

Table des matières

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE.....	2
ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TRANSPORT SCOLAIRE DU RÉSEAU TCL.....	2
ARTICLE 3 : LA CARTE TECELY	3
ARTICLE 4 : LES ABONNEMENTS TCL.....	3
ARTICLE 4.1 : ABONNEMENT MENSUEL et ANNUEL	3
ARTICLE 4.2 : ABONNEMENT MENSUEL ILLIMITÉ PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE	4
ARTICLE 4.3 : SOUSCRIPTION PAR CORRESPONDANCE.....	4
4.3.1 – Demandes d'abonnement.....	4
4.3.2 – Dépôt des dossiers d'abonnement.....	4
4.3.3 – Règlement	5
4.3.3 – Activation de l'abonnement.....	5
ARTICLE 5 : RESILIATION.....	6
ARTICLE 6 : REMBOURSEMENT	6
ARTICLE 7 : ABONNEMENT TCL + TER	7
ARTICLE 8 : ABONNEMENT TCL + CARS DU RHONE ou TCL + LIGNES 132/171 DU RESEAU DE TRANSPORT DE L'AIN	10
ARTICLE 9 : UTILISATION DES LIGNES JUNIOR DIRECT (RESEAU TCL)	10
ARTICLE 10 : ACCEPTATION DU RÈGLEMENT DU RÉSEAU DE TRANSPORT CONSIDÉRÉ.....	11
ARTICLE 11 : DONNÉES PERSONNELLES	11
ARTICLE 12 : RÉCLAMATIONS.....	12
ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DE JURIDICTION	12

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE

Les dispositions du présent guide sont applicables à l'ensemble des lignes et structures dédiées au transport scolaire constituant le réseau TCL.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TRANSPORT SCOLAIRE DU RÉSEAU TCL

Les modalités de souscription d'abonnement au réseau TCL sont basées sur l'âge de l'utilisateur : aucune condition de domiciliation ou de justificatif de scolarité n'est requise pour les élèves relevant d'un abonnement 4-10 ans, 11-17 ans et 18-25 ans.

L'âge et la situation de l'élève considéré seront appréciés au 1^{er} septembre 2022 pour déterminer le tarif d'un abonnement mensuel illimité par prélèvement automatique ou annuel sur la période 2022-2023.

Cependant, les élèves :

- ⇒ faisant une demande d'abonnement pour bénéficier d'un accès à une desserte complémentaire à celle du réseau TCL (SNCF, Cars du Rhône, Transport de l'Ain),
- ⇒ OU bénéficiant d'une bourse scolaire nationale ou départementale du second degré,
- ⇒ OU inscrits en section SEGPA, IME/ITEP, ULIS,

devront, le cas échéant selon les modalités détaillées ci-après, présenter un justificatif.

Particularités :

- Les élèves en situation de handicap relevant des Services Scolaires du Département du Rhône doivent déposer un dossier auprès de la Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées (MDMPH), à l'adresse suivante : 146 Rue Pierre Corneille, 69003 Lyon.
- Les élèves en situation de handicap relevant de la Métropole de Lyon doivent adresser une demande de prise en charge pour les frais de transport auprès de la Métropole de Lyon : <https://www.grandlyon.com/services/transport-des-eleves-et-etudiants-handicapes.html>
- Les élèves résidant sur le Département de la Loire et sur le périmètre de Roanne et ses alentours, doivent s'adresser auprès du réseau de Transport Cars Région Loire (Tél : 04 26 73 55 55).
- Les élèves résidant à St Etienne Métropole doivent s'adresser à la Métropole de Saint Etienne (Tél : 04 77 49 21 49).
- Les élèves résidant dans le Département de l'Ain doivent s'adresser à la Direction des Transports du Département de l'Ain auprès des Cars Région AIN (Tél : 04 78 98 56 00).

- Les élèves résidant dans l'une des 18 communes de Villefranche-sur-Saône doivent s'adresser à Keolis Villefranche sur Saône, Réseau Libellule (Tél. : 04 74 60 37 58 ou au 0800 350 380)
- Les élèves résidants sur le périmètre des Cars Région de l'Isère doivent s'adresser au département de l'Isère (Tél. Allo Transports Scolaires : 04 76 00 38 38).
- Les élèves internes résidant sur le périmètre des Cars du Rhône (hors communes listées en annexe) peuvent bénéficier d'une aide au transport. Pour plus d'information, consulter le site : www.carsdurhone.fr

ARTICLE 3 : LA CARTE TECELY

Les abonnements TCL sont portés sur la carte Técély, dont le coût est de 5.00 € (tarif au 01/01/2022).

Toute nouvelle souscription d'abonnement (personne non abonnée jusqu'alors) s'accompagne de la fabrication d'une carte Técély. Cette première fabrication est obligatoirement réalisée dans une agence TCL ou en l'achetant en ligne sur le site <https://e-tecely.tcl.fr>, avec une photo d'identité et une pièce d'identité.

En cas de commande, la carte est expédiée au domicile sous 5 jours ouvrés (plus délais d'acheminement postal).

⇒ **Nouvel abonné**

L'achat de la carte Técély peut se faire en même temps que l'achat de l'abonnement, en cas de souscription en ligne ou en agence

⇒ **Ancien abonné avec carte Técély arrivant à expiration avant le 31/08/2023**

La carte Técély doit être renouvelée en cas d'achat d'un abonnement annuel.

⇒ **Ancien abonné avec carte Técély valide jusqu'au 31/08/2023**

Tout élève déjà abonné en 2021/2022 possédant une carte de transport n'expirant pas avant le 31 août 2023 devra veiller à inscrire son numéro de carte de transport sur son formulaire d'abonnement.

ARTICLE 4 : LES ABONNEMENTS TCL

Trois formules d'abonnement sont proposées : mensuel, annuel, mensuel par prélèvement automatique.

ARTICLE 4.1 : ABONNEMENT MENSUEL et ANNUEL

L'achat peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- sur les distributeurs automatiques
- par correspondance (cf ARTICLE 4.3 – Souscription par correspondance)
- auprès des points service TCL (localisation sur le site www.tcl.fr)

- dans une agence TCL
- auprès des guichets automatiques de banque CIC/Crédit Mutuel (localisation sur le site www.tcl.fr)

ARTICLE 4.2 : ABONNEMENT MENSUEL ILLIMITE PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

La souscription peut s'effectuer :

- depuis l'agence en ligne e-Técély : <https://e-tecely.tcl.fr>
- par correspondance (cf ARTICLE 4.3 – Souscription par correspondance)
- dans une agence TCL

L'abonnement mensuel illimité par prélèvement automatique est sans engagement : il peut être suspendu à tout moment (cf ARTICLE 5 - Résiliation)

Chaque année, un nouvel échéancier est envoyé à l'élève majeur ou à son représentant légal payeur pour l'année scolaire à venir, accompagné d'un formulaire de résiliation si ce dernier ne souhaite pas reconduire l'abonnement.

Pour chaque rentrée scolaire, les démarches de résiliation sont à effectuer avant le 15 août en renvoyant le formulaire à l'adresse suivante : TCL/ Résiliation Scolaire - Libre Réponse 45698 - 69339 LYON CEDEX 02

ARTICLE 4.3 : SOUSCRIPTION PAR CORRESPONDANCE

4.3.1 MODALITÉS D'OBTENTION DE L'ABONNEMENT

Les dossiers de demande d'abonnement sont :

- téléchargeables sur le site Internet www.tcl.fr/rentree
- disponibles en agences TCL
- disponibles sur demande auprès l'Allo TCL

4.3.2 – Dépôt des dossiers d'abonnement

⇒ Par courrier

Les dossiers sont à retourner complétés, accompagnés des pièces administratives requises (indiquées dans le guide de souscription) par courrier postal non affranchi à l'adresse suivante :

VPC 4-25 ans
Libre Réponse 65700
69339 Lyon Cedex 02

⇒ En agence TCL

Un dépôt de dossiers complétés est également possible en agences TCL.

/!\ Seules les demandes dûment complétées, validées (formulaire téléchargé sur le site Internet www.tcl.fr) et signées pourront être instruites. En cas de demande incomplète, celle-ci sera renvoyée et les éléments ou pièces manquants seront indiqués et à transmettre par courrier à l'adresse ci-dessus dans les meilleurs délais pour l'instruction de la demande.

4.3.3 – Règlement

⇒ **Par chèque**

Tout règlement par chèque joint à la demande d'abonnement adressée par courrier sera encaissé début septembre 2022.

⇒ **Par prélèvement automatique**

En cas de règlement par prélèvement automatique, le premier prélèvement sera effectué à partir du 9 septembre 2022.

⇒ En espèces ou CB

Le paiement par carte bancaire est obligatoire pour l'achat d'un abonnement sur l'agence en ligne. Pour tout abonnement mensuel par prélèvement automatique, la première mensualité sera réglée en ligne puis un prélèvement automatique sera mis en place pour les mensualités suivantes.

4.3.3 – Activation de l'abonnement

L'activation du nouveau contrat d'abonnement pour 2022/2023 sera à effectuer :

- sur une borne e-Técély selon la procédure suivante
- ou à l'aide d'un rechargeur individuel vendu sur le site <https://e-tecely.tcl.fr> au tarif de 9 € TTC (tarif en vigueur au 1er janvier 2022).

Comment activer votre abonnement sur une borne e-Técély ?

- 1 Vous pouvez trouver des bornes e-Técély à côté des distributeurs dans le Métro et certaines stations de Tramway et de Bus. Vous pouvez chercher la borne la plus proche de chez vous sur tcl.fr/bornes-e-tecely
- 2 Mettez votre carte Técély **sans son étui ICI**
- 3 Attendez le message sur l'écran avec le nom « *Solidaire Gratuit* », puis le message « *vous pouvez retirer votre carte* »
- 4 Votre abonnement est **✓ activé**

La localisation des bornes e-Técély est disponible sur le site : www.tcl.fr/bornes-e-tecely

ARTICLE 5 : RESILIATION

Les abonnements en formule mensuelle illimitée par prélèvement automatique peuvent être résiliés avant le 20 du mois en cours, par courrier ou par mail auprès du Service Client ou jusqu'au 25 du mois en cours en agences TCL, pour une suspension le mois suivant.

ARTICLE 6 : REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement pour raisons personnelles (ex. : longue maladie ; hospitalisation de longue durée ; décès du Voyageur titulaire de l'Abonnement) peut être adressée par le Voyageur en Agence TCL ou par courrier au Service Relation Voyageur TCL (courrier postal, courriel ou via le formulaire de contact sur le site www.tcl.fr) dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Seul(s) 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). A noter : la non-validation ou la non-télédistribution (chargement de l'Abonnement sur la Carte de transport en Agence, sur une borne ou grâce à un rechargeur individuel) du contrat d'Abonnement n'est pas un motif de remboursement.

Le Voyageur notifie le motif invoqué au titre de sa demande de remboursement et fournit tout justificatif à l'appui de sa demande.

Pour les demandes effectuées auprès du Service Relation Voyageur TCL, après étude de ladite demande, le Service Relation Voyageur TCL notifie par écrit le refus ou l'acceptation du remboursement, lequel sera effectué par virement bancaire dans les semaines suivant la demande.

Des frais de traitement du dossier s'élevant à 5€ sont retenus sur le montant faisant l'objet du remboursement.

Remboursement selon la formule d'abonnement :

✓ **Formule Mensuelle illimitée payée par prélèvement automatique**

Aucun remboursement ne sera effectué pour les mois offerts.

La demande de remboursement doit être effectuée lors de la résiliation du contrat d'Abonnement, avant le 20 du mois en cours par courrier ou par mail auprès du Service Client ou jusqu'au 25 du mois en cours en agences TCL.

✓ **Formule Annuelle**

La demande de remboursement doit être effectuée lors de la demande de résiliation du contrat d'Abonnement, avant le 20 du mois en cours par courrier ou par mail auprès du Service Client ou jusqu'au 25 du mois en cours en agences TCL.

Les mois restants à courir jusqu'à l'échéance du Contrat d'Abonnement sont remboursés chacun à hauteur d'1/12ème du montant total de l'Abonnement souscrit.

✓ **Formule Mensuelle**

En cas d'erreur d'achat, la demande de remboursement sera autorisée uniquement avant la date de début de validité du contrat d'Abonnement, en agences TCL, muni obligatoirement de la carte de transport.

ARTICLE 7 : ABONNEMENT TCL + TER (ASR)

Le contrat d'abonnement de l'élève est matérialisé par l'ensemble indissociable des deux éléments ci-dessous en cours de validité lors du voyage :

- Une carte oùra nominative et non cessible, délivrée par la SNCF
- Une carte Técély nominative et non cessible, délivrée par le réseau TCL

Les conditions cumulatives permettant aux élèves de bénéficier de la tarification « Abonnement Scolaire Réglementé » (ASR) sont les suivantes :

- être âgé de 10 à 25 ans
- être externe ou demi-pensionnaire de l'enseignement secondaire public ou privé sous contrat
- résider dans une commune desservie par le réseau TCL
- être inscrit dans un établissement du secondaire public ou privé sous contrat avec l'Etat.

Les trajets SNCF, domicile-école sont limités au département du Rhône et départements limitrophes (Ain, Isère, Loire).

L'abonnement est applicable sur les parcours les plus courts en distance, correspondant aux déplacements entre la gare desservant la commune du domicile de l'élève et la gare desservant la commune de l'établissement scolaire.

La tarification est applicable sur des parcours correspondant aux déplacements entre la gare desservant la commune du domicile de l'élève et la gare desservant la commune de l'établissement scolaire. La liste des gares (cf annexe 2).

L'abonnement est valable pour une période équivalente à l'année scolaire (du 1^{er} septembre au dernier jour d'école).

Les abonnements ASR sont délivrés uniquement sur carte oùra, carte nominative et non cessible, valable pendant 5 ans. Les frais d'établissement de ladite carte s'élèvent à 5€ TTC (tarif au 1^{er} janvier 2022).

Principes d'utilisation

L'abonnement ASR est valable en 2nde classe pour une période de 3, 6 ou 10 mois selon la date de souscription (modalités ci-dessous) dans tous les trains et autocars TER, excepté les trains à accès limité (TGV, INTERCITES et autres trains à accès limité), avec ou en correspondance avec une ligne TCL.

Modalités d'abonnement

La demande d'abonnement est établie par l'élève sur le site internet www.tcl.fr/rentrée.

Nouveau

Il sera possible également d'effectuer les démarches :

par correspondance
ou

en agence commerciale TCL

L'élève devra se conformer aux modalités d'attribution indiquées sur le site tcl.fr.

Il pourra souscrire :

- tout au long de l'année un abonnement par prélèvement automatique en 10 mensualités.
- un abonnement par prélèvement automatique en 1 seule mensualité jusqu'au 31/12.
- un abonnement annuel jusqu'au 31/12.

Si l'élève ne possède pas de carte Oûra, il devra en faire la demande directement en se connectant sur le site TER : <https://m.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/services-contacts/carte-oura>



Une fois la demande d'abonnement instruite par le délégataire du réseau TCL et SNCF Voyageur, l'élève recevra une notification de la part de SNCF Voyageurs par mail ou par téléphone.

L'élève devra se présenter à la gare de retrait qu'il aura indiqué sur son formulaire **muni de sa carte Oûra**, pour faire charger son titre ASR. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

!/ \ Aucune carte Oûra ne sera établie en gare de retrait.

À noter, une souscription via l'agence en ligne e-Técély n'est pas possible.

Gestion des cas particuliers

○ *Retard de délivrance de l'abonnement SNCF*

Dans l'attente éventuelle de la délivrance de son abonnement ASR sur carte Oûra, l'élève achètera un Abonnement Elève, Etudiant, Apprenti (AEEA) auprès de SNCF (format IATA). Seul l'abonnement AEEA pourra faire l'objet d'un remboursement ultérieur (sur présentation de l'ASR dont le début de validité ne pourra être ultérieur à la date d'émission de l'Abonnement Elève, Etudiant, Apprenti provisoire). Pour obtenir le remboursement, l'élève devra se rendre en gare SNCF pour faire sa demande de remboursement

○ *Changement de statut de l'élève*

Concernant l'élève changeant de trajet, d'établissement ou de régime avant la rentrée ou en cours d'année scolaire, il devra OBLIGATOIREMENT faire une nouvelle demande d'abonnement ASR. Une fois sa nouvelle demande validée par le délégataire du réseau TCL, il se présentera en gare de retrait qui supprimera l'abonnement déjà chargé sur la carte Oûra et qui chargera le nouvel abonnement ASR.

Dans le cas de départ définitif de l'établissement ou de déménagement hors du périmètre de compétence du SYTRAL, l'élève devra présenter sa carte Oûra en gare de retrait afin d'annuler les titres non utilisés.

SNCF Voyageurs doit transmettre cette information au SYTRAL ou à son délégataire. Le remboursement du coût attribué au SYTRAL, s'il y a lieu, correspond au nombre de mois facturé(s) et non utilisé(s), pour autant que l'Abonnement Scolaire Réglementé ait été annulé, et doit être régularisé sur une facture mensuelle de l'année scolaire en cours. Tout mois entamé est intégralement dû.

○ *Défectuosité, Perte ou Vol de la carte Oûra*

En cas de défectuosité fonctionnelle de la carte Oûra, la reconstitution du titre ASR sur une nouvelle carte sera réalisée uniquement en gare SNCF au guichet oura.

En cas de perte ou de vol de la carte Oûra, l'élève se présentera uniquement en gare SNCF au guichet oura. Il devra s'acquitter du coût de reconstitution de la carte Oûra au tarif en vigueur fixé par SNCF Voyageurs

La reconstitution des titres sur carte Oûra permet à l'élève de récupérer l'ensemble des titres initialement présents sur sa carte Oûra Il devra déclarer les titres qu'il avait en sa possession et en cours de validité au vendeur.

Si l'élève effectue ses démarches de reconstitution en agence commerciale TCL, une fiche navette sera émise (avec la carte Oûra) et transmise à SNCF Voyageurs ou au partenaire afin qu'il charge les titres lui incombant. La nouvelle carte Oûra, chargée de l'ensemble des titres initialement présents, sera retournée au client.

En agence commerciale TCL il lui sera remis un ticket dit de courtoisie valable 20 jours valable sur tout le réseau TCL. L'élève devra se munir d'un titre de transport dit de dépannage en gare SNCF

de retrait, valable pour le trajet indiqué. Ces titres, annotés par le contrôleur, seront remboursés par la gare de retrait, sur présentation de la nouvelle carte. Ce titre de transport dit de dépannage a une validité de 10 jours permettant des voyages illimités. Le remboursement ne s'effectuera que si l'élève avait bien un abonnement ASR valable au moment où on lui refait la carte. Ce titre a un coût de 20€.

ARTICLE 8 : ABONNEMENT TCL + CARS DU RHONE ou TCL + LIGNES 132/171 DU RESEAU DE TRANSPORT DE L'AIN

Les conditions cumulatives permettant aux élèves de bénéficier de cette tarification sont les suivantes :

- être âgé de 10 à 25 ans
- être externe ou demi-pensionnaire de l'enseignement secondaire public ou privé sous contrat
- résider dans une commune desservie par le réseau TCL
- se rendre dans un établissement hors des communes desservies par le réseau TCL
- empruntant le réseau TCL et/ou une ligne des Cars du Rhône ou les lignes conventionnées avec le SYTRAL (lignes 132/171 du réseau Transports de l'Ain).

Nouveau

Il pourra souscrire tout au long de l'année un abonnement par prélèvement automatique en 10 mensualités.

La souscription d'un abonnement annuel sera possible jusqu'au 31/12 uniquement de l'année scolaire en cours.

Pour les abonnements donnant lieu à des paiements par prélèvement automatique mensuel, en cas de défaut de paiement, l'absence de régularisation dans un délai de 15 jours suivant la demande de l'exploitant entraînera le retrait du titre et l'exclusion du service.

Les sommes dues au titre de l'abonnement TCL souscrit initialement demeureront intégralement dues jusqu'à la date de suspension du service.

L'élève souhaitant emprunter une ligne des Cars du Rhône ou les lignes 132 /171 des Transports de l'Ain devra transmettre son formulaire d'abonnement TCL visé obligatoirement par son établissement scolaire. À noter, une souscription via l'agence en ligne e-Técély n'est pas possible.

ARTICLE 9 : UTILISATION DES LIGNES JUNIOR DIRECT (RESEAU TCL)

Les lignes Junior Direct desservent des établissements du second degré, public ou privé sous contrat. Elles effectuent un aller et un retour par jour ; en début et fin de journée. L'ensemble de ces lignes est exploité en car et accessible avec un abonnement TCL.

Un extrait du Règlement du réseau TCL ainsi que les modalités d'utilisation du transport scolaire-réseau TCL sont affichées à bord des lignes Junior Direct ainsi que dans les établissements scolaires dont elles assurent une desserte.

Ce règlement précise un certain nombre de règles et de mesures à respecter afin d'assurer le trajet des élèves, en toute sécurité.

Toute règle ou mesure non respectée par l'élève (port de la ceinture par exemple) est assujettie en cas de contrôle à une amende imputable aux représentants légaux de l'élève. Des exclusions temporaires ou définitives peuvent également être prononcées/décidées en cas de comportement inadapté ou dangereux.

Les informations concernant les lignes JD sont disponibles sur le site www.tcl.fr, rubrique « Se déplacer », informations Transport scolaire (Junior Direct).

Si une ligne JD ou une ligne régulière correspond au trajet de votre enfant, et que vous avez effectué une demande de carte Oûra pour une ligne des Cars du Rhône pour ce même trajet, celle-ci ne pourra vous être affectée, la préférence étant donnée à la ligne du réseau TCL.

En complément, il est précisé que l'abonnement TCL n'est pas affecté à une ligne JD spécifiquement, il est valable sur tout le réseau TCL et également sur les lignes JD. Les itinéraires, horaires des lignes sont susceptibles d'être modifiés en cours d'année pour s'adapter aux effectifs transportés et aux besoins des établissements scolaires.

ARTICLE 10 : ACCEPTATION DU RÈGLEMENT DU RÉSEAU DE TRANSPORT CONSIDÉRÉ

La souscription d'un abonnement par l'élève entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'élève du règlement du réseau considéré.

- Le règlement du réseau TCL est disponible ici : www.tcl.fr
- Le règlement du réseau SNCF est disponible ici : www.sncf.com
- Le règlement du réseau Cars du Rhône est disponible ici : www.carsdurhone.fr
- Le règlement des lignes 132 /171 des Transports de l'Ain est disponible ici : www.transportdelain.fr

ARTICLE 11 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la souscription d'un abonnement font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport considéré, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, le vol et- la perte de titre de transport, la réalisation d'enquêtes, études et analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport.

Elles sont destinées aux services de l'exploitant considéré qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne.

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau TCL.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité et de sécurité des données personnelles disponible sur www.tcl.fr.

Conformément à la réglementation applicable, tout 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 relative au traitement de ses données personnelles, à l'adresse postale Keolis Lyon-Délégué à la Protection des Données « DPO » -19 Boulevard Vivier Merle- 69212 Lyon Cedex 03 ou par courrier électronique à l'adresse dpo@tcl.fr.

Si le client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte de transport.

ARTICLE 12 : RÉCLAMATIONS

Pour toute contestation, le client pourra écrire au Service Client TCL - 19 Bd Vivier Merle - 69212 Lyon Cedex 03 ou téléphoner à Allô TCL au 04.26.10.12.12.

Depuis le 1^{er} septembre 2018, tout appel à Allo TCL est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation des salariés TCL ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, 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 TCL 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 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DE JURIDICTION

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

Tout différend sera soumis aux juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile ou aux juridictions du lieu où le demandeur résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du code de la consommation).

ANNEXE 1 – PRÉSENTATION DES ABONNEMENTS TCL

L'abonnement TCL est utilisable sur les communes desservies par le réseau TCL (tous les jours à l'exception du 1^{er} mai).

- **L'abonnement Mensuel Illimité par prélèvement automatique** se renouvelle sans aucune nouvelle démarche jusqu'aux 10 ans /17 ans inclus de l'élève sauf :
 - ⊙ si une demande de résiliation est effectuée à la demande du client ou en raison d'un changement de statut.
 - ⊙ pour les abonnements subventionnés (TCL + TER, TCL + cars du Rhône ou TCL + Lignes 132/171 du réseau de transport de l'Ain).

La souscription est possible toute l'année.

Mode de règlement : par prélèvement en 10 mensualités (deux mois offerts)

- **L'abonnement Annuel** est valable uniquement l'année scolaire en cours du 1^{er} septembre au 31 août. La souscription est possible jusqu'au 31/12 de l'année scolaire en cours.
Mode de règlement : chèque, CB* ou espèces* (*hors souscription par courrier)
- **L'abonnement Mensuel** est valable le mois civil et rechargeable dès le 20 du mois précédent dans tous les points de vente TCL.
Le tarif de l'abonnement mensuel est lié à l'âge et non pas à l'année scolaire. Un élève qui a 11 ans pendant l'année scolaire et qui a souscrit un abonnement mensuel 4-10 ans, changera automatiquement d'abonnement au mois anniversaire de ses 11 ans.

Annexe 1.1 - Tarifs en vigueur au 1^{er} septembre 2022

		Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnement Mensuel Illimité par prélèvement automatique (10 mensualités)	Abonnement par prélèvement automatique (réservé aux élèves utilisant le réseau TCL et SNCF ou Les lignes 132/171 du Réseau de l'Ain)
Tarif en vigueur au 01/09/2022	4-10 ans inclus au 1er septembre 2022	9,30 €	93,00 €	9,30 €	
	11-17 ans inclus au 1er septembre 2022	23,30 €	233,00 €	23,30 €	
	18-25 ans inclus au 1er septembre 2022	25,00 €	250,00 €	25,00 €	
	10-25 ans inclus au 1er septembre 2022		233,00 €	23,30 €	233,00 €

Annexe 1.2 - Tarif réduit Solidaire 1 Réduit

Peuvent bénéficier d'un abonnement Solidaire1 Réduit, les élèves âgés de 4 à 25 ans inclus résidant dans le Rhône et relevant d'une des situations suivantes :

- Boursiers nationaux ou départementaux
- SEGPA fréquentant une Section d'Enseignement Général Professionnel Adapté
- ULIS (anciennement UPI) fréquentant une Unité Localisée Pour l'Inclusion Scolaire
- IME (Institut Médico-Educatif)
- ITEP (Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique)

Les justificatifs suivants sont à présenter au moment de la souscription de l'abonnement :

- La notification originale d'attribution de bourse définitive de l'inspection académique délivrée par les collèges privés ou la notification originale d'attribution de bourse délivrée par les collèges publics / par les lycées
- Le formulaire TCL « justificatif donnant droit à un abonnement solidaire 1 » délivré par l'établissement scolaire pour les élèves en SEGPA, ULIS, IME, ITEP

NB : Le formulaire TCL « justificatif donnant droit à un abonnement Solidaire 1 Réduit » renseigné informatiquement sera accepté à condition que le cachet et la signature de l'établissement soient des originaux (non photocopié ou imprimé)

- **et, dans tous les cas**, le formulaire d'abonnement dûment rempli et visé par l'établissement scolaire ou le certificat de scolarité.

NOUVEAUTE

A partir du 01/09/2022 tous les élèves âgés de moins de 16 ans au 1 septembre 2022 et justifiant d'un statut boursier en 2021, verront leur statut boursier prolongé jusqu'à la fin de la scolarité de leur 16 ans.

Cette prolongation sera effectuée à distance, le client recevra une notification soit par mail soit par courrier l'informant de cette démarche.

- ⇒ Le client à réception de cette notification devra mettre sa carte à jour en la présentant devant un borne e-técély : cette étape permettra d'activer son droit à tarif réduit du client.

Comment activer votre abonnement sur une borne e-Técély ?



- ⇒ Le client pourra ensuite effectuer l'achat de son abonnement pour la rentrée 2022-2023.

**!/ ** Il devra transmettre son justificatif de bourse pour l'année scolaire considérée avant le 31/12. A défaut son abonnement sera résilié. Aucune procédure de remboursement ne pourra être engagée.

A noter : l'élève qui ne pourra pas fournir lors de la souscription de justificatif ou qui fournira un justificatif erroné ou non conforme se verra appliquer le tarif correspondant à son âge au moment de la souscription.

Dès réception du justificatif, l'élève déposera une demande de régularisation en agence TCL à partir du 10 du mois jusqu'au 25 du mois, sur présentation de la carte de transport, du justificatif et du relevé d'identité bancaire. La régularisation sera effectuée ultérieurement par virement bancaire.

La régularisation s'effectuera sur les mois achetés en plein tarif depuis le 1er septembre 2022 uniquement.

Le dépôt de la demande de régularisation ne sera plus possible après le 30 juin 2023.

Annexe 1.3 - Tarifs en vigueur au 1^{er} septembre 2022

	Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnement Mensuel Illimité par prélèvement automatique (10 mensualités)
Tarif en vigueur au 01/09/2022	10,00 €	100,00 €	10,00 €

ANNEXE 2 : LISTE DES COMMUNES

METROPOLE DE LYON			
Albigny sur Saône	69250	Lyon	69001à 69009
Bron	69500	Marcy l'Etoile	69280
Cailloux sur Fontaines	69270	Mezrieu	69330
Caluire et Cuire	69300	Mions	69780
Champagne au Mont d'Or	69410	Montanay	69250
Charbonnières les Bains	69260	Neuville sur Saône	69250
Charly	69390	Oullins	69600
Chassieu	69680	Pierre Bénite	69310
Collonges au Mont d'Or	69660	Quincieux	69650
Corbas	69960	Poleymieux au Mont d'Or	69250
Couzon au Mont d'Or	69270	Rillieux la Pape	69140
Craponne	69290	Rochetaillée sur Saône	69270
Curis au Mont d'Or	69250	St-Cyr au Mont d'Or	69450
Dardilly	69570	St-Didier au Mont d'Or	69370
Décines-Charpieu	69150	St-Fons	69190
Ecully	69130	Ste-Foy-lès-Lyon	69110
Feyzin	69320	St-Genis-Laval	69230
Fleurieu sur Saône	69250	St-Genis les Ollières	69290
Fontaines St-Martin	69270	St-Germain au Mont d'Or	69650
Fontaines sur Saône	69270	St-Priest	69800
Francheville	69340	St-Romain au Mont d'Or	69270
Genay	69730	Sathonay Camp	69580
Givors	69700	Sathonay Village	69580
Grigny	69520	Solaize	69360
Irigny	69540	Tassin la Demi-Lune	69160
Jonage	69330	Vaulx-en-Velin	69120
La Mulatière	69350	Vénissieux	69200
La Tour de Salvagny	69890	Vernaison	69390
Limonest	69760	Villeurbanne	69100
Lissieu	69380		
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE L'EST LYONNAIS			
Colombier Saugnieu	69124	Saint Bonnet de Mure	69720
Genas	69740	Saint Laurent de Mure	69720
Jons	69330	Saint Pierre de Chandieu	69780
Pusignan	69330	Toussieu	69780
6 COMMUNES ADHERENTES			
Brindas	69126	Sainte-Consorce	69280
Chaponost	69630	Thurins	69510
Grézieu -la-Varenne	69290	Messimy	69510

ANNEXE 3 – LISTE DES GARES SNCF DE RETRAIT

LYON JEAN MACE

LYON PERRACHE

LYON ST PAUL

LYON VAISE

ECULLY LA DEMI LUNE

GIVORS VILLE

ST GERMAIN AU MONT D'OR

SATHONAY RILLIEUX

CHARBONNIERES LES BAINS

TASSIN

ANNEXE 4 – LISTE DES GARES COUVERTES PAR LA PRISE EN CHARGE DE L'ABONNEMENT ASR



Lyon Part Dieu, Perrache, Gorge de Loup,
St Paul, Vaise, Jean Macé
Alai
Albigny sur Saône
Casino Lacroix Laval
Chaponost
Charbonnières
Collonges Fontaines
Couzon au Mont d'Or
Crépieux la Pape
Dardilly Le Jubin
Dardilly les Mouilles
Dommartin Lissieu
Ecully
Feyzin
Francheville

Givors Canal
Givors Ville
Grigny le Sablon
Irigny –Yvours
La Tour de Salvagny
Le Méridien
Les Flachères
Oullins
Pierre Bénite
Quincieux
St Fons
St Germain au Mont d'Or
St Priest
Sathonay Rillieux
Tassin
Vénissieux
Vernaison
Yvours