



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS POUR L'ACCES AUX LIGNES DE LUNEL AGGLO

Sommaire

| | |
|---|---|
| ARTICLE 1 – OBJET | 3 |
| ARTICLE 2 – OBLIGATION DU VOYAGEUR..... | 3 |
| ARTICLE 3 - LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT PROPOSES | 3 |
| ARTICLE 4 - LES TARIFS ET LES REDUCTIONS ACCORDEES..... | 5 |
| 4.1 TARIFS | 5 |
| 4.2 REDUCTIONS ACCORDEES SUR JUSTIFICATIFS..... | 5 |
| ARTICLE 5 - LES MODALITES D’ACHAT | 5 |
| ARTICLE 6 - MODES DE PAIEMENT ACCEPTES | 6 |
| ARTICLE 7 – DELAIS DE COMMANDE POUR LES ACHATS PAR CORRESPONDANCE | 7 |
| ARTICLE 8 – BOUTIQUE EN LIGNE..... | 7 |
| ARTICLE 9 – VENTE SUR APPLICATION | 7 |
| ARTICLE 10 – INCIDENTS – RETRACTATION – RECLAMATION..... | 7 |
| ARTICLE 11 – MODALITES DE MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE | 7 |
| ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES | 8 |
| ARTICLE 13 - PARTIES..... | 8 |
| ARTICLE 14 – PERIODE TRANSITOIRE..... | 8 |

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente sont applicables sur l'ensemble du réseau de transports publics de personnes du territoire de Lunel Agglo. Elles ont pour objet d'encadrer la vente des titres de transports. Les droits et obligations ainsi définis valent pour les usagers du service, Lunel Agglo et l'entreprise de transport qui assure le service.

Les conditions générales de vente sont mises à disposition des usagers qui en font la demande auprès de Lunel Agglo et sont consultables sur le site internet <https://www.lunelagglo.fr/>

L'usager déclare que les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport lui sont connues.

ARTICLE 2 – OBLIGATION DU VOYAGEUR

Tout voyageur doit acheter, présenter et valider un titre de transport pour pouvoir voyager sur les lignes du territoire de Lunel Agglo.

En cas de titre de transport non valable ou de non-paiement, l'accès au véhicule sera refusé au voyageur. Tout voyageur doit présenter son titre au conducteur ou à tout agent de Lunel Agglo ou mandaté par Lunel Agglo ainsi que toute autre personne habilitée à le faire.

Est considéré en situation irrégulière :

- Tout voyageur sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli) ;
- Tout voyageur en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité ;
- Tout voyageur n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule ;
- Tout voyageur utilisant un titre falsifié ;
- Tout voyageur utilisant un titre nominatif d'une autre personne : les abonnés doivent présenter ou valider une carte en cours de validité, portant photo d'identité ;
- Tout voyageur utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif.

L'usager en infraction devra payer immédiatement, outre son titre de transport, une amende, dans les conditions définies dans le règlement du service de transport. A défaut, il lui sera demandé de descendre du véhicule sans délai.

ARTICLE 3 - LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT PROPOSES

A compter du 15 juillet 2025, la gamme tarifaire des lignes de transports publics de personnes de Lunel Agglo est constituée de :

- **Titre 1 journée,**

Support : billet sans contact (BSC) ou achat sur smartphone via l'application.

Le titre 1 journée permet d'effectuer des trajets durant la journée en cours après la première validation. Il doit être validé à chaque montée dans un véhicule.

- **Titre 10 journées**

Support : billet sans contact (BSC) ou achat sur smartphone via l'application.

La carte 10 journées permet d'effectuer des trajets durant 10 journées non consécutives. Dès la première validation, la journée en cours est décomptée. Il doit être validé à chaque montée dans un véhicule.

- **Abonnement mensuel**

Support : carte sans contact (CSC) nominative avec photo ou sur smartphone via l'application.

Les CSC sont éditées par Lunel Agglo dans le point de vente désigné à l'article 4 des présentes conditions générales de vente ou par correspondance.

La première édition est gratuite, les demandes de duplicata pour carte (CSC) perdue, volée ou détériorée sont payantes au tarif en vigueur. Les CSC sont rechargeables et ont une durée de vie jusqu'à 5 ans.

La deuxième édition de la carte est gratuite après 5 ans d'utilisation à condition de retourner la première carte. A défaut de restitution de la carte initiale, la demande de duplicata sera payante au tarif d'une carte perdue.

Les cartes éditées sont adressées par correspondance ou remises en mains propres auprès du point de vente de Lunel Agglo.

En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte, aucun remboursement ou échange ne sera effectué. L'abonné doit demander et régler un duplicata de sa carte auprès de Lunel Agglo, au tarif en vigueur.

Le duplicata d'une carte ne peut être délivré qu'après paiement selon les modalités prévues aux présentes conditions générales de vente.

Tout duplicata délivré entraîne la désactivation de carte précédente rendue inutilisable. Aucun abonné ne pourra obtenir deux exemplaires valides d'un même support pour un même titulaire de la CSC.

Une carte considérée par Lunel Agglo comme défectueuse, pour motifs techniques uniquement, pourra être échangée gratuitement. L'abonné doit faire constater à un agent de Lunel Agglo la défectuosité de la carte en ramenant celle-ci au point de vente.

En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, l'utilisateur est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule d'un nouveau titre pour pouvoir voyager, y compris pour l'abonné qui est en attente de recevoir un duplicata.

En cas de dysfonctionnement du système billettique, des titres « papier » pourront être émis.

- **Validité des titres de transport avec les lignes liO Hérault Transport**

Les titres Lunel Agglo sont valables sur les lignes liO Hérault Transport dans le ressort territorial de Lunel Agglo en tant qu'Autorité Organisatrice de Mobilité (AOM), même en correspondance.

Les voyageurs en provenance de lignes liO Hérault Transport peuvent poursuivre leur trajet en correspondance sur les lignes du réseau Lunel Agglo. Ils doivent pour cela valider leur titre liO Hérault Transport à la montée dans un véhicule du réseau Lunel Agglo. La première validation du titre doit avoir été réalisée moins de 2 heures avant cette correspondance.

L'abonnement Solidarité liO Hérault Transport est gratuit. Ce dernier permet l'accès aux voyageurs sur l'ensemble du réseau du liO Hérault transport, Lunel Agglo et les réseaux partenaires. La carte Solidarité est réservée notamment aux bénéficiaires du RMI, RMA, RSA ou ASS et aux demandeurs d'asiles domiciliés dans le département de l'Hérault. Il s'agit d'un titre liO Hérault transport accepté sur le réseau Lunel Agglo. La liste des bénéficiaires est consultable auprès de Hérault transport. Lunel Agglo ne délivre pas l'abonnement Solidarité qui est vendus par le SMTCH.

Les titres liO Hérault transport sont vendus uniquement par Hérault Transport, voir les conditions sur le site <https://www.herault-transport.fr/>

- **Abonnement KARTATOO**

L'abonnement KARTATOO permet d'emprunter de façon illimitée, à la fois les transports urbains des réseaux partenaires et le réseau ferroviaire régional liO (TER) du domicile au lieu de travail ou d'études. C'est un abonnement zonal destiné à tous ceux qui travaillent ou qui étudient.

La tarification et la vente de ces titres relèvent de la SNCF. Elle peut évoluer à tout moment sur décision de l'autorité organisatrice de la mobilité compétente.

ARTICLE 4 - LES TARIFS ET LES REDUCTIONS ACCORDEES

4.1 TARIFS

| Gamme tarifaire Lunel Agglo | Tarifs pleins | Tarifs réduits |
|----------------------------------|---|--------------------|
| Titre 1 journée avec support | 2,10 € | 1,60 € |
| Titre 1 journée recharge | 1,60 € | 1,10 € |
| Titre 10 journées avec support | 11,50 € | 8,20 € |
| Titre 10 journées recharge | 11 € | 7,70 € |
| Support seul pour recharge titre | 0,50 € | Aucun tarif réduit |
| Abonnement mensuel | 21,40 € | 15€ |
| Abonnement solidarité | Gratuit délivré par liO Hérault Transport selon les conditions du SMTCH | |
| Renouvellement carte ou perte | 10 € | Aucun tarif réduit |

Une réduction d'environ 30% est applicable pour des publics spécifiques sous présentation de justificatifs :

- Familles nombreuses (3 enfants et plus),
- Personnes en situation de handicap (taux d'invalidité de 50% et plus),
- Les accompagnants des personnes en situation de handicap (taux d'invalidité de 50% et plus) conformément à l'article L 1111-5 du code des transports.

4.2 REDUCTIONS ACCORDEES SUR JUSTIFICATIFS

Les personnes handicapées

Les personnes handicapées (taux d'invalidité de 50 % et plus) bénéficient de 30% de réduction sur tous les titres. Leur accompagnant bénéficie des mêmes réductions.

Les familles

Les familles nombreuses, de 3 enfants et plus, bénéficient de 30 % de réduction sur tous les titres. Les enfants de moins de 5 ans accompagnés bénéficient de la gratuité sur tout le réseau de Lunel Agglo.

Les enfants de moins de 5 ans accompagnés d'un adulte bénéficient de la gratuité sur l'ensemble du réseau.

ARTICLE 5 - LES MODALITES D'ACHAT

Pour obtenir une carte d'abonnement, les renseignements demandés sont nécessaires à la vérification de l'identité de la personne utilisatrice de la carte qui reste personnelle et non cessible :

- nom, prénom, adresse, téléphone, mail, date de naissance
- justificatif de domicile de moins de trois mois
- une photo d'identité

La carte d'abonnement est adressée par correspondance ou par remise en main propre au point de vente.

Les autres achats sont faits au point de vente ou/et en ligne. Les cartes doivent être validées à chaque montée dans un véhicule. Le reçu de rechargement peut être considéré comme un justificatif de validité d'une carte défectueuse de manière momentanée.

Les abonnements sont également vendus sur application sous format dématérialisé après la création d'un compte personnel. Les QR codes situés à l'avant des cars doivent être scannés à chaque passage, à défaut le code inscrit sous le QR code doit être entré et validé manuellement dans l'application.

Le point de vente des titres de transports est le suivant :

Office du tourisme Lunel Agglo
16 cours Gabriel Péri
34 400 LUNEL

A bord des véhicules sont vendus uniquement les titres journée et 10 journées.

Pour les réductions de 30%, le(s) justificatif(s) demandés sont :

- Pour les personnes en situation de handicap : copie avis MDPH ou carte d'invalidité ou carte mutilé de guerre pour la réduction handicap. La réduction pour handicap n'est pas cumulable avec la réduction famille.
- Pour les personnes accompagnantes en situation de handicap : le bénéfice de la réduction est possible lorsque l'accompagnant achète son titre en même temps qu'une personne handicapée qui bénéficie des réductions prévues au présent règlement.
- Pour les familles : copie du livret de famille ou d'une attestation récente de quotient familial émise par la CAF pour la réduction famille familles de plus de 3 enfants. La réduction famille n'est pas cumulable avec la réduction pour handicap.

La carte Solidarité est délivrée par le Syndicat Mixte des transports en commun de l'Hérault – Hérault transport : <https://www.herault-transport.fr/>

ARTICLE 6 - MODES DE PAIEMENT ACCEPTES

Paiement en espèces : dans un véhicule ou au point de vente

En faisant l'appoint. (Article L112-5 du Code monétaire et financier "en cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint.").

A bord des véhicules, seuls les billets de 5€, 10€ et 20 € sont acceptés.

Il est interdit d'envoyer des espèces par courrier.

Paiement en chèque : au point de vente, par correspondance, à l'ordre de la Régie de recettes transport public Lunel Agglo.

Important : En cas d'incidents répétés, Lunel Agglo se réserve le droit de ne plus accepter de paiement par chèque, de résilier l'abonnement, de rendre une carte inutilisable et de refuser son renouvellement à l'utilisateur concerné.

Paiement en Carte Bancaire : au point de vente, en ligne, sur l'application

Le titre de transport commandé (BSC ou CSC) sera ensuite envoyé à l'adresse indiquée sur le formulaire par voie postale ou remis en main propre au point de vente.

Virement bancaire

Les virements bancaires sont possibles sur demande auprès de Lunel Agglo qui se réservera le droit de l'accepter ou non.

ARTICLE 7 – DELAIS DE COMMANDE POUR LES ACHATS PAR CORRESPONDANCE

Les achats des titres par correspondance sont à adresser à Lunel Agglo, Service Mobilités, 152 chemin des Merles, 34 400 LUNEL.

En cas de dossier complet, les délais de traitement d'une commande de titres, abonnements, auprès de Lunel Agglo par demande courrier sont de sept jours ouvrables à compter du jour de réception de la commande (hors délais postaux).

Les risques liés au transport des titres commandés sont à la charge de l'usager. La CA Lunel Agglo ne peut être tenue responsable de la perte d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement envoyé par courrier.

ARTICLE 8 – BOUTIQUE EN LIGNE

Les titres de transport vendus en ligne sur la boutique en ligne concernent l'ensemble des titres, abonnements. Ils sont payables comptant exclusivement par carte bancaire. Le vendeur ne conserve dans aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les clients.

La validation du paiement donne lieu à l'établissement d'une facture transmise à l'adresse électronique du client.

Dès l'envoi de ce courriel au client, la commande est réputée ferme et définitive. En conséquence, aucune modification de la commande ne pourra intervenir postérieurement à l'envoi dudit message électronique. Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve de sa commande. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne l'annulation du processus de commande. Les frais en découlant restent à la charge du client, le vendeur se réservant la possibilité d'engager toute action à l'encontre de ce dernier.

ARTICLE 9 – VENTE SUR APPLICATION

La vente de titres de transport est possible via l'application. Un compte personnel et des références bancaires doivent être obligatoirement créés. Les conditions d'utilisation de l'application sont disponibles sur l'application.

ARTICLE 10 – INCIDENTS – RETRACTATION – RECLAMATION

Dans le cadre d'une vente à distance, aux termes de l'article L221-2 9° du code de la consommation, le droit de rétractation du consommateur n'est pas applicable pour les contrats qui portent sur des prestations de services de transport de passagers.

Toute réclamation devra être faite par mail ou courrier à Lunel Agglo dans les 7 jours francs à compter de la date de réception de la commande. L'échange sera éventuellement effectué dans la mesure où le titre n'a pas été utilisé.

ARTICLE 11 – MODALITES DE MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Lunel Agglo se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes. Les présentes conditions sont régies par le droit français. Tout litige né de l'application des Conditions Générales de Ventes relève de la compétence des juridictions françaises.

ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles collectées sont dédiées pour l'utilisation du service de transports publics sur le territoire de Lunel. Vos données ne seront pas conservées un temps supérieur à la durée légale et obligatoire autorisée, à compter de notre dernier contact. Lunel Agglo met en place les moyens humains, organisationnels, logiciels, juridiques, techniques et physiques pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux agents, techniciens et sous-traitants éventuels de Lunel Agglo. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants avec lesquels nous travaillons n'ont qu'un accès limité à vos données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, Lunel Agglo s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers non autorisés, à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime. Conformément à la loi RGPD (Règlement sur la Protection des Données Personnelles) entrée en vigueur le 25 mai 2018, vous disposez des droits suivants : rectification, oubli, opposition, suppression, portabilité et retrait de votre consentement. Vous demande devra être envoyée par courrier au DPO du siège social de Lunel Agglo, dpo@lunelagglo.fr, accompagnée de votre justificatif d'identité, qui sera détruit une fois la demande traitée. Vous avez aussi la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL.

ARTICLE 13 - PARTIES

EOLE MOBILITE, 958 avenue ampère, 30 600 Vauvert, inscrit au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 309 543 098 00045

Par marché public, la Communauté d'Agglomération Lunel Agglo, Autorité Organisatrice de Mobilité a confié à la société EOLE MOBILITE la prestation de service de transports urbains sur le territoire de Lunel Agglo.

ARTICLE 14 – PERIODE TRANSITOIRE

A compter du 15 juillet 2025, jusqu'à la mise en service des équipements de billettique dans le matériel roulant, les conditions générales de vente seront aménagées comme précisé ci-dessous.

Durant cette période transitoire, les articles 3 et 4 sont modifiés en ce qui concerne les titres de transports vendus sur le réseau de Lunel Agglo. Les titres liO Hérault transport et Kartatoo restent valables.

Les titres 1 journée et 10 journées des transports intercommunaux vendus, avant le 15 juillet 2025, par liO Hérault transport, restent valables et seront tamponnés à chaque montée par le conducteur.

Les abonnements mensuel transport intercommunaux vendus, avant le 15 juillet 2025, par liO Hérault transport seront valables sur le réseau durant le mois de validité. Ils devront être accompagnés du justificatif de paiement pour être valables.

Les voyageurs doivent conserver leur justificatif de paiement qui peut leur être demandé à tout moment pour justifier de la validité de leur titre de transport.

Les titres vendus sur le réseau de Lunel Agglo durant la période transitoire sont les suivants :

- Achat à bord des véhicules
 - Titre 1 journée Tarif plein
 - Titre 1 journée tarif réduit

Payable uniquement en espèces

Titres émis sur un ticket thermique imprimé par le chauffeur.

En cas de dysfonctionnement du système billettique, des titres « papier » pourront être émis.

- Achat au point vente Office du tourisme Lunel Agglo - 16 cours Gabriel Péri - 34 400 LUNEL

- Titre 10 journées
- Titre 10 journées tarif réduit
- Abonnement mensuel
- Abonnement mensuel tarif réduit

Payable en espèces, chèques, carte bancaire

Titres papier sur carnet à souche et carte abonnement papier

Les voyageurs doivent conserver leur justificatif de paiement qui peut leur être demandé à tout moment pour justifier de la validité de leur titre de transport.

- Achat par correspondance auprès de Lunel Agglo, Service Mobilités, 152 chemin des Merles, 34 400 LUNEL.
 - Titre 10 journées
 - Titre 10 journées tarif réduit
 - Abonnement mensuel
 - Abonnement mensuel tarif réduit

Payable en chèques

Titres papier sur carnet à souche et carte abonnement papier

Les voyageurs doivent conserver leur justificatif de paiement qui peut leur être demandé à tout moment pour justifier de la validité de leur titre de transport.

La vente par la boutique en ligne et sur l'application ne sont pas disponibles. Par conséquent, les articles 8 et 9 ne sont pas applicables. L'article 5 est partiellement applicable en ce que les clauses sur les pièces à fournir sur les abonnements et les justificatifs de réductions.

Les possibilités de paiements de l'article 6 sont aménagés conformément aux stipulations prévues au présent article.

La gamme tarifaire est la suivante :

| Gamme tarifaire Lunel Agglo | Tarifs pleins | Tarifs réduits |
|------------------------------------|---|-----------------------|
| Titre 1 journée | 1,60 € | 1,10 € |
| Titre 10 journées | 11,00 € | 7,70 € |
| Abonnement mensuel | 21,40 € | 15€ |
| Abonnement solidarité | Gratuit délivré par liO Hérault Transport selon les conditions du SMTCH | |

Les réductions accordées et les pièces à fournir pour en bénéficier restent inchangées. L'achat de titres 10 journées est limité à 5 tickets par passage en point de vente ou en envoi par correspondance.

Dans le cadre du lancement et de la mise en place du service de transport par Lunel Agglo, le réseau sera gratuit du 15 juillet 2025 au 19 juillet 2025 inclus.