 1 an              | - 26 ans et + 1 an              |
| - Tarif préférentiel 10 voyages | - Tarif préférentiel 10 voyages |
| - Tarif préférentiel 31 jours   | - Tarif préférentiel 31 jours   |
| - Tarif préférentiel 1 an       | - Tarif préférentiel 1 an       |
| - 65 ans et + 1 an              | - 65 ans et + 1 an              |

### Article 3 – Paiement

Les tarifs des titres de transport de la S.T.C.L. sont indiqués en Euros et sont révisibles chaque année.

Le règlement des titres de transport T.C.L. achetés à l'agence commerciale T.C.L. se fait en Euros par paiement comptant, par tous moyens acceptés par la S.T.C.L. (chèque bancaire ou postal, chèque de banque, carte bancaire, espèces) au tarif en vigueur le jour de l'achat ou par prélèvement (cf § 5).

Seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié en France sont acceptés.

Les points de vente T.C.L. sont libres de fixer les moyens de paiement acceptés.

Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport T.C.L. annuels payants – voir § 5).

### Article 4 – Conditions d'utilisation

Pour voyager sur le réseau T.C.L., le client doit obligatoirement être en possession d'un titre de transport T.C.L.

Les titres de transport de la S.T.C.L. sont valables sur l'ensemble du réseau T.C.L.

Les cartes à puce sans contact sont nominatives et ne peuvent en aucun cas être utilisées par plusieurs personnes.

Le client doit obligatoirement insérer sa carte magnétique ou valider sa carte à puce sans contact, dans un des valideurs présents à l'intérieur du véhicule dès sa montée, à chaque voyage, y compris en correspondance. Dans le cas contraire, le client se trouve en situation irrégulière et sera redevable d'une indemnité forfaitaire suivant le montant du tarif en vigueur au moment du contrôle.

Toute utilisation non conforme des titres de transport T.C.L. constitue une situation irrégulière entraînant le paiement d'une indemnité forfaitaire.

### Article 5 – Dispositions particulières pour les titres annuels

#### 5.1 Modes de paiement

Le tarif des titres de transport T.C.L. annuels est un forfait payable selon deux formules au choix :

- soit la formule au comptant (auquel il faut ajouter les frais de dossier pour la carte à puce sans contact au tarif en vigueur à la date d'achat si le client ne dispose pas de carte à puce sans contact valable).

- soit la formule par prélèvement mensuel.

#### 5.2 Prélèvement mensuel

*Qui peut payer ?*

Le payeur peut être différent de l'abonné porteur du titre de transport T.C.L. annuel. Il doit obligatoirement être majeur.

*Comment procéder ?*

Pour les titres de transport T.C.L. 26 ans et + 1 an et - de 26 ans 1 an, la formule par prélèvement se décompose en 10 mensualités correspondant au 1/10<sup>ème</sup> de la valeur du titre de transport T.C.L. au tarif en vigueur à la date de l'achat. La 1<sup>ère</sup> mensualité est payable comptant à l'achat du titre de transport T.C.L. Elle est égale à 1/10<sup>ème</sup> de la valeur du titre de transport T.C.L. au tarif en vigueur à la date de l'achat, majorée des frais de gestion au tarif en vigueur à la date de l'achat.

Pour les titres de transport T.C.L. - de 12 ans 1 an et - de 18 ans 1 an, la formule par prélèvement se décompose en 3 mensualités correspondant au 1/3 de la valeur du titre de transport T.C.L. au tarif en vigueur à la date de l'achat. La 1<sup>ère</sup> mensualité est payable comptant à l'achat du titre de transport T.C.L. Elle est égale à 1/3 de la valeur du titre de transport T.C.L., majorée des frais de gestion au tarif en vigueur à la date de l'achat.

Chaque prélèvement s'effectuera le 10 du mois (sous réserve de modifications).

*Peut-on modifier les conditions de prélèvement ?*

Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit impérativement être enregistrée avant la fin du mois pour prendre effet au 10 du mois suivant.

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever doit le signaler à l'Agence T.C.L. Il remplit dans ce cas une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB ou un RIP correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit se rendre à l'agence commerciale T.C.L. afin de remplir une autorisation de prélèvement et de fournir un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

*Que se passe-t-il en cas d'incident de paiement ?*

En cas d'impayés ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des

conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), les frais bancaires au tarif en vigueur seront à la charge du payeur qui devra s'acquitter sous 8 jours des sommes impayées à l'agence commerciale T.C.L. A défaut la carte sera bloquée et un contentieux ouvert par huissier.

#### 5.3 Résiliation

Le titre de transport T.C.L. annuel prend automatiquement fin à échéance des 12 mois pleins après la première validation.

Aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de non utilisation partielle ou totale du titre de transport T.C.L. Toutefois, le titulaire peut demander la résiliation de son titre de transport T.C.L. annuel et, le cas échéant, le remboursement du trop perçu (pour le paiement comptant uniquement – voir ci-dessous) dans les conditions suivantes :

- décès du titulaire de la carte à puce sans contact (un certificat de décès doit être fourni à la S.T.C.L.).
- longue maladie supérieure à 6 mois (un certificat médical doit être fourni à la S.T.C.L.).
- déménagement en dehors de l'agglomération de Limoges Métropole (sur justificatif).
- changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par la S.T.C.L. (sur justificatif de l'employeur ou de l'établissement).
- perte d'activité (sur justificatif).

*Conditions spécifiques pour le remboursement :*

- En cas de paiement par prélèvement mensuel : si le client a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions ci-dessus, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois commencé est dû en totalité.

- En cas de paiement comptant : si le client a payé l'intégralité de son titre de transport T.C.L. annuel et s'il remplit l'une des conditions ci-dessus, il peut demander le remboursement du trop perçu.

- En cas de remboursement partiel du titre de transport T.C.L. annuel, tout mois entamé est dû en totalité.

La demande de remboursement doit être adressée par écrit au service Administratif et Financier de la S.T.C.L. à l'adresse suivante :

**S.T.C.L. - SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER - 8 RUE DU CLOS MOREAU - B.P. 266 - 87007 LIMOGES CEDEX**

Elle doit être accompagnée des justificatifs nécessaires. Le montant du remboursement à effectuer s'établit de la manière suivante :

(montant total acquitté par le payeur depuis l'adhésion) – (nombre de mois écoulés, même partiellement \* prix du titre 31 jours).

#### 5.4 Perte ou vol d'un titre de transport T.C.L. annuel

En cas de perte ou de vol d'un titre de transport T.C.L. annuel, le client doit contacter l'agence commerciale T.C.L.

Une nouvelle carte à puce sans contact sera créée (suivant tarif en vigueur) et le titre de transport T.C.L. sera remplacé, pour la durée restante à courir, sur présentation d'une déclaration de perte ou de vol à la Police ou d'une déclaration sur l'honneur. *Pour davantage de précisions, se reporter à l'article 6.*

### Article 6 – Service Après-Vente

#### 6.1 Le vol ou la perte d'une carte magnétique

Aucun remboursement ne sera effectué. Il est par ailleurs notifié que conformément à la règle en vigueur le client ne peut voyager sans titre de transport T.C.L.

Le client est donc tenu de se procurer un nouveau titre de transport T.C.L.

#### 6.2 Le vol ou la perte d'une carte à puce sans contact

En cas de perte ou de vol d'une carte à puce sans contact, le client doit se rendre à l'agence commerciale T.C.L. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la carte à puce sans contact, entraîne le blocage du fonctionnement de celle-ci, qui ne sera plus utilisable par la suite.

Une nouvelle carte à puce sans contact sera alors établie, moyennant les frais de dossier au tarif en vigueur pour une durée de 3 ans sur présentation d'une pièce d'identité.

L'ensemble des titres de transport T.C.L. présent sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte à puce sans contact.

Il est par ailleurs notifié que conformément à la règle en vigueur le client ne peut voyager sans titre de transport T.C.L.

Le client est donc tenu de se procurer un titre de transport T.C.L. provisoire s'il ne fait pas établir immédiatement après la perte, une nouvelle carte à puce sans contact.

Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport T.C.L. pour voyager entre la date de la perte et l'établissement de la nouvelle carte à puce sans contact.

#### 6.3 Dysfonctionnement

##### 6.3.1 Carte magnétique

Si la carte magnétique est défectueuse dès sa première utilisation, elle sera échangée contre une carte identique à l'agence commerciale T.C.L.

Si la carte magnétique est défectueuse mais entamée et si elle ne présente pas de signes de dégradation, elle sera échangée à l'agence commerciale T.C.L. contre une carte comportant la durée et/ou le nombre de voyages restant.

Si la carte magnétique a été abîmée, en cours d'utilisation, elle sera échangée à l'agence commerciale T.C.L. contre une carte comportant nombre de voyages restant, moyennant une franchise dont le tarif est fixé par la S.T.C.L. et est susceptible d'être modifié à tout moment (tarif consultable à l'agence commerciale T.C.L.).

##### 6.3.2 Carte à puce sans contact

Si la carte à puce sans contact est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle carte sera établie gratuitement à l'agence commerciale T.C.L.

Si la carte à puce sans contact a été abîmée, le client devra faire établir une nouvelle carte à puce sans contact au tarif en vigueur.

Les titres de transport T.C.L. présents sur l'ancienne carte seront transférés sur la nouvelle carte à puce sans contact.

### Article 7 – Protection des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier. Elles peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès du service Marketing de la S.T.C.L. à l'adresse suivante : 8, rue du Clos Moreau - B.P. 266 - 87007 LIMOGES CEDEX.

### Article 8 – Application des conditions générales de vente

L'achat de tout titre de transport T.C.L. implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux tarifs.

### Article 9 – Dispositions diverses

Le service après-vente est géré par l'agence commerciale de la S.T.C.L. :

Agence TCL - 10, place Léon Betoulle - 87000 LIMOGES

Tél. : 05 55 32 46 46 - Fax : 05 55 33 46 83