



SYTRAL

## Conditions Générales de vente et d'utilisation des abonnements PREMIUM Parc Relais

Le contrat d'abonnement comprend les présentes conditions générales de vente de l'abonnement ainsi que la présente Annexe « Carte Técély ».

Sa souscription est subordonnée à l'acceptation sans réserve de leur contenu.

### 1. Dispositions générales

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à tout abonnement par prélèvement automatique. Les abonné(e)s, titulaires d'un abonnement Scolaire ne peuvent bénéficier d'une place de stationnement (auto, moto) dans un Parc Relais PREMIUM. Une majoration au tarif en vigueur est appliquée sur le tarif de l'abonnement initial en contrepartie d'une place garantie.

1.2. Liste des Parcs Relais PREMIUM :

- Parc Relais OULLINS NORD : 107 places dont 2 places PMR.
- Parc Relais MERMOZ PINEL (niveau -3) : 100 places dont 3 places PMR.

### 2. Abonnement PARC RELAIS PREMIUM

2.1. La souscription de l'abonnement Parc Relais PREMIUM à une place de parking engage les parties suivantes : l'abonné (e), le payeur de l'abonnement, Keolis Lyon, dont le siège se situe 19 Bd Vivier Merle à Lyon 3°. Le payeur de l'abonnement est responsable du paiement de l'abonnement. Le payeur peut être différent ou non de l'utilisateur à condition d'être le payeur du contrat d'abonnement par prélèvement automatique.

2.2. Le contrat, conclu entre l'abonné (e) et Keolis Lyon est constitué des présentes conditions générales de vente et du contrat d'abonnement Parc Relais PREMIUM et de la grille tarifaire décrivant les tarifs liés à la gestion de l'abonnement. L'ensemble de ces documents est à disposition de l'abonné (e) qui reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter. Le demandeur d'abonnement Parc Relais PREMIUM doit envoyer par courrier sans affranchir, le contrat d'abonnement Parc Relais PREMIUM dûment rempli, signé, accompagné d'un RIB et du mandat de prélèvement SEPA, à l'adresse suivante :

**KEOLIS Lyon/PARC RELAIS**

### LIBRE REPONSE 71327 69339 LYON CEDEX 2

Dans le cas où le demandeur d'abonnement Parc Relais PREMIUM est une personne à mobilité réduite, elle doit envoyer par courrier sans affranchir, le contrat d'abonnement Parc Relais PREMIUM dûment rempli, signé, accompagné d'un RIB et du mandat de prélèvement SEPA, de la copie de sa carte d'invalidité et de l'attestation de l'AAH délivrée par la CAFAL, à l'adresse suivante :

**KEOLIS Lyon/PARC RELAIS /PMR  
LIBRE REPONSE 71327  
69339 LYON CEDEX 2**

2.3. L'abonnement Parc Relais PREMIUM est valable uniquement pour le parking souscrit par l'abonné (e).

2.4. L'abonnement Parc Relais PREMIUM est strictement personnel à l'utilisateur.

2.5. L'abonnement Parc Relais PREMIUM débute le premier janvier ou le premier jour du mois choisi par l'abonné en cas d'abonnement en cours d'année.

Tout abonnement peut être souscrit jusqu'au 15 du mois en cours pour un démarrage le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant (cachet de la poste faisant foi).

2.6. Il appartient au client de communiquer, lors de toute souscription d'un abonnement par prélèvement automatique et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Lyon de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, en se rendant dans une agence TCL. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne peut se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Lyon en cas de litige.

2.7. Les données nécessaires à la gestion de l'abonnement font l'objet d'un traitement informatique par Keolis Lyon. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si

vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à : Keolis Lyon ; Service Client ; 19 Bd Vivier Merle, BP 3167 ; 69212 Lyon Cedex 3.

2.8. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit le contrat sera résilié lorsque le titulaire du titre de transport est l'auteur ou le complice de la fraude. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

### 3. Conditions d'utilisation de l'abonnement PARC RELAIS PREMIUM

3.1. L'abonnement permet à son titulaire de garer un véhicule (auto, moto) sur une place du Parc Relais choisi lors de la souscription, pendant toute la durée de l'abonnement.

3.2. Le moyen d'accès est la carte técély validée par un abonnement de transport par prélèvement automatique.

3.3. La carte técély peut être contrôlée à tout moment.

3.4. Tout abonné(e) ayant oublié sa carte técély sera considéré comme un client(e) occasionnel (le) et devra stationner sur un Parc Relais dédié à cet effet.

3.5. Deux immatriculations par abonné(e) sont autorisées mais les deux véhicules ne peuvent stationner simultanément dans le Parc Relais.

### 4. Paiement de l'abonnement PARC RELAIS PREMIUM

4.1. Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement est un paiement à l'initiative de Keolis Lyon sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un MANDAT. Ce mandat signé par le client autorise Keolis Lyon à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de votre banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat »(RUM) qui figure sur ce formulaire.

Cette autorisation est utilisée uniquement pour des paiements récurrents qui s'effectuent en prélèvement automatique.

4.2 L'abonnement est payable UNIQUEMENT par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal d'un majeur ou d'un mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni), qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

4.3 Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

4.4 A chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera à ce tarif.

4.5 Keolis Lyon notifiera préalablement tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au client (par courriel, sms ou courrier) au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

4.6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet au 1<sup>er</sup> du mois suivant.

4.7 En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours en agence TCL, sur TcI.fr, sur e-Técély ou par courrier auprès du Service Client. Le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

4.8 Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée Keolis Lyon se réserve le droit de facturer au client des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 30 euros.

4.9 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit se rendre dans une agence TCL. Toute

révocation du mandat de prélèvement SEPA entrainera la résiliation du contrat d'abonnement par prélèvement automatique

#### Article 5 : Fraude et incidents de paiement

##### 5.1 Fraude

5.1.1 En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle sur le réseau, il peut être demandé un justificatif d'identité.

5.1.2 Toute utilisation irrégulière de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

5.1.3 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

5.1.4 Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront acquises à Keolis Lyon à titre de pénalités.

##### 5.2 Incidents de paiement

5.2.1 En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur, les frais bancaires sont à la charge du Payeur.

5.2.2 Lorsque la (les) sommes(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu. La régularisation de (s) la somme (s) due (s) doit (doivent) être effectuée (s) avant le 25 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant.

5.2.3 Un payeur, dont le compte est resté débiteur, ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que la (les) sommes (s) due (s) n'est (sont) pas réglée(s).

#### 6. Résiliation du contrat à l'initiative du payeur

6.1. L'abonné(e) pourra anticiper sa demande de résiliation (cessation d'activité, mutation professionnelle, déménagement, longue maladie, congé de maternité, décès, autres...). L'abonné(e) ou ses ayants droits s'engage(nt) à fournir tout justificatif à

l'appui de sa demande de résiliation. Si la demande de résiliation est reçue par Keolis Lyon avant le 25 du mois, celle-ci sera effective à la fin du mois en cours. Si la demande de résiliation est reçue au-delà du 25 du mois, la résiliation interviendra à la fin du mois suivant le mois de la demande.

6.2 Le contrat ne peut être suspendu momentanément. Toute demande de suspension entraînera automatiquement la résiliation définitive du contrat.

6.3. La résiliation ne prend effet qu'au règlement de toutes les échéances dues.

#### 7. Résiliation du contrat à l'initiative de Keolis Lyon.

7.1. Le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure par Keolis Lyon pour les motifs suivants :

7.1.1. En cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.

7.1.2. En cas de fraude dans l'utilisation de la carte técély.

7.1.3. En cas de fin d'exploitation ou de modification des conditions d'exploitation du parc relais TCL quelle qu'en soit la cause, notamment tenant à la modification du stock de places allouées aux abonné(e)s

7.1.4. En cas de destruction totale ou partielle du Parc Relais.

7.2. Après la signification de la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur, l'exploitant du Parc Relais invalide la carte técély.

7.3. Keolis Lyon se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné (e) dont le contrat a déjà été résilié pour faute.

7.4. L'abonné (e) dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer à Keolis Lyon un nouveau payeur.

#### Article 8 : Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-16-1 du code de la consommation, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

#### Article 9 : Dispositions diverses

9.1 Les présentes Conditions Générales et l'Annexe s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance à la signature du contrat d'abonnement.

9.2 Keolis Lyon se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients sur Tcl.fr.

9.3 Dès lors que la carte ne contient plus l'abonnement souscrit initialement, mais un autre abonnement, les conditions générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne sont plus opposables.

9.4 Les données nécessaires à la gestion de l'abonnement Parc Relais PREMIUM font l'objet d'un traitement informatique, les réponses à certaines questions étant facultatives. Conformément à la loi 78 17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification.

## 10. Règlement intérieur

10.1. Le montant perçu est un droit de stationnement et non un droit de gardiennage, de surveillance ou de dépôt. Keolis Lyon ne pourra être tenu responsable des vols et/ou dommages causés aux véhicules, et ceci quelle qu'en soit la cause. L'abonné (e) s'engage à renoncer sur ces fondements, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers (par exemple une compagnie d'assurances) à tout recours envers Keolis Lyon ou ses préposés.

10.2. L'abonné (e) doit respecter le contenu du règlement intérieur du Parc Relais et la limitation de vitesse affichés à l'entrée, ainsi que les règles du code de la route. Le stationnement en dehors des heures d'ouverture du Parc Relais est interdit. Toute infraction au règlement intérieur du parking constatée par les agents de site (notamment lorsque le véhicule ne respecte pas la vitesse autorisée, les limites au sol de chaque emplacement ou le stationnement abusif) pourra entraîner, de la part de Keolis Lyon, la résiliation du contrat d'abonnement. Les sommes

versées pour le contrat en cours ne seront pas remboursées.

### Article 11 : Remboursement

Toute demande de remboursement liée à un cas de force majeure implique obligatoirement la résiliation du contrat par prélèvement automatique. Elle peut être adressée en agence TCL ou par courrier au Service Client dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Seul, 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). L'abonné notifie son motif de remboursement majeur (déménagement, longue maladie, décès, changement de statut). L'abonné s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement.

Pour les demandes effectuées par courrier auprès du Service Client, après étude de la demande de remboursement, le Service Client notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement.

Tout remboursement est effectué par virement bancaire dans les semaines qui suivent la demande du client et entraîne des frais de dossiers.

### Article 12 : Réclamation

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à KEOLIS LYON, Service Client - Direction de la Relation Client et de la Communication - 19 boulevard Vivier Merle - 69003 Lyon ou téléphoner à Allô TCL au 04.26.10.12.12. Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le Service Client de Keolis Lyon et à défaut de réponse satisfaisante à sa demande, peut recourir dans le délai d'un an à compter du dépôt de sa réclamation écrite à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

5.1 En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte Técély, l'Abonné doit se rendre dans une agence TCL, muni d'une pièce d'identité originale et sa carte sera remplacée moyennant 5 euros de frais de dossier. Toute carte remplacée est définitive et ne pourra en aucun cas être annulée ou remboursée. La carte remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

5.2 Toutefois en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Técély

modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet rappelé ci-avant

## **ANNEXE « Carte Técély »**

### Article 1 : Caractéristiques de la carte

La carte Técély est une carte nominative avec la photographie récente, de face, cadrée sur le visage dégagé et sur fond uni et clair de l'Abonné, sur laquelle sont chargés l'abonnement et/ou des carnets de 10 tickets du réseau TCL.

### Article 2 : Conditions d'utilisation de la carte

La carte Técély est strictement personnelle et est utilisable uniquement par l'Abonné. Il ne peut y avoir plusieurs Abonnés pour une même carte. Elle doit être validée à chaque voyage et doit être renouveler tous les 5 ans.

### Article 3 : Coût et durée de validité de la carte

La carte est valable 5 ans et ce indépendamment de la vie de l'Abonnement chargé sur cette carte, et coûte 5 euros.

En cas de résiliation de l'Abonnement, l'Abonné peut conserver sa carte Técély. En cas de nouvelle souscription, l'Abonnement est chargé sur la carte dans la limite de la période pendant laquelle elle est valable.

En cas de délivrance d'un duplicata, l'Abonnement chargé sur la précédente carte sera transféré sur la carte dupliquée. La durée de validité d'une carte renouvelée ou dupliquée est la même que celle prévue au premier alinéa du présent article, à compter de sa création.

### Article 4 : Renouvellement de la carte

Le renouvellement de la carte Técély est facturé 5 euros.

### Article 5 : Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

5.1 En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte Técély, l'Abonné doit se rendre dans une agence TCL, muni d'une pièce d'identité originale et sa carte sera remplacée moyennant 5 euros de frais de dossier. Toute carte remplacée est définitive et ne pourra en aucun cas être annulée ou remboursée. La carte remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

5.2 Toutefois en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Técély

et sous réserve du respect des précautions d'usage (A.6 de l'Annexe), le duplicata sera délivré gratuitement.

5.3 Conformément à la réglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport, l'Abonné est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Article 6 : Précautions d'usage de la carte

L'Abonné doit respecter un certain nombre de règles : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement conseillé de laisser la carte dans son étui protecteur.