

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) - applicables au 1er juillet 2025 -

Les présentes conditions générales de vente ont pour objectif de définir précisément les modalités de commercialisation et de mise à disposition des titres de transport vendus par la Société des Transports en Commun de Limoges Métropole, dans l'ensemble de ses canaux de vente TCL.

### Article 1 - Objet

La STCLM désigne la Société des Transports en Commun de Limoges Métropole qui est mandatée par Limoges Métropole pour exploiter la marque commerciale TCL.

1.1 Le réseau de transport urbain TCL comprend :

1.1.1 Une offre publique de transport avec des lignes régulières, exploitée sous la dénomination commerciale « TCL »,

1.1.2 Une offre publique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « Telobus »,

1.1.3 Une offre spécifique de transport à la demande destinée aux personnes à mobilité réduite, exploitée sous la dénomination commerciale « Handibus ».

1.2 Les titres TCL permettent de voyager sur les réseaux de transport :

1.2.1 TCL : tous les titres TCL sont valables à bord

1.2.2 Partenaires du réseau TCL : dans le cadre de la charte d'interopérabilité Modalis

1.2.3 TELOBUS : tous les titres TCL sont valables à bord

1.2.4 Handibus : tous les titres TCL sont valables à bord.

### Article 2 - Définitions

Chaque terme mentionné ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée à savoir :

**EXPLOITANT** : STCLM, Société d'économie Mixte mandatée par Limoges Métropole pour exploiter son Réseau de Transport Urbain.

**LIMOGES METROPOLE** (Communauté Urbaine) : Autorité Organisatrice de la Mobilité sur son territoire.

**TRANSPORTEUR** : Personne morale transportant les Clients sur l'un des réseaux TCL, partenaire TCL, Telobus ou Handibus. Ce peut être l'Exploitant ou un sous-traitant de ce dernier.



**CLIENT** : Personne physique titulaire ou souhaitant se procurer un Titre de Transport en vue d'utiliser le réseau de transport urbain.

**TITULAIRE** : Personne physique bénéficiant d'un Titre de Transport TCL valide ou en cours de validité.

**PAYEUR** : Personne morale ou Personne physique majeure qui effectue le règlement du titre du Titulaire. Le Payeur n'est pas nécessairement le Titulaire.

Un **TITRE DE TRANSPORT** constitue un contrat (titre occasionnel ou forfaitaire) entre le Client et le Transporteur chargé sur un support sans contact compatible. Ce contrat peut être vendu seul ou avec un support sans contact associé.

**SUPPORT SANS CONTACT (SSC)** : Support permettant le chargement des titres TCL. Ce peut être un Ticket, une Carte Sans Contact (CSC) ou une carte bancaire compatible (EMV). Chaque support est numéroté et est destiné à être présenté sur un des valideurs installés dans les véhicules du Transporteur. Ce geste simple permet de valider son Titre de Transport et de voyager en conformité avec la réglementation en vigueur (définie dans le Règlement Voyageurs). Un SSC vide ne constitue pas un Titre de Transport.

**Tickets** (Ticket Sans Contact) : Support cartonné permettant le chargement de certains titres de transport.

**CSC** (Carte Sans Contact) : Support au format « Carte à puce » permettant le chargement de certains titres de transport. La CSC nominative contient des données personnelles. Celles-ci sont indispensables à la gestion du dossier du Titulaire. La CSC est par ailleurs interopérable et peut être utilisée sur les réseaux partenaires d'interopérabilité. Dans les présentes CGV, la « CSC » est spécifiquement émise par l'Exploitant. La CSC non nominative ne contient pas de données personnelles.

**EMV** (Europay, Mastercard et VISA) : Standard commun de Mastercard, Eurocard et VISA intégrant une technologie sécurisée des cartes de crédit pour les transactions de débit et de crédit basées sur puce électronique. Cette technologie permet de valider un Titre « 1 voyage » à bord du véhicule d'un Transporteur, en apposant simplement sa carte devant le valideur.

**RESEAU PARTENAIRE D'INTEROPERABILITE** : Partenaires TCL signataires de la charte d'interopérabilité comme la Région Nouvelle Aquitaine qui autorise les titres TCL à bord de ses véhicules, sur les trajets effectués dans le périmètre des déplacements de la Communauté Urbaine de Limoges Métropole. La liste des partenaires est accessible [ici](#).

**BOUTIQUE TCL** : Point de vente de l'Exploitant habilité à créer des CSC et à commercialiser des titres de transport TCL sur tickets et CSC.

**e-BOUTIQUE TCL** : Point de vente dématérialisé de l'Exploitant habilité d'une part à vendre un support CSC et d'autre part charger un titre de transport TCL sur une CSC déjà existante et enfin à régler des IF.

**POINT DE VENTE AGRÉÉ TCL** : Point de vente complémentaire à la Boutique TCL et habilité à commercialiser certains titres de transport TCL sur tickets et à recharger certains titres compatibles sur CSC.

**DAT** (Distributeur Automatique de Titres) : Point de vente complémentaire à la Boutique TCL, habilité à commercialiser certains Titres de Transport et à régler des IF.



**POINT DE VENTE TCL** : Il s'agit de manière limitative de l'un des canaux de vente suivants : Boutique TCL, e-boutique TCL, DAT et des points de vente agréés qui sont équipés et habilités à commercialiser des Titres de Transport. Chaque Point de Vente TCL ne commercialise pas nécessairement les mêmes Titres de Transport.

**INDEMNITÉS FORFAITAIRES (IF)** : Sanction pécuniaire édictée par le personnel du service contrôle de l'Exploitant, consistant en une somme d'argent payable à l'Exploitant.

**APPLICATION MODALIS** : Application sur smartphone permettant notamment la vente de certains titres de transport dématérialisés utilisables auprès du Transporteur. Ces titres ne se chargent donc ni sur CSC ni sur Ticket. Ils sont stockés sur le Smartphone.

**TITRE PAYANT** : Contrat forfaitaire dont le prix de vente est supérieur à zéro euros (0€) TTC.

**TITRE ANNUEL PAYANT** (ou abonnement) : Contrat forfaitaire et exclusivement chargeable sur CSC dont la durée de validité porte sur une période de douze (12) mois.

**GLISSANT** : Un titre peut être glissant sur 1 mois ou 1 an. Sur 1 mois, le titre est valable 31j à compter de sa 1<sup>ère</sup> validation. Sur 1 an, le titre est valable 365j à compter de sa 1<sup>ère</sup> validation.

**PRÉLÈVEMENT ou PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE** : Opération mensuelle par laquelle le payeur s'acquitte du règlement d'un titre de transport annuel payant, muni notamment de son Relevé d'Identité Bancaire (« RIB »). Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent document. Tous les titres achetés par prélèvement sont en tacite reconduction (exclusion faite des titres « Famille + »).

**TITRES EN NOMBRE** : Vente d'une quantité supérieure à vingt (20) titres de transport payable en une (1) fois.

**DUPLICATA** : Copie d'une CSC et de ses contrats réalisés dans le but de remplacer l'original notamment en cas de dégradation, de perte ou de vol.

**M-TICKET** : ticket dématérialisé en vente sur Smartphone (application Modalis).

**TACITE RECONDUCTION** : permet le renouvellement automatique du plan de prélèvement et du contrat, à son échéance, pour toute personne ayant opté pour un prélèvement.

**MODALIS** : Marque et outil de mobilité sur le territoire régional Néo-Aquitain. Sa billettique est en vigueur sur le réseau TCL et permet à ses Clients de bénéficier d'un accès aux autres réseaux de Nouvelle-Aquitaine (liste des réseaux compatibles [ici](#)).

**POST-PAIEMENT** : Formule d'abonnement délivrée sur CSC exclusivement et permettant de bénéficier de paiement selon le cumul des validations de la période considérée. Il est soumis au prélèvement.

### **Article 3 - Champs d'application et conditions d'accès aux titres**

Les présentes CGV concernent les supports sans contact et les titres de transport TCL. Tous les titres TCL sont valables à bord des services TCL, Télébus et Handibus. Les conditions d'accès aux titres sont



définies en annexe, également téléchargeables en [pdf](#).

### 3.1 - Tarification Grand Public

- Titre « 1 voyage »
- Titre « Dépannage » (Tarif à bord pour le titre 1 voyage)
- Titre « 10 voyages »
- Titre « Journée » (1 personne ou 5 personnes)
- « Formule Liberté » en post-paiement
- Titre « Sésame » (titre anonyme annuel)
- Titre « + 26 ans » (mensuel / annuel)

### 3.2 Tarification solidaire (réservé aux ayants-droits, voir annexe)

- Titre « 10 voyages tarif préférentiel »
- Titre « Tarif préférentiel, 31 jours »
- Titre « Senior » (annuel)
- Titre « -18 ans » (mensuel / annuel)
- Titre « -18 ans » (2 enfants, annuel)
- Titre « -18 ans » (3 enfants et plus, annuel)
- Titre « -26 ans » (mensuel / annuel)

## **Article 4 - Tarifs**

### 4.1 Modalités relatives à la Gamme Tarifaire

4.1.1 La Gamme tarifaire et les conditions qui en découlent sont définies par Limoges Métropole sur son périmètre de Transport et sont appliquées par le Transporteur.

4.1.2 La Gamme tarifaire est communiquée en euros TTC. Elle est susceptible d'être modifiée à tout moment et, en tout état de cause, d'être révisée chaque année.

4.1.3 Elle est accessible sur le site internet stcl.fr.

### 4.2 Modalités relatives aux supports

#### 4.2.1 Les CSC

4.2.1.1 Les CSC sont payantes.

4.2.1.2 Le titulaire doit s'assurer que sa CSC reste valide (cette information figure sur la CSC).

4.2.1.3 Les CSC nominatives peuvent faire l'objet d'un Service Après-Vente (SAV) dans les trois (3) ans qui suivent leur création.

4.2.1.4 Elles ont une durée de vie limitée à dix (10) ans.

4.2.1.5 La CSC nominative peut être remplacée à tout moment dans le cadre d'un Duplicata (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant).

- Les Titres TCL résiduels seront restitués sur la nouvelle CSC.
- Pour tout autre titre de transport, il appartient au Client de se rapprocher du Réseau Partenaire d'Interopérabilité qui a initialement chargé son titre sur ladite CSC.

#### 4.2.2 Les Tickets



4.2.2.1 Les Tickets ont une durée de vie illimitée

4.2.2.2 Les Tickets et titres chargés sur Tickets ne font pas l'objet d'un SAV (ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés quel qu'en soit le motif, même en cas de dégradation).

#### **Article 5 - Modalités de règlement des titres de transport**

5.1 Les modalités de règlement des titres de transport, objets des présentes CGV, se font selon le tarif TCL en vigueur le jour de l'achat et sont susceptibles d'évoluer en cours d'année.

5.2 Des spécificités tenant au mode de règlement différent selon le lieu d'achat du titre :

5.2.1 En Boutique TCL, le règlement peut se faire par paiement comptant – espèces, carte bancaire, chèques bancaires et postaux. Le règlement par prélèvements automatiques est possible conformément aux dispositions du §5.4 ci-dessous. Seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié en France sont acceptés.

5.2.2 Après des transporteurs, le règlement se fait obligatoirement en paiement comptant et en espèces. Le Client doit faire l'appoint (cf. article L112-5 du Code monétaire et financier précisant qu'« il appartient au débiteur de faire l'appoint en monnaie et en billet »). Le conducteur peut ne pas avoir la possibilité de rendre la monnaie.

5.2.3 Après d'un point de vente agréé, les modalités de règlement se font aux conditions fixées par le revendeur lui-même.

5.2.4 Depuis la e-Boutique TCL, il est possible de se procurer un ou plusieurs titres payants. Le règlement se fait exclusivement en carte bancaire en paiements au comptant. La vente se fait ensuite à distance conformément aux dispositions de l'article 7.

5.2.5 Après d'un distributeur de titres du réseau TCL, le règlement se fait exclusivement en carte bancaire

5.3 Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant ou pour achat de titres en nombre.

5.4 - Les dispositions relatives au Prélèvement

Le Payeur doit obligatoirement être titulaire d'un compte bancaire domicilié dans un établissement financier situé en France.

5.4.1 Automatisation des prélèvements

5.4.1.1 Eligibilité

- Les titres vendus sur support anonymes ne sont pas éligibles au prélèvement.
- Les prélèvements peuvent être automatiques uniquement pour les titres annuels payants.
- Chaque prélèvement s'effectue le dix (10) du mois (sous réserve de modifications)

5.4.2 Il existe deux formules de prélèvement :

- Dispositions relatives aux titres annuels de transport « 26 ans et + » et « Sésame »

La formule par prélèvement se décompose en 12 mensualités correspondant au 1/12e de la valeur du titre de transport 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. Elle est égale à 1/12e de la valeur du titre de transport au tarif en vigueur à la date de l'achat, majorée des frais de prélèvement au tarif en vigueur à la date de l'achat.

- Dispositions relatives aux titres annuels de transport « - de 18 ans » et « - de 26 ans »

La formule par prélèvement se décompose en 3 mensualités correspondant au 1/3 de la valeur du titre de transport 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. Elle est égale à 1/3 de la valeur du titre de transport, majorée des frais de prélèvement au tarif en vigueur à la date de l'achat.

#### 5.4.3 Modalités liées à une modification de compte bancaire ou postal

Toute modification de coordonnées bancaires ou de payeur doit être signalée au Service Client TCL impérativement avant la fin du mois pour prendre effet au 10 du mois suivant. Il doit fournir un IBAN correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires et signer un nouveau mandat SEPA de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

#### 5.4.4 Les dispositions relatives aux impayés et incidents de paiement

En cas d'impayé ou de rejet de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements lié à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), des frais bancaires et de traitement seront à la charge du Payeur qui devra s'acquitter sous huit (8) jours ouvrés des sommes impayées à la Boutique TCL ou par virement. A défaut, la carte sera bloquée et le client ne pourra plus voyager. Le titre pourra être résilié et la CSC rendue inutilisable de plein droit. Enfin, un contentieux pourra être ouvert auprès d'un huissier.

### **Article 6 - Modalités de vente de titres en nombre**

- 6.1 La vente de titres en nombre doit être précédée d'une commande en Boutique TCL exclusivement.
- 6.2 Lors de la commande, le demandeur doit préciser :
  - Les jours et horaires des trajets et
  - Le jour et l'heure auxquels il souhaite procéder au retrait des titres
- 6.3 La commande doit impérativement intervenir dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés précédant le retrait.
- 6.4 Le règlement peut être exigible au moment de la commande. Un justificatif de paiement est alors remis au Payeur.
- 6.5 A l'issue des cinq (5) jours ouvrés, le Payeur peut se rendre en Boutique TCL. Les titres en nombre lui sont remis contre le justificatif de paiement.
- 6.6 Aucun remboursement n'est possible.
- 6.7 Le tarif des supports est facturé systématiquement à chaque commande, le rechargement des supports étant impossible.

### **Article 7 - Vente à distance**

- 7.1 Le client souhaitant acheter un titre de transport doit obligatoirement posséder une carte bancaire, et s'être inscrit sur la e-Boutique TCL. Cette inscription requiert un identifiant (numéro de carte à l'inscription, puis courriel du client) et un mot de passe défini par le client lors de son inscription. Les identifiant et mot de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous la responsabilité du client.
- 7.2 Le Payeur est responsable financièrement de l'utilisation de ses codes d'accès (login et mot de passe personnels) en son nom ainsi que pour le compte de tiers, y compris les mineurs.
- 7.3 Le Payeur garantit la véracité et l'exactitude des informations personnelles fournies et déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications et des transactions bancaires. Il n'est pas garanti



que le site internet soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que ledit site fonctionnera sans interruption ou pannes. En aucun cas, le système n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser ledit site.

#### 7.4 Modalités relatives à la commande :

7.4.1 Sur le site internet stcl.fr, rubrique « e-boutique », le client s'identifie avec ses identifiants (login et mot de passe personnels).

7.4.2 Le client sélectionne, le support s'il n'en possède pas, puis le ou les titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté les conditions applicables à leur utilisation, disponibles sur le site internet stcl.fr, rubrique « e- boutique ».

7.4.3 Le client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande : titre(s) de transport sélectionné(s)

7.4.4 Après avoir pris connaissance et accepté les conditions générales, le client valide et paie sa commande. La validation en ligne par le client de sa commande et des conditions générales de vente, suivie du paiement, constitueront la preuve de l'expression de son consentement à contracter.

7.4.5 La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente et du paiement. Une fois la commande validée sur la e-boutique, et l'usage de ses achats est immédiat.

7.4.6 En cas de première inscription ou d'oubli du mot de passe, le client peut se rendre sur le site de la boutique en ligne pour réinitialiser son mot de passe via la fonction « mot de passe perdu ? ».

#### 7.5 - Modalités relatives au règlement :

7.5.1 Les données bancaires liées aux transactions commerciales ne sont pas conservées sur le site. Seul le site de la banque vers lequel sont redirigées les transactions de paiement conserve ces données dans un environnement sécurisé et conformément aux réglementations internationales de sécurisation bancaires en vigueur.

7.5.2 L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée valent pour preuve de la transaction. Un courrier électronique de confirmation de la commande enregistrée est envoyé au Payeur. Il est recommandé au Payeur de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa commande.

7.5.3 Une fois la vente effectuée, le titre de transport se charge automatiquement et sans délai.

7.6 Le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 7 (sept) jours francs à compter de la validation de sa commande et de son paiement, en envoyant un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clientèle et conformément aux conditions de résiliations (Article 8). La date d'envoi du courrier recommandé fait foi.

#### 7.7 – Spécificités relatives au règlement des IF sur la e-Boutique

7.7.1 Pour procéder au règlement, le Client doit saisir le numéro apparaissant sur son Indemnité Forfaitaire ainsi que sa date de naissance.

7.7.2 Seuls les IF émises à compter du 06/01/2025 sont éligibles.



## **Article 8 - Modalités de résiliation et de remboursement, associées à des titres annuels payants chargés sur CSC**

### 8.1 - Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

#### 8.1.1 Le Titre de Transport peut être résilié de plein droit par l'Exploitant pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription ou d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...);
- En cas de non-règlement de la totalité du titre transport pour défaut de paiement.

#### 8.1.2 Le Titulaire (et/ou le Payeur si ce dernier est mineur) est informé de la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à son domicile.

### 8.2 Résiliation à l'initiative du Titulaire ou du Payeur

#### 8.2.1 La résiliation se fait uniquement sur un titre acheté au cours des douze (12) mois précédents.

#### 8.2.2 Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non-utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport TCL annuels payants).

#### 8.2.3 La CSC est non remboursable et reste la propriété du Titulaire.

#### 8.2.4 Cas de force majeure et justificatifs nécessaires :

##### 8.2.4.1 Décès du Titulaire de la carte à puce sans contact : un certificat de décès.

##### 8.2.4.2 Longue maladie supérieure à six (6) mois : un certificat médical.

##### 8.2.4.3 Déménagement en dehors de l'agglomération de Limoges Métropole : une attestation du nouveau domicile.

##### 8.2.4.4 Changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par le Transporteur : un justificatif de l'employeur ou de l'établissement.

##### 8.2.4.5 Perte d'activité : un justificatif du Pôle Emploi.

### 8.3 – Conditions et Modalités de remboursement

#### 8.3.1 Conditions de remboursement

##### 8.3.1.1 En cas de PAIEMENT par PRÉLÈVEMENT MENSUEL

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

##### 8.3.1.2 En cas de PAIEMENT COMPTANT

Si le client a payé l'intégralité de son titre de transport annuel et s'il remplit l'une des conditions de résiliation ci-dessus, il peut demander le remboursement du trop-perçu. En cas de remboursement partiel du titre de transport annuel, tout mois entamé est dû en totalité. Le montant du remboursement à effectuer s'établit de la manière suivante : Montant total du titre acquitté par le payeur au comptant - (nombre de mois écoulés même partiellement x prix du titre mensuel de son profil)

#### 8.3.2 Modalités de remboursement



8.3.2.1 Le Titulaire (ou le Payeur) adresse son dossier dûment rempli soit en mains propres en Boutique TCL :

- Soit par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client
- Soit par le formulaire de contact du site internet [www.stcl.fr](http://www.stcl.fr)

8.3.2.2 Il est entendu qu'un « dossier dûment rempli » consiste à présenter les éléments suivants :

- Les justificatifs correspondants aux cas susmentionnés ;
- Un justificatif d'identité du Payeur et de son lien avec le Titulaire ;
- Un courrier explicatif du Payeur, motivant sa demande et précisant notamment le(s) numéro(s) de client(s) et de(s)carte(s) du ou des Titulaires concernés par la demande et son adresse postale.

8.3.2.3 Le remboursement s'effectue par virement au porteur du titre s'il est majeur (ou, dans le cas contraire, au payeur majeur).

### **Article 9 - Modalités d'éligibilité et de remboursement liées au libre-accès des week-ends et de la nouvelle gamme tarifaire au 1er juillet 2025**

#### 9.1 Éligibilité

9.1.1 Les types de titres éligibles au remboursement sont les titres mensuels et annuels, achetés avant le 1<sup>er</sup> juillet 2025. Les titres Tarif Préférentiel 10 voyages ne sont pas éligibles au remboursement.

9.1.2 Modalités : Les remboursements s'effectuent à partir de la date de la 1<sup>ère</sup> validation. Tout mois entamé est considéré comme consommé. Le mode de calcul est le suivant :

- Titre annuel : remboursement au 1/12<sup>e</sup>
- Titre mensuel : remboursement sur la base de 30 jours, au prorata du nombre de jours restants au-delà du 1<sup>er</sup> juillet 2025

9.1.3 Seuil : Aucun remboursement n'est effectué en dessous de 1 € par titre.

#### 9.2 Conditions de remboursement

Le Titulaire (ou le Payeur) adresse son dossier dûment rempli soit en mains propres en Boutique TCL soit par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client, soit par le formulaire de contact du site internet [www.stcl.fr](http://www.stcl.fr). Il est entendu qu'un « dossier dûment rempli » consiste à présenter les éléments suivants :

- La preuve d'achat du titre avant le 1<sup>er</sup> juillet 2025
- Un justificatif d'identité du Payeur et de son lien avec le Titulaire
- Un RIB

Tout dossier incomplet est irrecevable et ne peut prétendre à une autre présentation (1 seule demande prise en compte).

Le formulaire de demande de remboursement est téléchargeable en annexe de ces CGV.



## Article 10 - Service Après-Vente (SAV)

### 10.1 Champ d'application

10.1.1 Le SAV est effectué exclusivement pour les titres TCL chargés sur CSC nominative et peut avoir lieu uniquement à la Boutique TCL.

10.1.2 La CSC non-nominative n'ouvre pas droit au service après-vente en cas de perte, vol, détérioration et dysfonctionnement.

10.2 Il est par ailleurs notifié que, conformément à la règle en vigueur, le Titulaire ne peut voyager sans Titre de Transport et est donc tenu de se mettre en conformité en se procurant un Titre de Transport valide dans l'attente de la vente d'un duplicata.

### 10.3 Dégradation, perte ou vol d'une CSC

10.3.1 En cas de dégradation, de perte ou de vol d'une **CSC Modalis nominative créée à la Boutique TCL**, une nouvelle CSC nominative sera alors établie (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) sur présentation d'une pièce d'identité. L'ensemble des titres de transport TCL présent sur l'ancienne CSC nominative est transféré sur la nouvelle CSC nominative.

Pour les CSC Modalis délivrées par un autre réseau de transport, le Titulaire doit effectuer sa demande de duplicata auprès du réseau de transport où la carte a été créée.

10.3.2 La vente d'un duplicata entraîne le blocage du fonctionnement de l'ancienne CSC nominative.

10.3.3 Il n'est pas procédé au remboursement de Titre de Transport ayant permis au Titulaire de voyager dans l'attente de la vente d'un duplicata.

### 10.4 Défectuosité d'une CSC

10.4.1 En cas de défectuosité d'une CSC, le Titulaire doit en informer immédiatement le conducteur et se procurer un titre de transport valable et valide (à ses frais). Il doit ensuite se rendre en Boutique TCL afin de faire expertiser sa CSC afin d'en avérer sa défectuosité.

10.4.2 Si l'expertise démontre que la CSC est défectueuse, ne présente pas de signe de dégradation et dont la date de création est de trois (3) ans maximum, une nouvelle CSC est alors établie gratuitement sur remise de la CSC défectueuse.

10.4.3 Aucun dédommagement n'est applicable, si :

- La CSC est abimée du fait du Titulaire auquel cas, les dispositions de l'article 10.3 s'appliquent.
- La date de création de la CSC est supérieure à trois (3) ans, une nouvelle CSC est alors établie au frais du Titulaire (duplicata).

## Article 11 - Protection des données personnelles

Le détail des informations relatives à la protection des données à caractère personnel est accessible sur la page [politique de confidentialité](#).

## Article 12 - Article 12 – Application et opposabilité

L'achat de Titre de Transport de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux dispositions des présentes CGV et à la gamme tarifaire en vigueur.



## **Article 13 - Droit applicable - Attribution de juridiction**

### 13.1 Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française, dans le cas où elle serait traduite en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi, en cas de litige.

### 13.2 Litiges, médiation, attribution et juridiction

13.2.1 Pour toute réclamation, l'utilisateur est prié de contacter le Service Client (article 14).

13.2.2 En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise au Service Client, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) an, l'utilisateur peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable. Les parties du litige restent cependant libres d'accepter ou bien de refuser le recours à la médiation de la consommation. En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être acceptée ou refusée par les parties. Les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent figurent ci-dessous.

Médiateur Tourisme et Voyage BP 80303 – 75823 PARIS CEDEX 17 - Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) Le Médiateur peut être saisi directement en complétant le formulaire de saisine sur son site Internet.

13.2.3 En cas d'échec de la tentative de conciliation, toute procédure judiciaire au titre ou découlant des présentes conditions, est portée devant les tribunaux compétents.

## **Article 14 - Service Clientèle**

Pour toute information, notre Service Client est disponible aux coordonnées suivantes :

> Par courriel :

En écrivant depuis votre formulaire de contact

> Par téléphone : 05 55 32 46 46

> Par courrier :

TCL - Service Client – BP 266 - 8 rue du Clos Moreau - 87007 LIMOGES Cedex

## ANNEXE - Détail des titres et ayants droits

| TARIFICATION POUR TOUS                   |                   |  |  |                    |                      |       |  |
|--|-------------------|--|--|--------------------|----------------------|-------|--|
| Nom du titre                             | Bénéficiaire      | Tarif  | Description  | Justificatif(s)    | Support sans contact |       | Disponibilité  |
|  |                   |  |  |                    | Ticket               | Carte |  |
| « 1 VOYAGE »<br>TARIF A BORD (dépannage) | Accessible à tous | 2,00 €<br>(prix du support de 0,40 € inclus) | Le titre « 1 voyage » permet des voyages illimités, correspondances comprises, dans l'heure qui suit la 1 <sup>ère</sup> validation, sur toutes les lignes du réseau.  | Aucun justificatif | X                    |       | A bord des véhicules   |
| 1 VOYAGE                                 |                   | 1,50 €                                       |  |                    | X                    | X     |  |
| JOURNEE 1 personne                       | Accessible à tous | 5,50 €                                       | Le titre « JOURNÉE 1 personne » permet un nombre illimité de voyages pour un passager, toute la journée jusqu'à minuit, le jour de la 1 <sup>ère</sup> validation.   | Aucun justificatif | X                    | X     | A bord des véhicules (uniquement en EMV, soit en validation par CB)<br>Appli Modalis<br>e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Distributeurs automatiques |
| JOURNEE 5 personnes                      | Accessible à tous | 10,50 €                                      | Le titre « JOURNÉE 5 personnes » permet un nombre illimité de voyages, 24 heures après la 1 <sup>ère</sup> validation, pour un groupe de 5 personnes maximum, montant et descendant aux mêmes arrêts. Ce titre nécessite une seule validation par voyage, quel que soit le nombre de voyageurs (limité à 5).   | Aucun justificatif | X                    | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques   |
| 10 VOYAGES                               | Accessible à tous | 13,50 €                                      | Le titre « 10 VOYAGES » permet dix voyages avec correspondances et retour dans l'heure qui suit la 1 <sup>ère</sup> validation.  | Aucun justificatif | X                    | X     | Appli Modalis<br>e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques  |
| Formule Liberté                          | Accessible à tous | 1,35 € / voyage                              | L'accès à ce titre se fait exclusivement sur CSC et par prélèvement. Chaque validation est facturée 1,35 € par voyage (correspondances comprises dans l'heure qui suit la 1 <sup>ère</sup> validation). Le total mensuel est facturé à posteriori sur la base des voyages effectués. En l'absence de voyages effectués, aucun montant n'est prélevé. | Aucun justificatif |                      | X     | Boutique TCL   |
| 1 AN SESAME                              | Accessible à tous | 320 €  | Le titre « 1 AN » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 1 an glissant.  | Aucun justificatif |                      | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques   |



**TARIFICATION CONDITIONNÉE**

| Nom du titre         | Bénéficiaire   | Tarif  | Description  | Justificatif(s)                       | Support sans contact |       | Disponibilité  |
|----------------------|--|--|--|---------------------------------------|----------------------|-------|--|
|                      |  |  |  |                                       | Ticket               | Carte |  |
| -18 ANS 1 AN         | Personne âgée de moins de 18 ans à la date de l'achat du titre | Pour 1 enfant : 90 €   | Ce titre de transport permet de voyager de manière illimitée durant 1 an à compter de la 1ère validation. Ce titre est glissant. Tarif par enfant de même catégorie d'âge, transporté sur le réseau TCL. | Pièce d'identité                      |                      | X     | e-boutique<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques                           |
|                      |  | Le tarif dégressif par enfant à partir de 2 n'est appliqué que si l'achat des abonnements est fait simultanément<br>Pour 2 enfants de la même famille : 78 € / enfant<br>Pour 3 enfants de la même famille et plus : 60 € / enfant |  | Pièce d'identité et Livret de famille |                      | X     | Boutique TCL   |
| -18 ANS 31 JOURS     | Personne âgée de moins de 18 ans à la date de l'achat du titre | 20 €   | Le titre « 31 JOURS » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 31 jours glissants. Tarif par enfant de même catégorie d'âge, transporté sur le réseau TCL.                           | Pièce d'identité                      |                      |       | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques |
| -26 ANS 1 AN         | Personne âgée de moins de 26 ans à la date de l'achat du titre | 95 €   | Le titre « 1 AN » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 1 an glissant.  | Pièce d'identité                      |                      | X     | e-boutique<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques                           |
| -26 ANS 31 JOURS     | Personne âgée de moins de 26 ans à la date de l'achat du titre | 20 €   | Le titre « 31 JOURS » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 31 jours glissants.   | Pièce d'identité                      |                      | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques |
| 26 ANS ET + 1 AN     | Personne âgée de plus de 26 ans à la date de l'achat du titre  | 320 €  | Le titre « 1 AN » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 1 an glissant.  | Aucun justificatif                    |                      |       | e-boutique<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques                           |
| 26 ANS ET + 31 JOURS | Personne âgée de plus de 26 ans à la date de l'achat du titre  | 32 €   | Le titre « 31 JOURS » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 31 jours glissants.   | Aucun justificatif                    |                      | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques |



**TARIFICATION SOLIDAIRE**

| Nom du titre                  | Bénéficiaire   | Tarif   | Description   | Justificatif(s), selon le profil :  | Support sans contact |       | Disponibilité  |
|-------------------------------|--|---------|---|---|----------------------|-------|--|
|                               |  |         |   |   | Ticket               | Carte |  |
| Tarif Préférentiel 31 jours   | Personnes atteintes d'un handicap ou demandeurs d'emplois ou bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion, du RSA, de la CSS, demandeurs d'asile (élargi aux porteurs d'une Attestation Provisoire de Séjour - "APS") | 5 €     | Produit attribué sur décision des mairies ou de la Boutique TCL selon le profil.  | - personne atteinte d'un handicap (octroi de droit par la Boutique TCL) : carte d'invalidité avec un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% ou une Carte Mobilité Inclusion Invalidité (CMI Invalidité) délivrées par la MDPH du Conseil Départemental.  |                      | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques |
| Tarif préférentiel 10 voyages | Personnes atteintes d'un handicap ou demandeurs d'emplois ou bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion, du RSA, de la CSS, demandeurs d'asile (élargi aux porteurs d'une Attestation Provisoire de Séjour - "APS") | 4 €     |   | - Bénéficiaire de la CSS : attestation délivrée par la CPAM en cours de validité (octroi de droit par la Boutique TCL) ou sur présentation du seuil de revenus (octroi de droits en Mairies).<br>- RSA : Notification de la CAF ou de la MSA du mois en cours (octroi de droit en Mairie)<br>- Contrat unique d'insertion (CU) : Avis de situation de Pôle Emploi du mois en cours (octroi de droit en Mairie)<br>- Demandeur d'asile (élargi aux porteurs d'une Attestation Provisoire de Séjour - "APS") : Récépissé préfectoral ou le titre de séjour en cours de validité (octroi de droit en Mairie).<br>- Demandeurs d'emploi : Avis de situation de Pôle Emploi du mois en cours (octroi de droit en Mairie) |                      | X     |  |
| SENIOR                        | Personne ayant le statut de retraité ou ayant 65 ans et +  | GRATUIT | Le titre « 1 AN » permet de voyager sans limitation sur tout le réseau pendant 1 an glissant.   | Attestation du statut de retraité ou pièce d'identité   |                      | X     | Auprès de la Mairie / CCAS de rattachement ou Boutique TCL                         |
| GROUPE                        | Réservé exclusivement aux centres de loisirs et établissements scolaires de Limoges Métropole  | 13,50 € | Groupe de 30 personnes maximum, montant et descendant aux mêmes arrêts.<br>Retour et correspondances gratuits dans l'heure qui suit la 1ère validation (1 validation pour 1 groupe) | Bon de commande d'une mairie ou d'un centre de Loisirs de Limoges Métropole   | X                    | X     | Boutique TCL   |
| Accompagnant PMR              | Réservé à une personne accompagnant un détenteur de titre à tarif préférentiel, sur le réseau TCL  | GRATUIT | Titre annuel à voyages illimités, valable en fonction de la date de fin de validité figurant sur la carte d'invalidité du détenteur (max. 3 ans)                                    | Titre délivré au moment de l'achat du titre à tarif préférentiel payant sur présentation de la carte Invalidité CMI avec mention invalidité, émanant de la MDPH87   |                      | X     | Boutique TCL   |
| Voyager sans titre            | enfant - de 4 ans  | GRATUIT | Sous condition de voyage sur les genoux de la personne qui l'accompagne   | /   | /                    | /     | /  |



**SUPPORTS SANS CONTACT**

| Support                     | Bénéficiaire | Tarif  | Description | Justificatif(s) | Support sans contact |       | Disponibilité  |
|-----------------------------|--------------|--------|-------------|-----------------|----------------------|-------|--|
|                             |              |        |             |                 | Ticket               | Carte |  |
| Ticket Modalis rechargeable | Tous         | 0,40 € | /           | /               | X                    |       | A bord des véhicules<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL<br>Distributeurs automatiques |
| Carte Modalis               | Tous         | 10 €   | /           | /               |                      | X     | e-boutique<br>Points de vente agréés<br>Boutique TCL   |

**PRODUITS ET FRAIS DIVERS**

|                                | Bénéficiaire                             | Tarif  | Description   | Disponibilité |
|--------------------------------|--|--------|---|---------------|
| Etui                           | Tous                                     | 0,50 € | /   | Boutique TCL  |
| Duplicata et SAV carte Modalis | Réservé aux porteurs d'une carte Modalis | 10 €   | /   | Boutique TCL  |
| FRAIS D'ENVOI A DOMICILE       | Tous                                     | 5 €    | Réservé aux achats d'une carte Modalis depuis la e-Boutique | e-Boutique    |
| FRAIS DE PRELEVEMENT           | Tous                                     | 4 €    | Si prélèvement en 3 fois                                    | /             |
|                                |  | 6 €    | Si prélèvement en 12 fois                                   |               |
| FRAIS D'IMPAYES                | Tous                                     | 8 €    | /   | /             |

