

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau TUL du réseau exploité par Keolis Laval et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Laval applicable à l'ensemble du réseau TUL et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.tul-laval.com.

1. SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Il existe trois types de supports : la carte TUL nominative, déclarative ou anonyme, les tickets thermiques et les contremarques pour les transports à la demande TULIB.

1.1. LA CARTE TUL

Ce support peut-être nominatif ou déclaratif (non conservation de la fiche client informatiquement, une fois l'achat du titre effectué). Il est strictement personnel. Il doit être présenté au conducteur lors de la montée dans le bus ou aux vérificateurs en cas de contrôle. En cas de doute sur l'identité du détenteur, la communication d'un justificatif d'identité peut être exigée.

La carte TUL s'obtient directement auprès de l'Espace TUL sur présentation d'une pièce d'identité et transmission d'une photo d'identité conforme pour sa création. Il est possible également de remplir un formulaire de création de carte sur la boutique en ligne. La carte est disponible sous 48h à l'Espace TUL.

En cas de perte ou de vol de la carte, un duplicata peut être obtenu auprès de l'Espace TUL sur présentation d'une pièce d'identité. Les frais perçus pour la délivrance du duplicata sont de 6 €.

En cas de détérioration rendant impossible la lecture des mentions essentielles, le bénéficiaire est tenu de se rendre à l'Espace TUL afin de réaliser un duplicata. Dans le cas contraire, il s'expose à une amende au tarif en vigueur.

Le prêt de la carte ou du duplicata à un tiers entraînera le retrait immédiat du titre de transport du titulaire de l'abonnement.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire d'une carte ne peut voyager sans titre de transport. Les titres de transport achetés par l'abonné jusqu'à la délivrance d'un éventuel duplicata, ne sont pas remboursés.

1.2. LES TICKETS THERMIQUES

Ces titres unitaires sont vendus uniquement à bord des bus par les conducteurs. Les titres vendus à bords sont les tickets unités et jours.

1.3. LES CONTREMARQUES TULIB

Ces titres unitaires (unité ou jour) sont vendus uniquement par les transports TULIB (taxis). Le client doit impérativement échanger cette contremarque contre un ticket TULIB auprès du conducteur lors de la correspondance bus afin d'être en règle.

2. LES TITRES DE TRANSPORT

Le réseau TUL propose à l'achat :

- des abonnements annuels ou mensuels
- des abonnements annuels ou mensuels sous conditions de ressources.
- des titres occasionnels unité, jour ou 10 voyages

Ces titres sont décrits en détail sur la grille tarifaire en vigueur.

3. PAIEMENT DES TITRES

A l'espace TUL, le paiement des titres peut s'effectuer au comptant par chèque, espèce ou carte bancaire en une fois.

La boutique en ligne propose également des titres mensuels et annuels en renouvellement automatique. Le renouvellement automatique est un module proposant aux clients l'acquisition de titres de transport dont le paiement et la validité seront automatiquement renouvelés. Ce paiement s'effectue uniquement par carte bancaire. Ce dispositif est préconisé pour la mensualisation des paiements sur des abonnements annuels. Les modalités de gestion des contrats de renouvellement sont précisées sur les CGVU de la boutique en ligne.

Keolis Laval se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre est suspendu jusqu'à régularisation de sa situation. Ce dernier doit régler l'intégralité des sommes non payées et des frais engendrés.

4. TARIFS

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à bord des bus, en agence commerciale, sur le site internet www.tul-laval.fr. Les tarifs applicables sont les prix en vigueur au jour de l'achat du titre et sont révisables chaque année.

5. RESILIATION

5.1. A L'INITIATIVE DE L'ABONNE

Pour un abonnement annuel, le client pourra à tout moment faire une demande de résiliation de son abonnement par courrier à Keolis Laval Centre JM Moron Rue Henri Batard CS 80909 53009 LAVAL Cedex accompagné de la carte d'abonnement.

Les motifs de résiliation donnant lieu à remboursement sont les suivants : décès, déménagement hors de Laval Agglomération, mutation professionnelle du responsable légale dans le cas des abonnements JEUNE.

Au prorata, il est déduit du montant payé par le client les mois utilisés. Les mois entiers consommés sont valorisés au plein tarif de la gamme concernée (tarif mensuel). Le mois en cours, de la réception de l'abonnement, ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

La résiliation est considérée comme définitive.

Les autres titres ne peuvent en aucun cas être remboursés.

5.2. A L'INITIATIVE DE KEOLIS LAVAL

L'abonnement est résilié de plein droit par Keolis Laval pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement ;
- en cas d'impayés

6. DISPOSITIONS DIVERSES

Le droit applicable à la souscription et l'utilisation de l'abonnement est le droit Français.

En cas de différend relatif à l'application des présentes conditions générales, le litige sera soumis au tribunal compétent.

Les présentes conditions générales s'imposent tant au payeur qu'à l'abonné qui reconnaissent, tous deux, en avoir pris connaissance et en avoir reçu un exemplaire avant la signature du contrat.

Le service après-vente de l'abonnement est géré au Centre JM Moron – Rue Henri Batard BP80909 53009 LAVAL Cedex, auquel toute correspondance doit être adressée.

7. DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services des TUL qui sont responsables du traitement, ainsi que, le cas échéant, à la société Actigraph, gestionnaire du site internet. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services des TUL.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à service-clients.tul@keolis.com.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau par l'adresse mail : dpo.laval@keolis.com.

8. RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Service Clients TUL - CS 80909 53009 LAVAL Cedex ou téléphoner à INFO TUL : 02.43.53.00.00

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Keolis Laval et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80303- 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

9. APPLICATION ET MODIFICATION

Les TUL se réservent le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet www.tul-laval.com.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.