



## Réseau TGL – Conditions générales de vente en ligne

### Préambule

La boutique en ligne **TGL** [tgl.2cloud.app/front](http://tgl.2cloud.app/front) a pour principale finalité de permettre aux abonnés de recharger leur carte **TGL** en ligne.

La boutique en ligne **TGL** est gérée commercialement par l'entreprise TGL – Siret 330 642 067 000 38 – APE 4931Z. Son siège social se situe Route de Saint Charles – 54135 MEXY

La boutique est hébergée chez Ubi Transports SAS – 200 Boulevard de la Résistance – Cité de l'Entreprise – 71000 Mâcon – France. Immatriculée au RCS de Mâcon sous le numéro 750 423 295 au capital social de 117 088,7€

Société par action simplifiée – N° TVA Intracommunautaire : FR 01 750 423 295

### Article 1 – DÉFINITIONS ET PÉRIMETRE D'APPLICATION

#### 1.1. Définitions

Est entendu par les termes :

- « Client » toute personne utilisant la boutique en ligne **TGL**.
- « Vendeur » la société **TGL**.
- « Carte nominative », support billettique **TGL** nominatif utilisable sur lequel sont chargés les titres de transport et les profils donnant accès au réseau **TGL**.
- « Carte rechargeable », support billettique **TGL** nominatif ou anonyme.
- « Carte anonyme », support billettique **TGL** anonyme.
- « Titre de transport » le contrat entre le client et **TGL**. Dans le présent document, il désigne un titre de transport à recharger sur le support nominatif.
- « Commande » un achat de titre de transport effectué et payé par le client sur la boutique en ligne **TGL**.
- « Rechargement » la mise à disposition d'un titre de transport sur le support rechargeable du client. Le rechargement est immédiat.
- « Conditions spécifiques » sont les conditions contractuelles propres à un produit ou un titre de transport, vendus via la boutique en ligne.

## **1.2. Périmètre d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent sans restriction ni réserve à toute utilisation de boutique en ligne et commandes faites sur celle-ci.

Elles sont valables à compter du 1<sup>er</sup> mai 2020 pour une durée indéterminée.

Le client doit prendre connaissance des présentes CGV, accessibles par lien hypertexte sur chaque page du site. Il est conseillé au client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. **TGL** se réserve le droit de modifier ou faire évoluer sans préavis les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. A cet effet, il est conseillé au client de lire les présentes CGV à chaque visite du site.

### **Article 2 – DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

**TGL**, le vendeur, met à disposition des clients, sur son site internet <https://www.tgl-longwy.fr> un système de vente et de rechargement de titres de transports valable sur l'ensemble du réseau **TGL**, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'interruptions de service volontaires ou non.

Le client dispose de la possibilité de recharger et de payer les titres de transports sélectionnés par carte bancaire. A condition que le paiement soit accepté, les titres de transport sont rechargés sur le compte en ligne du client dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients, certains jours, à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité du vendeur s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez lui.

En aucun cas, la responsabilité du vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. Le vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels.

Dans ces conditions, le vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toutes responsabilités à ce titre, le client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

### **Article 3 – UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE TGL**

Le client dispose d'un accès à la boutique en ligne si celui-ci est en possession d'une carte nominative ou qu'il provienne de l'application M-ticket.

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

Le site propose les fonctionnalités suivantes :

- Chargement de la carte nominative
- Demande de duplicata
- Consultation du solde de titres en cours de validité de son dossier client
- Achat de titre consommables sur smartphone via l'application M-Ticket

#### **3.1. Espace et gestion des données personnelles**

##### **3.1.1. Compte utilisateur**

Pour disposer d'un compte personnel et opérer des achats sur la boutique, le client est invité à saisir son numéro de dossier et sa date de naissance.

#### **3.2. Achat de titres de transport**

##### **3.2.1. Titres de transport disponibles**

Les titres de transport disponibles sur la boutique en ligne sont principalement des abonnements mensuels ou annuels du réseau **TGL** pouvant être chargés sur un support nominatif ou utilisés grâce à l'application M-Ticket.

##### **3.2.2. Achat**

Après s'être connecté à l'espace Boutique en ligne, avec son numéro de dossier et sa date de naissance associé, le client est invité à choisir son titre de transport parmi la liste proposée à l'achat. Celui-ci sélectionne le titre de transport qu'il désire acheter et valide son panier. Après l'étape de paiement réalisée sur le site sécurisé Payzen, le client réceptionne un email de confirmation de sa commande accompagnée de sa facture.

#### **3.3. Consultation du contenu de son support billettique**

En se connectant avec son numéro de dossier imprimé sur la carte nominative et sa date de naissance, le client peut consulter le solde des titres en cours de validité de son dossier client.

Un QR Code imprimé sur le support nominatif permet au client également d'accéder à ces informations depuis un smartphone avec une liseuse QR Code.

## **Article 4 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT**

L'utilisation des titres de transport achetés via le site est soumise au respect du règlement public d'usage du réseau **TGL**, consultable dans son intégralité sur [www.tgl-longwy.fr](http://www.tgl-longwy.fr). Le client s'engage par la validation des présentes CGV au respect du règlement d'utilisation du réseau **TGL**.

## **Article 5 – PRIX**

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les prix des titres de transport et autres produits sont fixés par Le SMITRAL, seul organisme habilité à en définir le montant.

## **Article 6 – PAIEMENT**

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant ou pour les abonnements Pass'Jeunes 10 mois, chaque mois par tacite reconduction du contrat jusqu'à la fin de la période. (du 1<sup>er</sup> septembre au 30 juin) par carte bancaire acceptée par le site Payzen, sous son seul contrôle.

Il est précisé que le vendeur ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de la boutique en ligne.

## **Article 7 – SERVICE APRÈS-VENTE**

### **7.1. Délai de rétractation**

Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation, le délai de rétractation de 7 jours n'est pas applicable aux présentes conditions générales de vente.

Compte-tenu de la fourniture en ligne de prestations, sauf hypothèse d'erreur de téléchargement comme visé ci-après, la commande de l'utilisateur étant donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

### **7.2. Perte ou vol**

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau **TGL**, le client ne peut voyager sans titre de transport.

En cas de perte ou de vol de son support, le client est invité à le signaler au plus tôt en appelant l'agence commerciale TGL au 03 82 24 11 13, par mail adressé à [espacebus@tgl-longwy.fr](mailto:espacebus@tgl-longwy.fr).

Son support nominatif est alors mis en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise les titres de transport chargés sur ce dernier.

Une fois la perte ou le vol signalé, le client doit faire un duplicata à ses frais suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition (15€ au 1<sup>er</sup> mai 2020).

La perte ou le vol d'un support anonyme ne pourra entraîner ni sa mise en opposition, ni le verrouillage du compte utilisateur, ni le remboursement et la reconstitution du ou des titres contenus sur celle-ci.

### **7.3. Dégradation**

Une dégradation volontaire ou involontaire du support entraînant son dysfonctionnement ne donnera lieu à aucun remboursement.

### **7.3. Dysfonctionnement du support nominatif**

En cas de dysfonctionnement d'un support nominatif (le valideur émet un bip sonore et refuse le support), le client devra s'acquitter d'un ticket unitaire (1.30 € au 1<sup>er</sup> mai 2020) auprès du conducteur, puis se rendre dans les meilleurs délais l'agence commerciale TGL – Place Salvador Allende à Longwy Bas afin de bénéficier du service après-vente.

Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le client du support nominatif (comme par exemple, une carte tordue, pliée ou cassée, sans que ces exemples ne soient exhaustifs), l'article 7.3 des présentes CGV, s'applique.

Dans le cas contraire, le support nominatif sera remplacé sans frais pour le client et son ticket unitaire sera remboursé.

### **7.4. Réclamations**

Le client peut faire part de ses réclamations auprès de l'agence commerciale **TGL**, en se présentant muni de son support nominatif concerné, les documents justificatifs et la preuve d'achat s'il y a lieu. Il peut également faire part d'une réclamation au 03 82 24 11 13, ou sur le site internet [Tgl-longwy.fr](http://Tgl-longwy.fr)

## **Article 8 – REMBOURSEMENT**

### **8.1. Rechargement en ligne**

Une fois le paiement finalisé sur le site de paiement Payzen de la Boutique en ligne et en cas d'impossibilité de chargement de son titre après sa 1<sup>ère</sup> validation à bord d'un des bus du réseau **TGL**, le client devra prendre contact avec notre service transport (cf. article 9).

### **8.2. Conditions de remboursement**

Les conditions de remboursement sont décrites à l'article 7.1 « délai de rétractation ».

## **Article 9 – CONTACT**

Le client peut contacter l'agence commerciale

- Par téléphone : 03 82 24 11 13 (prix d'un appel local) •

Ou sur le site internet [tgl-longwy.fr](http://tgl-longwy.fr)

## **Article 10 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les données collectées par **TGL** font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client.

Elles sont destinées aux services du réseau **TGL** qui est responsable du traitement. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur notre site [tgl-longwy.fr](http://tgl-longwy.fr).

**TGL** ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. TGL pourra adresser à ses clients des informations, collecter des données à caractère personnel afin d'assurer la bonne exécution du service. L'utilisateur dispose d'un Droit au retrait du consentement, droit d'accès et de rectification, droit à l'effacement et à la limitation, droit à la portabilité, qui peut s'exercer auprès de [www.tgl-longwy.fr](http://www.tgl-longwy.fr) Le client reconnaît :

- Que l'Internet est un réseau ouvert non-maîtrisable par Le cœur bus et cars et que les échanges de données circulant sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité relative, et ne peuvent être garantis notamment contre les risques de détournements ou de piratages éventuels ;
- Que la communication par le client d'informations à caractère sensible est donc effectuée à ses risques et périls ;
- Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations. Malgré toutes les précautions prises TGL ne peut garantir que les informations échangées ne seront pas interceptées par des tiers, et que la confidentialité des échanges sera garantie.
- TGL informe le client de l'existence des règles et usages en vigueur sur Internet connus sous le nom de Netiquette ainsi que de différents codes de déontologie et notamment la Charte Internet, accessibles sur Internet.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification :

- Sur le site [www.tgl-longwy.fr](http://www.tgl-longwy.fr) via le lien « Nous contacter » présent sur la page principale.

#### **Article 11 – PERTE DE DONNÉES**

TGL met en oeuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la sécurité et la confidentialité données personnelles collectées.

#### **Article 12 – CESSIION DU CONTRAT**

TGL se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à TGL à compter de la date de la cession. Le client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

#### **Article 13 – SOUS-TRAITANCE**

Il est expressément reconnu par le client que le vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent contrat ou de toute opération de maintenance des services.

**Article 14 – DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Ces conditions d'utilisation et de vente (CGV) sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Tout litige né de l'application des CGV relève de la compétence des juridictions françaises.