

CONTRAT D'ADHÉSION CARTE PASTEL

Conditions générales d'utilisation de la carte PASTEL délivrée par SNCF

OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée sous l'appellation «carte PASTEL», comme support de titres de transports collectifs en Région ex Midi-Pyrénées.

La carte PASTEL est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique ex Midi-Pyrénées.

ARTICLE I - PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les transporteurs partenaires émettent des cartes PASTEL qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux, dans un dépliant actualisé. Les cartes PASTEL sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs.

Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

ARTICLE II - LES CARTES

Chaque carte comporte :

- une face commune à tous les opérateurs, traduisant ainsi son utilisation multimodale ;
- une face propre à l'émetteur de la carte où figurent, notamment, les informations nominatives : nom, prénom et photographie du titulaire de la carte.

ARTICLE III - LE TITULAIRE D'UNE CARTE PASTEL

La carte PASTEL est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

ARTICLE IV - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHÉSION

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés. Le client doit fournir :

- une demande de carte dûment remplie et signée ;
- une pièce d'identité officielle du titulaire et du signataire ;
- une photo d'identité couleur du titulaire (inscription du nom, prénom au dos de la photo) ;
- pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;
- pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles (exemple : attestation patronale pour le droit salarié).

La liste des points de retrait et de dépôt des demandes de carte, la liste des points de ventes ainsi que les modalités de délivrance de la carte feront l'objet d'une communication aux clients.

Le montant de 8€ pour la confection de la carte est perçu au moment du retrait de la carte ou de la demande si l'envoi à domicile est choisi par le client.

ARTICLE V - CLIENTS CONCERNÉS

Les clients concernés par la carte PASTEL sont les clients du réseau régional (TER et RRR) de ex Midi-Pyrénées.

ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL EX MIDI-PYRÉNÉES

La détention de la carte PASTEL permet d'utiliser des titres de transports dans les mêmes conditions de droit et d'obligation que tous les autres titulaires de titres délivrés sur des supports traditionnels (ATA ou ISO). Ceci sous réserve du chargement dans la carte d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concerné avec, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide, ainsi que l'origine-destination du parcours concerné.

La validation sur des bornes spécifiques est obligatoire avant la montée et pour chaque voyage effectué.

En cas d'oubli de carte ou de non validation, le client voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte PASTEL, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte PASTEL ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

ARTICLE VII - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE PASTEL

Le titulaire de la carte PASTEL est responsable de son utilisation et de sa conservation.

Les enregistrements des données liées à la carte PASTEL ou leurs reproductions sur un support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

ARTICLE VIII - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS SUR LA CARTE

Les titres de transports monomodaux SNCF, intermodaux et multimodaux proposés à la vente par TER Occitanie et, si nécessaire, les droits à réduction associés peuvent être chargés sur la carte PASTEL aux guichets des gares SNCF situées en région ex Midi-Pyrénées.

Dans les lieux équipés, les titres de transports peuvent également être chargés sur la carte PASTEL au moyen d'automates de distribution TER.

ARTICLE IX - REMPLACEMENT D'UNE CARTE PASTEL

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte PASTEL doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits. Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant si la responsabilité du client est engagée. Dans l'attente de la reconstitution de la carte, le client devra se munir d'un titre de transport payant.

ARTICLE X - REMBOURSEMENT

Une carte PASTEL n'est pas remboursable.

Seuls les titres de transport monomodaux SNCF et multimodaux vendus par la SNCF et chargés sur une carte PASTEL sont remboursés aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en Région ex Midi-Pyrénées selon les modalités en vigueur.

ARTICLE XI - INFORMATIONS ET LIBERTÉS

Les informations fournies dans ce formulaire feront l'objet d'un traitement informatisé. Les destinataires de ces informations sont les personnes habilitées de SNCF Mobilités (responsable de traitement TER Occitanie (ter.occitanie@sncf.fr) et DPO (dpo-sncf-mobilites@sncf.fr), de la Région Occitanie ou de leurs prestataires agréés. Ces informations serviront à la gestion des données billettiques des activités TER, et pourront servir – sur la base du consentement – à envoyer les actualités et bons plans TER Occitanie et/ou l'information trafic sur les lignes TER Occitanie. Les données sont conservées pendant 24 mois.

Les informations mentionnées d'une astérisque sont obligatoires. En l'absence de renseignement des informations obligatoires, la demande de carte PASTEL ne pourra être traitée. Si le numéro de portable et l'adresse email ne sont pas complétés, le client ne pourra être contacté à des fins de gestion. SNCF Mobilités TER Occitanie adressera ses bons plans et/ou les informations sur les lignes et les abonnements à ses clients par ces canaux, si ceux-ci l'ont autorisé. Les partenaires pourront adresser leurs offres commerciales aux clients qui auront donné leur consentement. Les clients ayant renseigné leur gare desservant leur domicile et celle habituel de destination seront informés sur le trafic de leur ligne et leur abonnement.

Conformément à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données

personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite «informatique et libertés» modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, et d'effacement de ses données personnelles, d'un droit à la limitation du traitement, et à la portabilité de ses données, du droit d'opposition, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en adressant une demande à : Contact TER Occitanie - BP 31025 - 34006 Montpellier Cedex 01 ou par courriel : ter.occitanie@sncf.fr.

ARTICLE XII - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions d'utilisation de la carte PASTEL sont à formuler à l'adresse suivante :

SNCF - Service Relations Clients 62 973 ARRAS - Cedex 09.

Le titulaire d'une carte PASTEL et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à la dite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée. Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

ARTICLE XIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

Le contrat d'adhésion a une durée de validité de quatre ans qui prend effet à la date du dépôt de demande de carte. À sa date d'échéance le contrat d'adhésion peut-être renouvelé à la demande du client et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte.

La SNCF est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes PASTEL en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

ARTICLE XIV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU TITULAIRE

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte PASTEL à l'un des guichets des gares SNCF situées sur le périmètre géographique. La carte PASTEL est invalide à la date d'effet de la résiliation. La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

ARTICLE XV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DE LA SNCF

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par la SNCF, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande ou de reconstitution d'une carte PASTEL ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte PASTEL.

La SNCF signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au domicile connu du titulaire.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte PASTEL résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.