



Complétez ce formulaire en cas d'impossibilité d'utiliser la boutique en ligne pour effectuer cette demande.

La carte Pastel, chargée d'un titre valide permet de voyager sur le réseau liO par autocars en Aveyron et sur le réseau liO par autocars, en correspondance avec des réseaux de transport partenaires (réseau urbain Tisséo et/ou réseau liO train, sur les départements 09, 12, 31, 32, 46, 65, 81 et 82).

PARTIE A COMPLETER PAR L'USAGER

Nom :

Prénom :

Date de naissance : / /

Adresse :

Code postal : Commune :

Téléphone portable* E-mail :

Merci de coller
votre photo ici

indiquez vos nom
et prénom au dos
de la photo.

* Votre numéro de téléphone portable sera utilisé en cas de dysfonctionnement sur la carte Pastel ou enquête de satisfaction.

J'accepte que ma photo soit conservée numériquement afin de permettre l'édition d'un duplicata en cas de perte, de vol ou de détérioration.

CRÉATION / DUPLICATA

Je souhaite créer une carte PASTEL (10€)

J'ai déjà une carte sans contact PASTEL.

J'ai perdu ma carte, je souhaite un duplicata (10€)

Numéro de carte :

RECEPTION DE LA CARTE

Je souhaite :

Retirer ma carte PASTEL sur place, au guichet

Recevoir ma carte PASTEL par courrier à l'adresse indiquée ci-dessus.

CHARGEMENT DE LA CARTE

Je souhaite charger sur ma carte PASTEL :

Pass 10 voyages 15€

Abonnement mensuel tout public : 44€

Abonnement mensuel jeunes (-26 ans) : 20€

Abonnement annuel tout public : 420€

Abonnement annuel jeunes (-26 ans) : 195€

Je soussigné(e) certifie l'exactitude des informations ci-dessus (pour les mineurs : nom et prénom du représentant légal)

Fait à le

J'ai lu et j'accepte le contrat d'adhésion à la carte PASTEL et des conditions générales d'utilisation jointes à ce formulaire.

Signature OBLIGATOIRE
(demandeur majeur ou responsable légal)
précédée de la mention «lu et approuvé»



Veillez retourner votre demande à votre service régional des mobilités, au guichet liO car ou en agence commerciale*, accompagnée des pièces suivantes :

- ce formulaire dûment complété
- la photocopie de la pièce identité du demandeur et de son responsable légal si le demandeur est mineur
- une photo d'identité couleur récente du demandeur de la carte

**Retrouvez toutes nos coordonnées sur le site lio-occitanie.com, rubrique contacts et aide.*

Modalités de paiement :

- Sur place : par carte bancaire, chèque ou espèces.
- Par courrier : par chèque à l'ordre du Trésor Public.
Pour le département du Tarn : à l'ordre de SPL du Tarn
Pour le département de la Haute-Garonne : à l'ordre de AC RRT 31

Le paiement comprend le prix de la carte (10€) ainsi que le montant du titre souhaité.

Partie réservée à la Région Occitanie

Date de traitement :

- Emission et retrait immédiat
- Emission différé par correspondance à l'adresse indiquée par l'utilisateur.

CONTRAT D'ADHÉSION CARTE PASTEL

Conditions Générales d'utilisation de la carte PASTEL



Objet

Le présent contrat 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 billettique dite « carte PASTEL » délivrée par la Région ou ses représentants Régie régionale des Transports publics - Haute-Garonne ou Société publique locale D'un point à l'autre, notamment dans le cadre de la souscription d'un titre de transport liO autocars.

Support de titres de transports collectifs sur le réseau liO, la carte PASTEL est également utilisable sur les réseaux de transports des partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique régionale (SNCF, TISSEO, ...), dit « bassin PASTEL ».

Article I - Principes généraux

Les réseaux de transports partenaires émettent des cartes PASTEL qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux. 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.

Article II - Les cartes

Il existe trois types de cartes : nominative, déclarative ou anonyme.

Chaque carte comporte :

- Une face commune à toutes les autorités organisatrices de transport adhérentes à la charte d'interopérabilité, traduisant ainsi son caractère interopérable ;
- Une face propre à l'émetteur de la carte où figurent notamment le logo de l'autorité organisatrice responsable du réseau qui délivre la carte et :
 - *Pour les cartes nominatives*, la carte est personnalisée avec photo, nom et prénom du titulaire et son numéro de dossier du système billettique ;
 - *Pour les cartes déclaratives*, la carte est personnalisée avec photo, nom et prénom du titulaire (ou nom et logo de la structure lorsque le titulaire est une personne morale), mais l'usager n'a pas de dossier créé à son nom dans le système billettique ;
 - *Pour les cartes anonymes*, la carte n'est pas personnalisée ; son usage est restreint aux seuls titres unitaires et Pass 10 voyages.

Article III – L'émetteur d'une carte PASTEL

L'émetteur d'une carte PASTEL est l'entité qui délivre et personnalise la carte de transport au profit du titulaire, et qui, de ce fait, en assume le service après-vente. En cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte, le titulaire de la carte doit se rapprocher de son émetteur.

De la même manière, une fois sa nouvelle carte récupérée, son titulaire doit se rapprocher de chacun des émetteurs de son ou de ses titres de transport et/ou services pour bénéficier du SAV.

Article IV - Le titulaire d'une carte PASTEL

Le titulaire d'une carte PASTEL peut être une personne physique ou morale. La carte PASTEL personnalisée, dont le titulaire est une personne physique est strictement personnelle. Seule une carte PASTEL déclarative peut être délivrée à une personne morale ; la personnalisation comporte alors le nom et le logo de la structure. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

Article V - Souscription au contrat d'adhésion

La fabrication d'une carte PASTEL peut être demandée :

- Soit en ligne sur la boutique en ligne liO lorsque cette fonctionnalité sera déployée courant 2026, à l'exception des cartes déclaratives ou anonymes qui ne peuvent pas être commandées en ligne ;
- Soit auprès des divers points de vente liO implantés dans le bassin PASTEL.

La souscription au contrat d'adhésion pour les cartes nominatives est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés et au respect de la procédure d'enregistrement tel que :

- Fournir une demande sur un imprimé papier dûment rempli et signé ;
- Ou renseigner l'ensemble des champs obligatoire lors d'une demande en ligne ;
- Dans le cas d'une délivrance concomitante au chargement d'un abonnement scolaire liO cars + Tisséo, la transmission du formulaire d'inscription au transport scolaire emporte demande de carte.
- Le paiement du tarif de création de la carte PASTEL dûment délibéré par la Région par le moyen approprié (paiement CB en ligne sur la boutique en ligne liO ; espèces, CB et chèque en agence (chèque libellé à l'ordre de AC RRT31 pour les cartes délivrées par la Régie Régionale des Transports Publics - Haute-Garonne, ou à l'ordre de la Société publique locale D'un point à l'autre pour les cartes délivrées par cette dernière)).

Et

Pour une personne physique

- Un justificatif d'identité du titulaire (pièce d'identité officielle ou photocopie)
- Une photo d'identité couleur récente 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

Pour une personne morale

- Le n° de SIREN ou de SIRET de la personne morale
- Le logo de l'organisme au format papier (de format 20X20 mm à 100X100mm)

Article VI - Usagers concernés

Les usagers concernés par la carte PASTEL sont les usagers du réseau liO ainsi que les usagers des réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité.

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 et/ou porteur engage sa responsabilité et entraîne l'application à son encontre des sanctions réprimant les infractions à la police des services publics de transport terrestres. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation ou suspension du contrat dans les conditions de l'article XVI.

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes de transport nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement d'une carte électronique.

Article VIII - Conditions d'utilisation sur le réseau liO

La détention de la carte PASTEL permet d'utiliser le réseau de transports collectifs liO ou celui d'un des partenaires de la charte d'interopérabilité ; ceci sous réserve du chargement dans la carte d'un titre de transport valable pour la période concernée avec, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide.

La carte PASTEL, non chargée, ne constitue pas un titre de transport.

La validation de la carte est obligatoire à la montée dans les véhicules sur le matériel prévu à cet effet et pour chaque voyage effectué, même en correspondance. En cas d'oubli de carte ou de non-validation, l'utilisateur voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur chaque réseau.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte personnalisée PASTEL, les agents assermentés et agréés, habilités sur chaque réseau partenaire de la carte Pastel, peuvent demander un justificatif d'identité et recueillir le nom et l'adresse du porteur, conformément aux articles 529-4 du Code de Procédure Pénale et L2241-2 du Code des Transports. Dans ces cas, le conducteur peut refuser la validation du titre et, en cas de besoin, il peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent dûment habilité.

Les dispositions de l'article VII s'appliquent également à cette situation.

Article IX - Chargement et rechargement des titres de transports sur la carte.

Les titres de transports liO (liO Cars : Pass 10 voyages et abonnements monomodaux et multimodaux) peuvent être chargés sur la carte PASTEL auprès de l'ensemble des points de vente du réseau liO dûment habilités :

- boutique en ligne, agences commerciales liO, et à bord des cars selon les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport commerciaux du réseau liO, pour les titres de la gamme tarifaire liO autocars ;
- distributeurs automatiques de billets et/ou guichets SNCF pour les titres de la gamme tarifaire liO train, selon les titres concernés.

Une carte déclarative dont le titulaire est une personne morale ne peut être chargée que de titres unitaires et Pass 10 voyages. Il en est de même pour une carte anonyme.

Les titres de transports des réseaux partenaires peuvent être chargés sur la carte PASTEL auprès des points de vente habilités par ces derniers.

Article X - 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 est payant si la responsabilité de l'utilisateur est engagée ou si le remplacement est demandé pour convenance personnelle. La responsabilité de l'utilisateur est engagée dès lors qu'il a perdu la carte ou que celle-ci est détériorée. En cas de carte défectueuse la responsabilité de l'utilisateur n'est pas engagée. En cas de vol, la responsabilité de l'utilisateur ne sera pas engagée, si celui-ci fournit une copie de sa déclaration de vol auprès des services de police ou de gendarmerie.

L'utilisateur doit se munir d'un titre de transport payant dans l'attente de la reconstitution de la carte.

Article XI - Remboursement

Une carte PASTEL n'est pas remboursable. Seuls les titres de transport pourront être remboursés dans la limite des dispositions des conditions générales de vente et d'utilisation des titres afférents.

Article XII – Conformité à la gestion des données à caractère personnel

En souscrivant aux présentes conditions générales d'utilisation de la carte Pastel, le client (ou son représentant légal pour les mineurs) reconnaît avoir pris connaissance et accepté la déclaration relative à la protection des données personnelles de la Région, consultable sur le site lio-occitanie.fr.

Le traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du service régional de transport est établi selon les dispositions précisées à l'adresse : <https://www.lio-occitanie.fr/cookies-rgpd> en conformité avec les dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel (RGPD) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dans sa dernière version.

Article XIII - Réclamations

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

- Pour les cartes établies pour les réseaux liO Cars Aveyron (12) et Tarn (81) : SPL D'UN POINT A L'AUTRE – 14 rue Jean Henri Fabre – ZA de Montplaisir – 81 000 Albi

- Pour les cartes établies pour les réseaux liO Cars 09/31/32/46/65/82 : Régie régionale des transports publics - Haute-Garonne - 68/70 Boulevard Pierre Sémard - BP 75225 - 31079 Toulouse Cedex 5 ; infos.clients@rrt31.fr

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 ladite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation de l'utilisateur est restaurée dans les limites établies par les conditions générales de vente et d'utilisation des titres afférents. Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à la Région.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

AMIDIF - Association des médiateurs indépendants d'Île de France

1 place des Fleurus - 77100 Meaux

<http://www.amidif.com/>

contact@amidif.com

Article XIV - Durée du contrat d'adhésion

Le contrat d'adhésion a une durée de validité correspondant à celle de la carte et qui prend effet à la date de dépôt de demande de carte. À la date d'échéance de la carte, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande de l'utilisateur et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte.

La Région Occitanie est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes PASTEL et cesser toute nouvelle adhésion ou renouvellement d'adhésion.

Article XV - Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative du titulaire

L'utilisateur peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte PASTEL. 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 XVI - Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative de l'émetteur de la carte

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par l'émetteur de la carte, 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.

L'émetteur 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.