CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU RESEAU T2C

En vigueur à compter du 1er mars 2025

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – PERIMETRE D'APPLICATION…… 3

ARTICLE 2 – SUPPORT DE TITRES DE TRANSPORT…… 3

2.1 Les supports acceptés sur le réseau T2C…… 3

2.2 Tarifs des supports payants……3

ARTICLE 3 – TITRES DE TRANSPORT…… 3

3.1 Tarifs…… 3

3.2 Gratuité le samedi et le dimanche…… 3

3.3 Titres disponibles à la vente……4

3.4 Dérogations tarifaires particulières……5

ARTICLE 4 – LIEUX DE VENTE……5

ARTICLE 5 – MOYENS DE PAIEMENT……5

5.1 Mode de paiements acceptés …… 5

5.2 Prélèvement bancaire…… 5

ARTICLE 6 – VOYAGEZ AVEC SA CARTE BANCAIRE……6

6.1 Descriptif du service …… 6

6.2 Utilisation du service …… 7

6.3 Paiement des déplacements …… 7

6.4 Historique des voyages et paiements …… 7

6.5 Utilisation des solutions de paiement NFC…… 7

ARTICLE 7 – VOYAGE PAR SMS…… 7

7.1 Modalités d'achat du titre SMS …….. 7

7.2 Paiement et facturation …….. 8

7.3 Confirmation de la commande …….. 8

7.4 Utilisation …….. 8

7.5 Validation …….. 9

7.6 Contrôle …….. 9

7.7 Validité …….. 9

7.8 Transfert …….. 9

7.9 Responsabilité et garanties liées au numéro de commande (93001)……..9

ARTICLE 8 – VENTE PAR TELEDISTRIBUTION…… 9

ARTICLE 9 – E-BOUTIQUE……9

9.1 Conditions d'utilisation…… ……9

9.2 Commande en ligne…… …9

9.3 Modalités de paiement de la commande……10

9.4 Livraison……10

9.5 Règlement d'un Procès-Verbal……..11

ARTICLE 10 – VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT …… 11

ARTICLE 11 – FRAUDE…… 11

ARTICLE 12 – SERVICE APRES VENTE……11

12.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres……...11

12.2 – Remboursement……..12

12.3 – Résiliation……12

ARTICLE 13 – RETRACTATION ET MODIFICATION ……12

13.1 - Droit de rétractation……12

13.2 - Modification des conditions générales de vente et d'utilisation……..12

ARTICLE 14 – MEDIATION…… 13

ARTICLE 15 - DROIT DES PERSONNES SUR LES DONNEES LES CONCERNANT……..13

15.1 – Traitement de vos données personnelles……...13

15.2 – Vos droits……..13

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation sont conclues entre la Régie T2C et un usager dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau T2C. L'usager déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande implique que l'usager ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques pour chaque titre de transport acheté.

Régie T2C, 17 Boulevard Robert-Schuman – La Pardieu – CS 100009, 63 000 Clermont-Ferrand. www.t2c.fr

ARTICLE 1 – PERIMETRE D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (CGVU) des titres T2C s'appliquent sur l'ensemble du Ressort Territorial du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération clermontoise (SMTC-AC) soit 23 communes : AUBIERE - AULNAT - BEAUMONT - BLANZAT - CEBAZAT - LE CENDRE - CEYRAT - CHATEAUGAY - CHAMALIERES - CLERMONT-FERRAND - COURNON - DURTOL - GERZAT - LEMPDES - MUR SUR ALLIER - NOHANENT - ORCINES – PERIGNAT ES ALLIER - PERIGNAT LES SARLIEVE - PONT DU CHATEAU - ROMAGNAT - ROYAT – SAINT GENES CHAMPANELLE.

Les CGVU complètent l'Arrêté Tarifaire en vigueur du SMTC-AC***** et le Règlement public d'exploitation n°2019-01 sur les services du réseau T2C.

Tous les titres T2C sont utilisables sur les lignes exploitées ou commercialisées par la Régie T2C, du Transport à la Demande et ses services, et des navettes saisonnières.

ARTICLE 2 - SUPPORT DE TITRES DE TRANSPORT

2.1 Les supports acceptés sur le réseau T2C :

• **Le Billet Sans Contact (BSC)**, pour les titres aux voyages, à la durée (24h,48h ou 72h), parc relais ou événements.

• **La carte Oùra** (ou modePass) pour les titres aux voyages, à la durée, événements ou les abonnements.

• **Le téléphone portable** pour le titre « 1 voyage » acheté par SMS.

• **La Carte Bancaire** (ou applications de paiement dématérialisé) pour le titre « 1 voyage » en Open Payment.

• **Le smartphone** pour l'utilisation des applications Clermoov et NéMO (ex MyBus).

Les titres achetés sur un support ne peuvent jamais être transférés sur un autre support automatiquement.

2.2 Tarifs des supports payants :

• **Billet Sans Contact (BSC) :**

Il est vendu 0.20€ lors du 1er achat d'un titre de transport à l'Espace T2C, sur les distributeurs de titres de transport ou chez les dépositaires. Il doit être conservé car réutilisable et rechargeable. Sa durée de validité est de 33 mois ; cette durée de validité est prolongée à chaque rechargement d'un nouveau titre de transport.

Vendu également à bord des bus chargé uniquement d'un titre « 1 voyage vendu à bord des bus » (2 €, prix du BSC inclus).

Le BSC est chargé d'un seul type de titre de transport à la fois. On peut charger un BSC avec plusieurs titres identiques (par exemple, plusieurs titres « 10 voyages »). Le rechargement d'un nouveau titre de transport, différent, ne peut s'effectuer que lorsque que le titre de transport précédent est consommé. Ce support, non nominatif, est donc cessible. En cas de perte ou de vol, aucun duplicata ne pourra être délivré.

• **Carte Oùra :**

Elle est délivrée à l'Espace T2C ou sur commande via la e-boutique T2C.

	Carte nominative	Carte anonyme
Création	2,00 €	2,00 €
Reconstitution, perte, vol ou détérioration	8,00 €	-
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité	2,00 €	2,00 €

** disponible sur https://www.smtc-clermont-agglo.fr/arretes-tarifaires/*

Valable 5 ans, elle permet à son titulaire de charger un ou plusieurs titres de transport. Un étui de protection est remis gracieusement lors de la création de la carte Oùra (disponible à la vente : 0,50 €).

Une fois la carte Oùra expirée, il n'est plus possible de valider les titres rechargés. Pour les utiliser, il faut renouveler la carte et demander le transfert de titres. La carte Oùra doit être rendue lors de son renouvellement.

La carte Oùra ne constitue pas un titre de transport en tant que tel. Pour être en règle, l'usager doit charger le ou les titre(s) de transport qui convient(-nent) à la réalisation de son déplacement. La date imprimée sur cette carte Oùra n'est pas une date de validité d'un titre de transport, mais une date de limite d'utilisation de la carte.

La carte Oùra nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. Elle est réservée à un usage rigoureusement personnel. Elle est établie sur présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et d'une photo d'identité récente en couleur (format 3,5 cm x 4,5 cm). Elle contient des informations indispensables à l'identification du porteur :

- coordonnées : identité, date de naissance,
- profils : droits d'accès aux différents titres à tarifs préférentiels

La carte Oùra anonyme est non nominative et n'est pas attachée à un porteur. Elle ne contient pas de données personnelles et ne permet pas de recharger des titres à profil. Le porteur n'est pas référencé dans le fichier usagers. Elle peut être utilisée par une tierce personne. En cas de perte ou de vol elle ne pourra être reconstituée.

• **Carte modePass :**

Elle n'est plus distribuée sur le réseau T2C, mais reste utilisable et permet encore à son titulaire de recharger un ou plusieurs titres de transport.

Une fois sa date de fin de validité expirée, la carte modePass doit être renouvelée avec une carte Oùra.

Il est possible de procéder à un échange avec une carte Oùra. L'échange est possible exclusivement à l'Espace T2C, et il est gratuit si la carte modePass est encore valide.

ARTICLE 3 - TITRES DE TRANSPORT

3.1 Tarifs :

Les tarifs des titres de transport sont déterminés par l'Arrêté Tarifaire en vigueur du SMTC-AC*****, Autorité Organisatrice des mobilités compétente. Ils sont mis en œuvre par la Régie T2C, sans que les usagers ne puissent s'y opposer, ni élever aucune réclamation.

Les titres dont la validité démarre avec la première validation sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Les abonnements mensuels ou annuels sont vendus au tarif en vigueur à la date de démarrage de l'abonnement. Si l'abonnement est acheté avant le 20 du mois, celui-ci démarre le 1er jour du mois en cours. Pour un abonnement souscrit à partir du 20 du mois, celui-ci démarrera le 1er jour du mois suivant.

3.2 Gratuité le samedi et le dimanche :

A partir du 1er service du samedi matin et jusqu'au dernier service du dimanche soir (vers 1h30 le lundi matin), l'accès au réseau T2C (dont les parcs relais) est gratuit pour tous.

Le samedi et le dimanche, les usagers ne doivent plus valider leurs titres de transport sur un des valideurs de quai ou lors de la montée dans un véhicule.

3.3 Titres disponibles à la vente

TITRES AUX VOYAGES			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
1 voyage, vendu à bord des bus	BSC	Tout Public	Valable 1h10 dès la 1ère validation, sans contrainte de trajet, ni de correspondance*.
1 voyage	BSC CO CM- SMS NéMO (ex MyBus)- CB Clermoov		Valable 1h10 dès la 1ère validation, sans contrainte de trajet, ni de correspondance. Possibilité de voyager à plusieurs (multivalidables), sauf achat par CB ou avec NéMO (ex MyBus)*.
2 voyages	BSC – CO – CM- NéMO (ex MyBus)		
10 voyages	BSC – CO – CM- NéMO (ex MyBus)		
10 voyages à tarif réduit	BSC	Réservé aux établissements signataires d'une convention PdME, aux structures publiques, aux collectivités territoriales et de l'état, et aux établissements scolaires.	

Supports : Billet Sans Contact (BSC), Carte Oùra (CO), Carte modePass (CM), Carte Bancaire (CB).

* ***Pic de pollution :*** *en cas de déclenchement d'une alerte préfectorale de niveau 1, les titres aux voyages sont valables durant toute la journée après leur 1ère validation.*

TITRES A LA DUREE			
Individuels			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
24h Solo 48h Solo 72h Solo	BSC – CO – CM- NéMO (ex MyBus)	Tout Public	Valable dès la 1ère validation, sans contrainte de trajet, ni de correspondance.
Groupes			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
24h Tribu 48h Tribu 72h Tribu	BSC – CO – CM- NéMO (ex MyBus)	Pour les groupes de 4 à 10 personnes (accompagnateurs compris).	Valable dès la 1ère validation, sans contrainte de correspondance. Les trajets doivent être identiques et simultanés pour l'ensemble des personnes constituant le groupe.
24h Groupe		Pour les groupes de 11 à 35 personnes (accompagnateurs compris).	

ABONNEMENTS MENSUELS *En vente à partir du 20 du mois précédent et jusqu'au 19 du mois en cours.*			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
Mensuel	CO- CM- NéMO (ex MyBus)	Tout Public	Valable du 1er au dernier jour du mois, pour un nombre illimité de voyages.
Mensuel -26 ans	CO- CM	Réservé aux moins de 26 ans.	
Mensuel Pro		Réservé aux salariés des établissements signataires d'une convention PdME	
Solid'Air 1		Selon Quotient Familial ou échelon de bourse du CROUS ou de la région (Formation Santé Social) disponible sur www.t2c.fr	
Solid'Air 2			
Solid'Air 3			
Combiné TER+T2C	CO	En vente exclusivement dans les gares SNCF (guichets et distributeurs de titres). Tarif TER variable selon origine et destination de la partie ferroviaire.	
Combiné TER+T2C -26 ans			

ABONNEMENTS ANNUELS *En vente à partir du 20 du mois précédent et jusqu'au 19 du mois en cours.*			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
Annuel	CO- CM- NéMO (ex MyBus)	Tout Public	Début de validité fixée au 1er du mois. Valable 12 mois, pour un nombre illimité de voyages.
Annuel -26 ans	CO - CM	Réservé aux moins de 26 ans.	
Annuel Pro		Réservé aux salariés des établissements signataires d'une convention PdME	
Employeur		Réservé aux établissements signataires d'une convention PdME. Cessible aux salariés pour leurs déplacements professionnels.	

EVENEMENTS			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
Congrès	BSC	Sur commande uniquement	Valable uniquement sur la période choisie, sans contrainte de trajet, ni de correspondance.
Evènements spéciaux	BSC - CO – CM.	En vente lors d'évènements spéciaux. Tarif fonction de la durée de l'évènement.	
72H ClermontPass	BSC	Titre individuel, en vente exclusivement auprès de Clermont Auvergne Tourisme, lors de l'achat d'un pack « Clermont Pass ».	

PARC RELAIS			
Titre	**Support**	**Conditions spécifiques**	**Validité**
P+R Solo	BSC - CO CM.	Uniquement pour le conducteur du véhicule	2 voyages valables 1h10. A valider, à l'aller et au retour, sur une seule et même journée
P+R Groupe		Contremarque pour les passagers – 4 maximum.	

3.4 Dérogations tarifaires particulières :

Conformément à l'article 2.7.1 du Contrat de Service Public liant le SMTC à T2C, l'accès aux bus et tramways n'est possible qu'aux personnes munies d'un titre de transport en cours de validité, émis par l'exploitant du réseau de transports urbains de l'agglomération clermontoise qui en encaisse les produits de leur vente et les commercialise pour le compte de la collectivité. Cependant des dérogations peuvent exister. A la date de ces CGVU, il en existe 3 :

• **TITRE DE TRANSPORT NON NECESSAIRE POUR LA POLICE :** un accord signé entre le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération clermontoise et la Police Nationale autorise l'utilisation des services par les personnels en tenue uniquement, dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle. Cette dérogation peut être étendue ponctuellement, à la seule décision du SMTC, à d'autres catégories de personnes exerçant des missions à caractère sécuritaire (plan Vigipirate, …).

• **ENFANTS EN BAS AGE :** un enfant de moins de 6 ans ne paie pas à condition de circuler accompagné par une personne responsable, munie d'un titre de transport et dans la limite de 3 enfants par accompagnateur. Au-delà, des enfants de moins de 6 ans voyageant à plusieurs (classes, groupes, …) relèvent naturellement de la tarification Tribu ou Groupe, notamment. **A partir de 6 ans, l'enfant doit disposer d'un titre de transport.**

• **ACCOMPAGNATEURS NON VOYANTS OU INVALIDES :** si une personne non voyante ou invalide a nécessité d'être accompagnée dans le cadre de ses déplacements, alors l'accompagnateur bénéficie de la gratuité de circulation sur le réseau de transports urbain. La personne accompagnée doit pouvoir présenter sa carte d'invalidité ou sa carte mobilité inclusion Invalidité mentionnant « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité » ainsi que son titre en cours de validité lors de la montée dans un bus et à chaque réquisition par le personnel T2C (dans le cadre des contrôles effectués sur l'ensemble du réseau), afin de pouvoir justifier de son statut et permettre à son accompagnateur de circuler gratuitement à ses côtés.

ARTICLE 4 – LIEUX DE VENTE

Les titres de transport peuvent être achetés :

• à l'Espace T2C,

• chez les dépositaires T2C (sauf abonnements annuels),

• sur les Distributeurs Automatiques de Titres situés aux stations tram et à certains arrêts des lignes de bus B et C,

• auprès des conducteurs de bus, pour le titre « 1 voyage vendu à bord des bus » uniquement,

• dans les gares SNCF pour les titres Combinés TER+T2C,

• dans les parcs relais pour les titres P+R (solo et groupe) et « 10 Voyages ».

• sur les applications Clermoov et NéMO (ex MyBus),

• sur téléphone portable, pour le titre « 1 voyage » acheté par SMS.

• auprès du Pôle Caisse T2C pour les bons de commandes des titres 24h, 48h et 72h (Solo ou Tribu), 24h groupe et titres Congrès.

ARTICLE 5 – MOYENS DE PAIEMENT

5.1 - Modes de paiement acceptés

• à bord des bus : uniquement en espèces. Les billets au-delà de 20 € ne seront pas acceptés ;

• A l'Espace T2C : espèces, chèques (à partir de 8 €), cartes bancaires (à partir de 2€), bon de commande pour les facturations, et prélèvements automatiques (pour les abonnements annuels uniquement);

• sur les distributeurs automatiques : espèces (30 pièces maximum) et cartes bancaires ;

• chez la plupart des dépositaires, parc-relais et gares SNCF : espèces, chèques et cartes bancaires (pouvant varier selon règles commerciales appliquées dans ces points de vente) ;

• sur les applications Clermoov et NéMO (ex MyBus) : paiements par cartes bancaires (CB, Mastercard et Visa) ;

• pour le titre « 1 voyage » vendu par SMS : par prélèvement sur la facture de l'opérateur téléphonique mobile.

5.2 – Prélèvement bancaire :

Les abonnements annuels (sauf employeur) et les abonnements mensuels solidaires peuvent être réglés par prélèvement bancaire mensuel, sous réserve d'acceptation du dossier par T2C.

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (Single Euro Payments Area). Ce mandat est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document signé par le payeur.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. En cas d'absence du payeur lors la souscription de l'abonnement, l'abonné doit se présenter à l'Espace T2C muni de la pièce d'identité du payeur.

Le prélèvement bancaire mensuel s'effectue en 12 fois sans frais, le 28 de chaque mois de validité de l'abonnement.

Un règlement anticipé, en cours d'année, des échéances restantes à prélever n'est pas autorisé.

Les abonnés inscrits au « fichier des mauvais payeurs » T2C ne peuvent pas accéder au règlement par prélèvement bancaire. En cas de refus de paiement par prélèvement bancaire par T2C, le paiement devra être effectué au comptant (carte bancaire, chèque, espèces,).

• Spécificités pour les abonnements solidaires

La demande d'adhésion au système de l'abonnement mensuel par prélèvement bancaire doit être formulée à l'Espace T2C, exclusivement lors de la souscription du premier mois d'abonnement ouvrant la période de droit de 12 mois, et sur la base de 12 mois de prélèvement bancaire uniquement.

Le tarif en vigueur est fonction du Quotient Familial de l'abonné lors de la souscription (modalités disponibles sur www.t2c.fr).

L'abonnement par prélèvement bancaire prend fin automatiquement à la fin de la période annuelle des droits à la Tarification Solidaire. L'abonné pourra renouveler son abonnement mensuel par prélèvement bancaire en se rendant à l'Espace T2C, muni d'une nouvelle attestation nécessaire au bénéfice de la Tarification Solidaire.

Les prélèvements bancaires peuvent être interrompus par l'abonné ou le payeur, selon les modalités de résiliation applicables aux abonnements annuels et sur simple demande formulée directement à l'Espace T2C ou par mail à savclient@t2c.fr ou par courrier (service Recettes T2C, 17 bd R. Schuman – CS 10009 – 63 063 Clermont-Ferrand cedex) avant le 20 du mois pour prendre effet le mois suivant. Passée cette date, la mensualité suivante sera prélevée. Tout mois entamé est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement quand bien même l'abonnement n'aurait pas été validé ni utilisé par l'abonné.

• Défaut de prélèvement

En cas de défaut de prélèvement, l'abonnement de l'usager est automatiquement suspendu jusqu'à régularisation et règlement d'un montant forfaitaire de frais d'impayés fixé à 10,00 €. En cas d'un deuxième défaut de prélèvement, non régularisé à l'Espace T2C, les prélèvements seront suspendus, la carte Oùra ou mode**Pass** sera rendue non utilisable, et une procédure de recouvrement des impayés sera entamée par la Trésorerie Municipale de Clermont-Ferrand. Ainsi, pour continuer à voyager sur les services T2C en tant qu'abonné, l'usager devra s'acquitter des échéances impayées ainsi que des frais associés à ces défauts de prélèvement (10,00 € de frais de dossier par échéance impayée) auprès de la Trésorerie Municipale de Clermont-Ferrand, puis obligatoirement venir à l'Espace T2C refaire une carte au prix de 2 euros et souscrire un abonnement payé au comptant. Tout défaut de prélèvement fera l'objet d'une demande de régularisation sous un délai de 30 jours. En cas de contestation sur les sommes dues, le voyageur disposera de la possibilité de formuler une réclamation auprès de T2C qui s'engage à répondre dans les meilleurs délais. Si T2C rejette la demande de contestation et que la situation n'est pas régularisée, l'usager fera l'objet d'une inscription dans le « fichier des impayés » jusqu'à régularisation, pour une durée maximale de 2 ans.

• Changement de compte bancaire

Conformément aux dispositions de la règlementation relative à la mobilité bancaire, les modifications de compte bancaire liées à un changement de banque, seront directement transmises par les organismes bancaires à la Régie T2C pour modification, sous condition que l'usager ait préalablement signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa nouvelle banque.

Dans le cas d'une modification de coordonnées bancaires sans changement de banque, un nouveau RIB, ainsi qu'un nouveau mandat de prélèvement SEPA dûment complété devront être obligatoirement fournis à T2C. Si la demande de modification parvient à T2C avant le 20 du mois, elle prendra effet dès le prélèvement suivant. Au-delà du 20 du mois, elle sera prise en compte sur le prélèvement du deuxième mois suivant et l'ancien compte continuera d'être prélevé durant 1 mois. L'abonné doit donc prendre ses dispositions pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans le règlement des mensualités.

• Changement de payeur

L'usager désirant changer de payeur doit obligatoirement communiquer les nouvelles coordonnées bancaires du payeur et une copie de la pièce d'identité du payeur, par mail à savclient@t2c.fr ou à l'Espace T2C ou par courrier (service Recettes T2C, 17 bd R. Schuman – CS 10009 – 63 063 Clermont-Ferrand cedex) avant le 20 du mois pour prendre effet le mois suivant.

ARTICLE 6 - VOYAGER AVEC SA CARTE BANCAIRE

6.1 Descriptif du service

Le paiement sans contact permet aux usagers détenteurs d'une carte bancaire sans contact de valider et de payer un titre de transport « 1 voyage » sur les valideurs disponibles à bord des véhicules ou sur les valideurs de quai.

Pour utiliser le service, l'usager doit préalablement s'assurer qu'il réunit les conditions suivantes :

- la carte de paiement est valable et autorisée,
- la carte de paiement est affiliée aux réseaux CB, MASTERCARD ou VISA,
- la fonction « paiement sans contact » est activée,
- la carte de paiement est en bon état de fonctionnement,
- le plafond de paiement sans contact est suffisant pour autoriser de nouvelles transactions,
- le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

En cas d'indisponibilité du service de paiement sans contact, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matériel ou logicielle du système ou rejet de la transaction), l'usager doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat d'un titre « 1 voyage » par SMS, sur les Distributeurs Automatiques de Titres, ou à bord des bus auprès du conducteur.

T2C se réserve le droit :

- d'apporter toutes modifications et notamment des modifications techniques, sécuritaires ou financières aux présentes CGVU,
- de suspendre le service temporairement ou définitivement sans aucun préavis ni formalité.

T2C ne peut être tenu pour responsable en cas d'interruption du service pour quelque raison que ce soit.

6.2 – Utilisation du service

Pour utiliser la validation sans contact avec sa carte bancaire, l'usager doit poser sa carte bancaire sans contact sur la cible d'un valideur à chaque montée dans un véhicule du réseau T2C ou sur un valideur de quai, y compris en correspondance. Seule la carte bancaire avec laquelle l'usager souhaite effectuer le paiement doit être positionnée devant le valideur à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact. Le message « Bienvenue sur le réseau T2C » sur le valideur indique qu'il est prêt à vérifier la carte bancaire sans contact. Si l'écran est éteint ou s'il indique la mention « Indisponible », la fonctionnalité est désactivée. Dans ce cas, l'usager doit utiliser un autre valideur ou choisir un autre moyen de paiement. La durée de validité du titre « 1 voyage » à compter de sa première validation, est de 1h10. Toute autre validation avec la même carte bancaire et dans cette limite de durée sera considérée comme une correspondance et ne sera donc pas facturée. Pour toute nouvelle validation au-delà de cette durée, le coût d'un nouveau voyage sera débité.

Après validation, l'affichage des 4 leds vertes sur le valideur, accompagnée d'un bip de validation, signifie que la carte bancaire sans contact a été acceptée. La valideur affiche « Voyage validé ». A l'inverse, l'affichage des 4 leds rouges, accompagnée d'un bip de refus, signifie que la carte bancaire sans contact a été rejetée. Le valideur affiche « Titre invalide ». En cas de refus de la carte par le valideur, vous devez vous acquitter d'un titre de transport par tout autre moyen.

L'utilisation de la carte bancaire est personnelle, et ne permet pas de voyager à plusieurs.

6.3 Paiement des déplacements

Lorsqu'un usager présente sa carte bancaire sans contact devant la cible d'un valideur, il autorise T2C à débiter son compte bancaire du montant correspondant à son voyage, mais aussi tout trajet antérieur qui n'aurait pas été débité. Cette acceptation déclenche le début de validité du titre de transport.

L'ordre de paiement est irrévocable. Les paiements effectués sur une même journée seront regroupés en une seule opération de débit sur le compte bancaire de l'usager.

Si la carte de l'usager est refusée lorsqu'elle est soumise au paiement, l'usager est redevable des sommes dues au titre des éventuels refus et T2C tentera de percevoir ce voyage « impayé » ultérieurement. Dans l'intervalle, la carte bancaire sans contact sera refusée sur les équipements de validation T2C, jusqu'à paiement de la somme due. L'usager devra alors s'acquitter d'un titre de transport par tout autre moyen.

Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge de l'usager payeur.

L'usager sera autorisé à voyager de nouveau avec sa carte bancaire sans contact lorsque sa situation sera régularisée.

6.4 Historique des voyages et paiements

L'usager peut consulter l'historique des voyages effectués sur le réseau T2C avec sa carte bancaire sans contact, en se connectant sur le site sécurisé dédié https://maconsot2c.cf-open-payment.flowbird.io/card-login disponible sous www.t2c.fr .

L'usager devra y rattacher son numéro de carte bancaire sans contact avec laquelle les voyages ont été effectués.

Ce compte en ligne affiche le détail des voyages et l'historique des paiements. L'affichage des transactions est cependant limité à 7 jours.

6.5 Utilisation des solutions de paiement NFC

Le service de paiement par carte bancaire est accessible aux smartphones équipés de la technologie sans contact (NFC) et dotés de l'une des applications de paiement sans contact suivantes : Apple Pay, Google Pay, Lyf Pay, Pay Lib, et Samsung Pay.

L'utilisation de montres connectées ou tout autre objet connecté et équipé de cette technologie est également acceptée.

Cependant, l'usage successif d'une carte bancaire et d'une solution de paiement NFC pour un même voyage d'1h10 (avec ou sans correspondance) n'est pas tolérée, sous peine d'entraîner un double paiement de ce voyage.

La consultation de l'historiques des voyages et paiements n'est pas disponible pour les déplacements effectués avec des solutions de paiement NFC.

ARTICLE 7 - VOYAGE PAR SMS

7.1 Modalités d'achat du titre SMS

Pour obtenir un titre « 1 voyage » par SMS, l'usager doit envoyer le mot clé « TICKET » par SMS au 93001 (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre). L'usager reçoit un SMS faisant office de titre de transport. En cas d'erreur dans l'envoi du mot clé, l'usager reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau T2C et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, l'usager doit envoyer de nouveau le mot clé « TICKET » par SMS au 93001 pour acheter un titre SMS et voyager de manière régulière sur le réseau T2C.

Si l'usager ne reçoit pas de SMS lui confirmant qu'il a bien acheté un titre SMS, cela signifie que l'acte d'achat du titre SMS n'a pas été effectué. Le coût d'achat du titre SMS ne sera alors pas facturé à l'usager. Afin d'obtenir un titre SMS valide, l'usager doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès d'un conducteur du réseau T2C ou de tout autre canal de vente officiel (distributeurs de titres de transport, dépositaires, Espace T2C, Open Payment...).

L'usager ne peut acheter qu'un seul titre SMS par SMS envoyé. Si des usagers souhaitent voyager à plusieurs en achetant des titres SMS, ils doivent chacun acheter un titre SMS à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs titres SMS à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, l'usager détenteur du téléphone qui servira à acheter les titres SMS doit envoyer le mot clé « TICKET » par SMS au 93001 autant de fois qu'il y a de voyageurs (par exemple, l'usager doit envoyer 3 SMS au 93001 pour le compte de 3 voyageurs). Les titres SMS achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les voyageurs doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau T2C.

En cas de contrôle, tous les titres SMS reçus devront être présentés par l'usager aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des titres de transport. L'usager doit acheter son titre SMS avant de monter dans un des véhicules du réseau T2C. Il est recommandé à l'usager d'effectuer l'achat du titre SMS au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel l'usager se trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le titre SMS a bien été acheté avant que l'usager monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés qui accèdent ou se trouvent dans le véhicule.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, l'usager doit :

-disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer et recevoir des SMS,

-s'assurer que le téléphone portable aura suffisamment de batterie sur la durée de validité du titre SMS et que l'état de l'écran permette la bonne lecture du SMS,

-être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,

-s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,

-avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,

-disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le titre SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

Pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise, l'achat de titre SMS par l'usager est possible uniquement si l'option SMS + a été activée.

7.2 Paiement et facturation

Le prix du titre SMS est :

-ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des usagers détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes,

-déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du titre SMS, l'achat du titre SMS ne peut alors pas avoir lieu.

La Régie T2C se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un débiteur avec un litige relatif au paiement d'un achat antérieur toujours ouvert

7.3 Confirmation de la commande

Le titre SMS reçu par l'usager, suite à sa commande, contient les informations suivantes :

-la date de validité du titre SMS,

-l'heure de début de validité du titre SMS,

-l'heure de fin de validité du titre SMS,

-le code de contrôle permettant de vérifier la validité du titre SMS par les agents assermentés du réseau T2C,

-un lien renvoyant vers le justificatif d'achat.

Ces informations permettent de prouver la validité du titre SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opérations de contrôle. Les présentes Conditions Générales sont accessibles en envoyant le mot-clé AIDE au 93001 (sms non surtaxé).

7.4 Utilisation

Le titre SMS (1 voyage) est valable sur l'ensemble du réseau T2C durant 1 h 10 dès la réception du SMS faisant office de titre SMS. La période de validité est inscrite dans le SMS reçu. Pendant 1h10, l'usager peut effectuer plusieurs correspondances sur le réseau urbain T2C. Si l'usager se trouve toujours dans un véhicule du réseau T2C au-delà d'1h10, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau. Le titre SMS étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Le titre SMS doit être conservé par l'usager dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage. Si l'usager efface par erreur le titre SMS de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

7.5 Validation

Le titre SMS consistant en un SMS sur un téléphone portable de l'usager, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des véhicules ou sur les quais du réseau T2C. Le titre SMS à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance. Toutefois, à chaque montée dans un bus du réseau T2C (hors lignes B et C en libre-service), l'usager devra présenter son téléphone au conducteur afin de justifier de la possession d'un titre SMS en cours de validité.

7.6 Contrôle

En cas de contrôle, l'usager doit être en capacité de présenter son titre SMS. Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau T2C, l'usager doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que ce dernier puisse lire les informations présentes dans le titre SMS et, le cas échéant, scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle. Si l'agent assermenté le demande, l'usager doit faire défiler le texte du titre SMS, de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le titre SMS dans sa totalité et procéder à sa validation. Le téléphone portable doit être tenu par l'usager de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas obligation à prendre en main le téléphone portable du voyageur.

7.7 - Validité

Si l'usager ne peut montrer son titre SMS à l'agent assermenté, il sera verbalisé et aura une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du titre SMS, notamment par exemple : batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la validité du titre de transport, ou toute autre cause de détérioration du titre SMS le rendant illisible quelle qu'en soit la cause. Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau T2C vérifie la validité du titre SMS grâce au code de contrôle présent dans le titre SMS sur le téléphone portable de l'usager. Pour être valable, le titre SMS doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le titre SMS est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, l'usager s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport. Si l'état du téléphone portable de l'usager ne permet pas une lecture optimale du titre SMS (écran cassé, manque de luminosité, etc.), le titre SMS sera considéré comme non-valable par l'agent assermenté. Si l'usager, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son SMS de confirmation d'achat du titre SMS alors qu'il a acheté un titre SMS et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, il pourra éventuellement adresser une demande de réclamation par courrier, dans les meilleurs délais, à « Service contentieux T2C, 17 Bd R. Schuman – La Pardieu – CS 10009 – 63063 Clermont-Ferrand Cedex ». Le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si l'usager est en capacité de prouver son achat de titre SMS en communiquant le code inscrit dans son SMS reçu. Le code sera alors vérifié par les équipes du service de recouvrement T2C, ainsi que la date et l'heure de fin de validité du titre SMS.

7.8 – Transfert

L'usager ne peut en aucun cas céder son titre SMS à un tiers. Toute cession du titre SMS est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du titre SMS, l'usager s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. L'usager bénéficiaire de la cession du titre SMS s'expose à la même sanction. Toute utilisation frauduleuse du titre SMS constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au moyen de transport et la verbalisation correspondante.

7.9 Responsabilité et garanties liées au numéro de commande (93001)

Il n'est pas garanti que le numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de problèmes techniques, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le numéro de commande fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par T2C. En aucun cas T2C n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Numéro de commande. L'usager déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. L'usager déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

ARTICLE 8 – VENTE PAR TELEDISTRIBUTION

Un usager qui se présente à l'Espace T2C sans sa carte Oùra peut, s'il paie au comptant, acheter un titre de transport (titres au voyages, à la durée ou abonnement) qui sera chargé par télédistribution sur sa carte Oùra en cours de validité (si c'est un abonnement, la date de validité de la carte doit aller au-delà de celle de l'abonnement). Pour utiliser son titre, l'usager doit attendre le lendemain. Il lui suffit de poser sa carte sur un valideur afin de la recharger.

ARTICLE 9 – E-BOUTIQUE

9.1 Conditions d'utilisation

Le client est tenu responsable financièrement de l'utilisation de l'e-boutique T2C tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données.

Une utilisation de l'e-boutique T2C, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes CGVU, pourra entraîner le refus par la Régie T2C à tout moment, de la vente des titres de transport.

9.2 Commande en ligne

La commande en ligne est réservée aux clients ayant pris connaissance et accepté par validation de la case à cocher, les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve.

L’e-boutique T2C permet notamment :

- de commander à distance des titres de transport qui seront chargés sur carte Oùra ou modePass,

- à toute personne ne possédant pas de carte Oùra, de demander la création de sa première carte Oùra, sous réserve de transmissions des informations et pièces justificatives nécessaires. La photo et une pièce d’identité font partie des champs obligatoires pour l'établissement de la carte Oùra. Ils doivent correspondre au bénéficiaire du titre de transport. Ils doivent en outre être récents et suffisamment lisibles pour permettre l'identification du titulaire. En souscrivant à une carte nominative sur l’e-boutique T2C, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par T2C. Toutefois, il a la possibilité de s’opposer à la conservation de sa photo au format numérique par T2C. Si le client souhaite bénéficier d’une carte anonyme et ainsi s’opposer à la conservation de ses données personnelles par T2C, il devra effectuer l’ensemble de ses démarches auprès de l’Espace T2C.

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

Le client s’identifie en saisissant :

- son nom, son prénom, ses coordonnées, son adresse mail et un mot de passe ;

- ou son adresse mail et son mot de passe, s’il s’est enregistré précédemment dans l’e-boutique.

Une fois connecté à son compte, le client peut sélectionner le support ou le(s) titre(s) de transport qu’il souhaite commander, après avoir consulté leurs tarifs ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Le client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande : support ou titres de transport sélectionnés, montant total de sa commande. Il a la possibilité d’ajouter ou de supprimer un élément de son panier.

Lorsqu’un client achète un abonnement à tarifs préférentiels (abonnements solidaires, Pro), le client doit impérativement fournir une pièce justificative afin de justifier l’attribution de son profil, après validation par les services T2C de la complétude et de l’exactitude de ces pièces justificatives (attestation d’ouverture de droits à la Tarification Solidaire, attestation employeur).

Un client peut acquérir des titres de transports pour son usage propre, ou pour un membre de son foyer (le « bénéficiaire »). Les CGVU s'imposent également au bénéficiaire même lorsque le bénéficiaire n'a pas personnellement procédé à l'achat du titre de transport. Tout bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription. Le client s'interdit toute revente partielle ou totale des titres de transport achetés sur l'e-boutique T2C.

Avant d'acheter un titre de transport en ligne, le client doit s'assurer que le bénéficiaire peut bénéficier du tarif choisi. Le descriptif détaillé des titres de transports et de leurs conditions d'utilisation est consultable sur le site du réseau à l'adresse suivante : http://www.t2c.fr .

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Une fois la commande validée par le client, un email de confirmation sera transmis à l'adresse mail communiquée par le client.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la validation du paiement et de la confirmation de la commande envoyée par T2C au Client. T2C se réserve toutefois le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou d'un client ayant passé une commande d'un titre de transport soumis à des conditions d'accès auxquelles le bénéficiaire ne répond pas au vu du formulaire rempli (critère d'âge ou de statut).

Les informations énoncées par le client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en particulier en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, T2C ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

9.3 Modalités de paiement de la commande.

Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée.

Le client a la possibilité d’effectuer le paiement par carte bancaire.

Los d’un règlement par carte bancaire, et conformément à l’article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l’engagement de payer qui est donné au moyen d’une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le client autorise T2C à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, le client confirme qu’il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d’expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel. Toutes les données bancaires personnelles indispensables à l’enregistrement de la demande du client sont cryptées, au moment de leur saisie. En aucun cas, T2C n’a accès aux coordonnées bancaires du client.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que l’e-boutique procède à la transaction sécurisée. Le client autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements.

9.4 Livraison

Les cartes Oùra sont livrées uniquement en France métropolitaine et Corse, à l'adresse de livraison indiquée par le client sur sa commande. Si la livraison des cartes Oùra est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du client dans la saisie de ses coordonnées, T2C ne saurait en être tenue pour responsable.

En cas de paiement par carte bancaire, les délais de livraison des cartes Oùra sont de sept jours ouvrables, à compter de la date de la confirmation de la commande.

En cas de retard, la responsabilité de T2C ne pourra être engagée et ce, pour quelque motif que ce soit, les délais de livraison mentionnés étant indicatifs ; il est toutefois précisé que le délai de livraison ne peut excéder trente jours.

Dans le cadre d'un achat à distance de titres de transport sur carte Oùra (ou modePass) déjà établie, le chargement s'effectue par télédistribution. Le client doit attendre le lendemain pour disposer des titres de transport. Il lui suffit de poser la carte sur un valideur afin de la recharger

9.5 Règlement d'un Procès-Verbal.

L'e-boutique T2C permet d'effectuer le règlement à distance d'un procès-verbal (Indemnité Forfaitaire et des frais de gestion associés le cas échéant) établi par un agent assermenté du réseau T2C, suite à une absence de titres de transport ou d'un non-respect du règlement d'exploitation.

Le numéro de PV mentionné sur le reçu édité et remis par l'agent assermenté est nécessaire pour permettre l'étape de paiement, uniquement possible par carte bancaire.

Le paiement de l'indemnité forfaitaire assortie des frais de gestion vaut transaction au sens des articles 529-3 et 529-4 du code de procédure pénale et éteint l'action publique.

ARTICLE 10 - VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Pour être valables, les titres de transport doivent être obligatoirement validés lors de la montée à bord, y compris en cas de correspondance.

La validation s'effectue : à bord des bus, des tramways, ou sur les valideurs de quai situés sur les principaux arrêts et stations trams.

Présentez et validez exclusivement le support choisi (pas de portefeuille, ni de sac…).

En présence de plusieurs titres en cours de validité sur Billet Sans Contact, Carte Oùra ou modePass, sont validés par ordre de priorité : les titres à forfait (abonnements, titre à la durée), puis les titres aux voyages. Les titres de même priorité sont enregistrés par ordre chronologique dans la carte (achats ou opérations de SAV).

Lorsqu'un voyage est acheté par SMS au 93001, le titre s'affiche sur l'écran du téléphone et doit être présenté au conducteur à chaque montée dans un bus ; sans obligation sur les lignes exploitées en libre-service où l'on peut monter par toutes les portes (à la date de ces CGVU, il s'agit des lignes A, B et C).

Lorsqu'un titre est acheté via l'application NéMO (ex MyBus), il doit être validé à chaque montée dans un bus ou un tramway, en « flashant » le Code QR apposé à bord des bus et tram, et en station tram. L'application NéMO (ex MyBus) est utilisable sur les lignes A, B, C, 3 à 25, 27, 35 et 36 ainsi que sur la navette (saisonnière) du Puy de Dôme.

Lorsqu'un voyage est acheté via l'application Clermoov, il doit être validé à chaque montée dans un bus ou un tramway, en présentant le QR code présent sur l'écran du smartphone au lecteur optique des valideurs présents dans les tramways, bus ou à quai.

Les samedis et dimanches gratuits, les usagers ne doivent plus valider leurs titres de transport sur un des valideurs de quai ou lors de la montée dans un véhicule.

ARTICLE 11 - FRAUDE

En cas de contrôle, tout voyageur doit être en capacité de présenter son titre de transport.

Tout voyageur porteur d'un titre de transport périmé, non validé ou falsifié, sera considéré comme « voyageur en situation irrégulière » et sera verbalisé.

Tout voyageur porteur d'une carte à puce Oùra ou mode**Pass** ne lui appartenant pas ou non valable (date de validité dépassée, carte muette du fait d'une carte détériorée) est verbalisable et la carte pourra, le cas échéant, lui être immédiatement retirée.

Tout voyageur en incapacité de justifier son achat de titre de transport par CB (Open Payment), SMS ou via l'application mobile NéMO (ex MyBus) sera considéré comme « voyageur en situation irrégulière » et sera verbalisé.

Dans tous les cas, il lui sera demandé de quitter le véhicule.

Les modalités de contrôles et incidences pour le passager contrevenant relèvent du règlement d'exploitation.

ARTICLE 12 – SERVICE APRES VENTE

Toute réclamation pour incident lié au titre de transport ou au support de vente ou de validation, doit être formulée dans les 3 mois à partir de l'incident.

L'usager dispose de 2 moyens pour contacter le service client T2C :

- par courrier, à Service Recettes T2C, 17 Boulevard Robert Schuman – CS 10009 – 63063 Clermont-Ferrand Cedex –

- par mail, à savclient@t2c.fr

12.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

Seuls les supports sans contact nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol.

• BSC et carte Oùra anonyme

Les supports anonymes perdus, volés ou détériorés (pliés, froissés, passés à la machine, détériorés...) ne sont pas remboursables, ni échangeables, et ne peuvent pas être reconstitués.

• Carte Oùra nominative ou modePass

Les cartes à puce Oùra nominative ou mode**Pass** peuvent faire l'objet d'un duplicata au prix de **8,00 €**, en cas de vol, perte ou détérioration du fait du mauvais usage de l'usager ou du non-respect des consignes de conservation prévues au règlement public d'exploitation. Une carte détériorée est une carte ne fonctionnant plus (dite « muette ») et présentant un ou plusieurs défauts apparents, visibles à l'œil nu, et comparée à une carte vierge. Si la carte est détériorée, elle sera automatiquement remise aux services de T2C.

La demande de duplicata peut être formulée auprès de l'Espace T2C (délai de 48h maximum) ou sur l'e-boutique T2C (délai de 7 jours).

A l'Espace T2C, le duplicata sera effectué le jour même de la demande et l'ensemble des contrats en cours sera immédiatement remis sur la nouvelle carte à puce.

Un délai de 48 heures sera cependant nécessaire si la carte à dupliquer à fait l'objet d'un chargement d'un titre de transport dans les 24 heures qui précédent la demande de duplicata. Pendant ce laps de temps, l'usager bénéficiera d'un BSC gratuit qui lui permettra de circuler sur le réseau pendant 48 heures à compter de la date et heure d'oblitération de ce BSC. Au-delà de ce délai (48h00) et quelle qu'en soit la raison, le demandeur doit acquitter un titre de transport pour utiliser les services.

Des dispositions adaptées peuvent être appliquées pour la reconstitution des cartes supportant des contrats de plusieurs opérateurs.

• Smartphone

La perte ou le vol d'un smartphone contenant l'application NéMO (ex MyBus) doit être déclaré à *contact@monkeyfactory.fr* afin de bloquer l'utilisation des titres actifs.

• Carte Bancaire (Open Payment)

L'usager est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de sa carte de paiement sans contact. À cet effet, l'usager est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de perte ou vol de sa carte de paiement sans contact.

T2C n'est pas tenu pour responsable :

- des dysfonctionnements techniques de la carte de paiement sans contact,
- des pertes financières directes et indirectes encourues par l'usager consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de sa carte de paiement sans contact,

12.2 – Remboursement

D'une manière générale, les titres de transport ne peuvent faire l'objet d'un remboursement quelle qu'en soit la raison.

Seul un abonnement chargé sur une carte Oùra ou mode**Pass** pourra être exceptionnellement remboursé sur présentation du ticket de caisse et de la carte avant la date de début de validité de l'abonnement. La demande pourra être formulée directement à l'Espace T2C ou par courrier (service Recettes T2C, 17 bd R. Schuman – CS 10009 – 63 063 Clermont-Ferrand cedex) ou par mail à savclient@t2c.fr.

La carte Oùra ou mode**Pass** elle-même ne peut faire l'objet d'un quelconque remboursement au regard de ses frais d'établissement.

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas d'interruption du service du fait de grève de T2C ou de ses sous-traitants.

Aucun remboursement sur un abonnement mensuel ou annuel n'est accordé lors des journées de pic de pollution ou toute autre perturbation sur le réseau T2C.

12.3 – Résiliation

Seuls les abonnements annuels peuvent être résiliés et faire l'objet d'un remboursement partiel en cas de décès, perte d'emploi, changement de domiciliation professionnelle en dehors du Ressort Territorial du SMTC, hospitalisation supérieure à 1 mois, concernant exclusivement le titulaire de l'abonnement et sous réserve d'acceptation du dossier. Un départ pour stage ou à la retraite ne pourra en aucun cas constituer un motif de résiliation de l'abonnement. Les causes ouvrant droit à remboursement et précisées ci-avant devant être en outre non prévisibles.

Toute demande de résiliation d'un abonnement est soumise à l'application de frais de résiliation (15,00 €).

Dans tous les cas, la demande de résiliation, les justificatifs du bon respect de l'une ou l'autre des conditions requises, et le règlement des frais correspondants (15,00€ par chèque ou virement) doivent être transmis avant le 20 du mois **à l'Espace T2C** ou **par courrier (Service Recettes T2C, 17 bd R. Schuman – CS 10009, 63 063 Clermont-Ferrand cedex)** ou **par mail à savclient@t2c.fr** pour que la résiliation prenne effet le mois suivant. Passée cette date, l'abonnement ne sera résilié qu'à partir du deuxième mois suivant.

Tout mois entamé est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'abonné.

Spécificité du remboursement des abonnements payés intégralement au comptant: le remboursement se fera au prorata du nombre de mois entiers restant à courir, à due proportion. Ainsi, un usager abonné à l'année et souhaitant résilier son abonnement au bout de 7 mois, se verra remboursé 5/12ème du prix de l'abonnement annuel à la date d'achat, déduction faite d'un montant forfaitaire de frais de résiliation fixé à 15,00€. Le remboursement ne sera effectué qu'à réception de tous les justificatifs nécessaires (la date de réception des justificatifs faisant foi pour le remboursement).

ARTICLE 13 - RETRACTATION ET MODIFICATION

13.1 - Droit de rétractation

L'usager est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport. L'achat d'un titre de transport est irréversible.

13.2 - Modification des conditions générales de vente et d'utilisation

T2C se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur www.t2c.fr . En conséquence, l'usager ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus. L'usager garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, peut entraîner le refus de la Régie T2C, à tout moment, de permettre à l'usager d'accéder aux prestations proposées.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux tribunaux compétents.

ARTICLE 14 - MEDIATION

En cas de contestation, vous devrez exposer les motifs de vos griefs et produire toute pièce utile au traitement de votre demande. Conformément à l'article L.612-1 et suivants du Code de la Consommation, si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont la Régie T2C relève, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite. La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport. Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme et Voyages, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17.

Les modalités de saisine sont disponibles sur www.mtv.travel.

ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

15.1 – Traitement de vos données personnelles

Les données à caractère personnelle vous concernant, receuillis dans le cadre de votre utilisation du réseau de transport du SMTC-AC opéré par la Régie T2C, font l'objet d'un traitement par la Régie T2C, le SMTC-AC ainsi que leurs partenaires (intéropérabilité et banques), prestataires et sous-traitants respectifs (hébergeurs, éditeur de la boutique en ligne, etc.).

La Régie T2C est le responsable de traitement de vos données personnelles. Dans certain cas, la Régie T2C peut agir en tant que responsable conjoint avec le SMTC-AC.

La Régie T2C collecte et traite vos données personnelles sur la base de l'exécution de présentes CGVU pour les finalités suivantes :

- la délivrance et l'utilisation des titres de transport (achat et remboursement des titres, création d'un compte usager, gestion des titres, validation et titre et gestion des correspondances),
- la gestion des relations commerciales.

Vos données sont également traitées par la Régie T2C sur le fondement de l'exécution d'une mission d'intérêt pulic ou de notre intérêt légtime pour les finalités suivantes :

- la gestion du service après-vente,
- la gestion de la fraude sur le réseau,
- l'obtention d'informations et la réalisation de statistiques sur l'usage du réseau, la mobilité, les usagers et les recettes, l'usage du site internet de la boutique en ligne,
- L'envoi d'une newsletter et l'envoi d'informations sur le réseau.

Vos données personnelles sont intégrées au système billettique de la Régie T2C où elles seront conservées pendant les durées suivantes :

- 13 mois pour les données bancaires,
- 48 heures pour les données de validation,
- 4 mois pour les données de réclamation dans le cadre du post paiement,
- 2 ans pour la gestion des impayés,
- et durant toute la relation contractuelle pour les données usagers, puis à l'issue de celle-ci, durant 2 ans à des fins statistiques.

15.2 – Vos droits

En vertue de la loi « Informatique et Libertés » (loi n° 78-17 du 06 janvier 1978) et du « RGPD » (règlement UE du 27 avril 2016), vous diposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse cnil@t2c.fr.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.