

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

Mise à jour : 1<sup>er</sup> février 2017

### Article 1 : Périmètre concerné :

Les présentes conditions de vente et d'utilisation des titres IDELIS déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes du réseau de transport IDELIS.

### Article 2 : Tarifs et Gamme tarifaire :

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente. Ils sont votés par le Syndicat Mixte des transports urbains de Pau Porte des Pyrénées. La gamme tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés par IDELIS.

### Article 3 : Produits disponibles à la vente.

Les produits commerciaux disponibles à la vente sont les suivants :

- |   |   |
|---|---|
| - Titre 1 déplacement   | - Abonnement 31 jours 65 ans et +                           |
| - Titre 1 déplacement « dépannage »                           | - Abonnement 31 jours abonnés parking centre-ville          |
| - Titre 2 déplacements  | - Abonnement annuel – de 26 ans                             |
| - Titre 24H   | - Abonnement annuel – de 26 ans combiné IDELIS/Transports64 |
| - Titre 24H combiné IDELIS/Transports64                       | - Abonnement annuel 26-64 ans                               |
| - Titre 10 déplacements                                       | - Abonnement annuel 26-64 ans combiné IDELIS/Transports64   |
| - Abonnement 31 jours scolaire                                | - Abonnement annuel 65 ans et +                             |
| - Abonnement 31 jours – de 26 ans                             | - Abonnement annuel Scolaire                                |
| - Abonnement 31 jours – de 26 ans combiné IDELIS/transports64 |   |
| - Abonnement 31 jours 26 -64ans combiné IDELIS/transports64   |   |
| - Abonnement 31 jours 26-64 ans                               |   |
| - Abonnement annuel Abonné parking                            |   |

### Article 4 : Les supports hébergeant les titres de transport

**Art 4-1 La carte Pyrelis** : la carte Pyrelis est un support physique, une carte à puce au format carte bancaire qui permet de charger les titres de transport. La carte est ensuite validée par le client sur les équipements installés dans les véhicules du réseau IDELIS. La carte Pyrelis peut contenir la définition du profil du client (droits spécifiques ou non que possède le client selon son âge, son statut, etc...) et les différents produits choisis par le client. Il est proposé deux types de cartes Pyrelis : la carte nominative et la carte anonyme.

**Art4-1-1** : la carte Pyrelis nominative : la carte Pyrelis nominative est une carte personnalisée comportant le nom, prénom, la photo d'identité et le profil du porteur de la carte. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil du client. Cette carte est personnelle et non cessible. La fin de validité du support est indiquée sur la carte. La création de la carte Pyrelis ne peut s'effectuer qu'à l'agence commerciale IDELIS – Place d'Espagne à Pau. En cas de perte, de vol ou de carte défectueuse, la carte peut être neutralisée et un duplicata peut être proposé au client. Le rechargement des contrats peut être effectué à l'agence IDELIS, sur la boutique en ligne d'IDELIS [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com) rubrique boutique en ligne ou encore chez les commerçants partenaires d'IDELIS (pour les abonnements 26-64 ans et 4-25 ans exclusivement).

**Art 4-1-2** : la carte Pyrelis anonyme : la carte ne comporte aucune donnée personnelle ; seuls le numéro de série de la carte et sa date de fin de validité apparaissent.

Elle est destinée à ne charger exclusivement que des titres « déplacements » (1, 10 déplacements, 24 heures). En cas de perte ou de vol, la carte ne peut être neutralisée et aucun duplicata ne peut être proposé. Elle peut être utilisée par plusieurs personnes au sein d'un groupe (même famille par exemple). Elle est vendue au tarif de 2€

**Art 4-2 : Le Ticket rechargeable IDELIS** : le Ticket rechargeable IDELIS est un support cartonné de format carte bancaire. Vendus à bord des bus, en agence commerciale et chez les commerçants partenaires, ils ne peuvent héberger que des titres « déplacements » (1, 2, 10 déplacements, 24 heures). Les billets sans contact sont vendus avec une éco-participation de 0,20 € lors du 1<sup>er</sup> achat. Cette éco-participation n'est ensuite plus facturée dans le cadre de rechargement de titres de transports. Les tickets rechargeables IDELIS ne peuvent être rechargés uniquement que du titre chargé initialement (exemple : sur un ticket rechargeable IDEUS acheté et contenant un titre 10 déplacements, on ne peut recharger qu'un titre 10 déplacements). En cas de perte ou de vol, le Ticket rechargeable IDELIS ne peut être neutralisé et aucun duplicata ne peut être proposé au client.

### Article 5 : Validation des titres de transport.

Les titres de transport enregistrés dans la carte Pyrelis (nominative et anonyme) et les Tickets rechargeables IDELIS se valident sur les équipements spécifiques, dénommés « valideurs » installés à bord des véhicules IDELIS. La validation s'effectue en présentant la carte ou le ticket devant la cible des valideurs. Le client doit valider son titre de transport à chaque montée dans le bus, y compris en correspondance.

### Art 6 : Définition des catégories de clients éligibles aux profils avec ou sans droits spécifiques.

**Art 6-1** : Profil scolaire : personne âgée de 4 à 15 ans (jusqu'au dernier jour précédant la date du 16<sup>ème</sup> anniversaire). Ce profil est attribué selon l'âge du bénéficiaire (peuvent bénéficier de ce profil, les élèves de l'enseignement primaire et secondaire)

**Art 6-2** : Profil scolaire de plus de 16 ans: personne âgée de 16 ans ou +, effectuant des études dans l'enseignement secondaire (à partir du 1<sup>er</sup> jour suivant le 16<sup>ème</sup> anniversaire). Le bénéficiaire doit présenter un justificatif de scolarité en cours de validité pour justifier de son statut de lycéen (les bulletins scolaires du 3<sup>ème</sup> trimestre de attestant du passage de l'élève en classe supérieure sont acceptés jusqu'au 30 septembre de l'année de référence).

**Art 6-3** Profil – de 26 ans : personne jusqu'à 25 ans (dernier jour avant la date du 26<sup>ème</sup> anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter un justificatif d'identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

**Art 6-4** : Profil Tout Public : profil attribué sans condition aux personnes âgées de 26 à 64 ans et permettant d'acheter les produits non soumis à réduction.

**Art 6-5** : Profil 65 et + : personne de 65 ans (à partir du premier jour de la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter un justificatif d'identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

**Art 6-6** : Profil « abonné parking » : personne bénéficiaire d'un abonnement à l'un des parkings du centre-ville de Pau et dont le droit n'est attribué que sous conditions particulières par IDELIS.

**Art 6-7** : Profil « CMU » : personne bénéficiaire de la CMU dont le droit n'est attribué que sous conditions particulières par IDELIS.

**Art 6-8**: Profil « situation de handicap » : personne en situation de handicap dont le droit n'est attribué que sous conditions particulières par IDELIS.

### Article 7 : Règles de validité et d'usage des produits commerciaux

- **Art 7-1** Titre « 1 déplacement »: permet la libre circulation sur le réseau de transport urbain IDELIS durant une heure à compter de la première validation à bord d'un bus. Une remise de 50 % est accordée aux personnes bénéficiant du profil « CMU ». Ce titre est vendu au tarif d'1 € à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires d'IDELIS (liste complète disponible sur simple demande ou en téléchargement sur le site internet d'IDELIS [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com)) et sur la boutique en ligne d'IDELIS. Il est rechargeable sur un « Ticket rechargeable IDELIS » contenant initialement un titre « 1 déplacement » et sur une carte Pyrelis nominative ou anonyme

**Art 7-2** Titre « 1 déplacement dépannage »: permet la libre circulation sur le réseau de transport urbain IDELIS durant une heure à compter de la première validation à bord d'un bus. Une remise de 60 % sur ce titre est accordée aux personnes bénéficiant du profil « CMU ». Ce titre est vendu exclusivement à bord des bus au tarif d'1,30 €. Il est rechargeable sur un « Ticket rechargeable IDELIS » contenant initialement un titre « 1 déplacement » et sur une carte Pyrelis nominative ou anonyme

**Art 7-3** Titre « 2 déplacements » : permet la libre circulation sur le réseau de transport urbain IDELIS durant une heure à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est vendu au tarif de 2 € à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires d'IDELIS (liste complète disponible sur simple demande ou en téléchargement sur le site internet d'IDELIS [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com)) et sur la boutique en ligne d'IDELIS. Il est rechargeable sur un « Ticket rechargeable IDELIS » contenant initialement un titre « 2 déplacements » et sur une carte Pyrelis nominative ou anonyme au tarif de 2€ à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires d'IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS. Il est également rechargeable dans les bus au tarif de 2,40 €. Il ne peut être partagé.

**Art 7-4** Titre « 10 déplacements » : permet la libre circulation sur le réseau de transport urbain IDELIS durant une heure à compter de la première validation à bord d'un bus. Une remise de 50 % est accordée aux bénéficiaires du profil « CMU ». Ce titre est vendu à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS. Il est rechargeable sur un « Ticket rechargeable IDELIS » contenant initialement un titre « 10 déplacements » et sur une carte Pyrelis nominative ou anonyme. Il peut être partageable entre plusieurs voyageurs.

**Art 7-5** Titre « 24 heures » : permet la libre circulation sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 24 heures à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est vendu à bord des bus IDELIS, à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires d'IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS. Il est rechargeable sur un « Ticket rechargeable IDELIS » contenant initialement un titre « 24 heures » et sur une carte Pyrelis nominative ou anonyme

**Art 7-6** Abonnement « 31 jours scolaire » : permet aux personnes âgées de 4 à 25 ans et scolarisées dans le secteur primaire ou secondaire de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

**Art 7-4** Abonnement « 31 jours moins de 26 ans » : permet aux personnes âgées de 4 à 25 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

**Art 7-5** Abonnement « 31 jours moins de 26 ans combiné IDELIS/Transports64 » : permet aux personnes âgées de 5 à 25 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS ainsi que sur le réseau interurbain Transports64 durant 31 jours consécutifs à compter

de la première validation à bord d'un bus IDELIS pour l'abonnement IDELIS et à bord d'un car Transports64, pour l'abonnement Transports64.

Ce titre est vendu à l'agence commerciale IDELIS et auprès de Transports64 se compose de deux cartes d'abonnements et est rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS ainsi qu'auprès de Transports64

Art 7-6 Abonnement « 31 jours 26-64 ans » : permet aux personnes âgées de 26 à 64 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art7-7 Abonnement « 31 jours 26 – 64 ans combiné IDELIS/Transports64 » : permet aux personnes âgées de 26 à 64 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS ainsi que sur le réseau interurbain Transports64 durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus IDELIS pour l'abonnement IDELIS et à bord d'un car Transports64, pour l'abonnement Transports64.

Ce titre est vendu à l'agence commerciale IDELIS et auprès de Transports64 se compose de deux cartes d'abonnements et est rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS ainsi qu'auprès de Transports64

Art 7-8 Abonnement « 31 jours 65 ans et plus » : permet aux personnes âgées d'au moins 65 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 65 ans et + » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-9 Abonnement « 31 jours Abonné parking » : Permet aux personnes abonnées aux parkings Aragon, Clémenceau, Bosquet, République ou Beaumont de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « abonné parking » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-10 Abonnement « 31 jours CMU » : Permet aux personnes bénéficiaires du profil CMU de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 31 jours consécutifs à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « CMU » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-11 Abonnement « annuel moins de 26 ans » : permet aux personnes âgées de 4 à 25 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « moins de 26 ans » à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-12 Abonnement « annuel mois de 26 ans combiné IDELIS/Transports64 » : permet aux personnes âgées de 5 à 25 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS ainsi que sur le réseau interurbain Transports64 durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus IDELIS pour l'abonnement IDELIS et à bord d'un car Transports64, pour l'abonnement Transports64.

Ce titre est vendu à l'agence commerciale IDELIS et auprès de Transports64 se compose de deux cartes d'abonnements et est rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS ainsi qu'auprès de Transports64.

Art 7-13 Abonnement « annuel 26-64 ans » : permet aux personnes âgées de 26 à 64 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative à l'agence commerciale IDELIS, chez les commerçants partenaires et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-14 Abonnement « annuel 26-64 ans combiné IDELIS/Transports64 » : permet aux personnes âgées de 26 à 64 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS ainsi que sur le réseau interurbain Transports64 durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus IDELIS pour l'abonnement IDELIS et à bord d'un car Transports64, pour l'abonnement Transports64.

Ce titre est vendu à l'agence commerciale IDELIS et auprès de Transports64 se compose de deux cartes d'abonnements et est rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 4-25 ans » à l'agence commerciale IDELIS ainsi qu'auprès de Transports64.

Art 7-15 Abonnement « annuel 65 ans et plus » : permet aux personnes âgées d'au moins 65 ans de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « 65 ans et + » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-16 Abonnement « annuel Scolaire » : permet aux personnes âgées de 4 à 25 ans et scolarisées dans le secteur primaire ou secondaire de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « scolaire » à l'agence commerciale IDELIS, et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-17 Abonnement « annuel Abonné parking » : Permet aux personnes abonnées aux parkings Aragon, Clémenceau, Bosquet, République ou Beaumont de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « abonné parking » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

Art 7-14 Abonnement « annuel CMU » : Permet aux personnes bénéficiaires du profil CMU de circuler librement sur le réseau de transport urbain IDELIS durant 1 an à compter de la première validation à bord d'un bus. Ce titre est initialement vendu à l'agence commerciale IDELIS et rechargeable sur carte Pyrelis nominative avec le profil « CMU » à l'agence commerciale IDELIS et sur la boutique en ligne d'IDELIS.

## Article 8 : Le règlement

Le règlement des titres de transport d'IDELIS achetés à l'agence commerciale IDELIS se fait en Euros par paiement comptant, par tous moyens acceptés par IDELIS (chèque bancaire ou postal, carte bancaire, espèces) au tarif en vigueur le jour de l'achat ou par prélèvement. Seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié en France sont acceptés. Les achats opérés sur le site internet [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com) ne peuvent être réglés que par carte bancaire. Des renseignements complets sont disponibles sur [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com) rubrique « Conditions de vente ». Il est indispensable d'être déjà titulaire d'une carte d'abonnement pour pouvoir acheter en ligne (il est possible d'effectuer une demande carte Pyrelis nominative directement depuis la boutique en ligne d'IDELIS). Les points de ventes IDELIS sont libres de fixer les moyens de paiement acceptés. Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport IDELIS annuels payants sous certaines conditions - art. 15).

Sur demande, il peut être délivré un bon de livraison sur lequel figurent, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ceux-ci, le prix total HT de la transaction et le montant total de la TVA.

## Article 9 : Dispositions particulières pour le règlement des titres annuels

### 9-1 Modes de paiement

Les titres annuels peuvent être réglés selon deux formules au choix :

Paiement comptant

Prélèvement mensuel

### 9-2 Le prélèvement mensuel

Les titres de transport IDELIS annuels peuvent également être réglés par prélèvement automatique. Le payeur peut être différent de l'abonné porteur de la carte d'abonnement annuel. Il doit obligatoirement être majeur.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 au plus tard. Dans le cadre de ces dispositions, IDELIS applique cette nouvelle norme européenne à compter du 5 décembre 2013.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative d'IDELIS sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.

Ce mandat signé par le client, autorise IDELIS à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par « une Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document.

Seuls les paiements de type récurrents peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement.

Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais IDELIS de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat ,à l'adresse suivante : STAP – Parc d'activité Pau Pyrénées – Av. Larribau – BP 9115 – 64051 PAU cedex 9 ou par courriel à [contact@reseau-idelis.com](mailto:contact@reseau-idelis.com) En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par IDELIS en cas de litige.

IDELIS notifiera préalablement au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, IDELIS se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification (changement de compte bancaire domiciliaire ou de compte à prélever, changement de payeur) ou de révocation du mandat, le client doit adresser sa demande à STAP – Parc d'activité Pau Pyrénées – Av. Larribau – BP 9115 – 64051 PAU cedex. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

La formule par prélèvement se décompose en 12 mensualités correspondant au 1/12<sup>ème</sup> de la valeur du titre de transport IDELIS annuel au tarif en vigueur au moment de l'achat.

La première mensualité s'effectue le 5 du mois suivant la signature du mandat puis les mensualités suivantes sont prélevées le 5 de chaque mois pendant 12 mois .

En cas d'impayé ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), les frais bancaires au tarif en vigueur seront à la charge du payeur qui devra s'acquitter sous 8 jours et en espèces, des sommes impayées à l'agence commerciale IDELIS.A défaut, le montant de l'impayé s'ajoutera à l'échéance du mois en cours et le titulaire est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Un contentieux peut être ouvert par voie d'huissier. L'abonnement ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des mensualités non payées et des frais

Mis en forme : Justifié

engendrés. IDELIS est en droit d'exiger le paiement par prélèvement, du solde de l'abonnement. IDELIS peut refuser à un payeur dont le compte est resté débiteur de souscrire de nouveaux abonnements payés par prélèvement automatique, tant que les sommes dues ne sont pas payées. En cas de survenance de 3 incidents de paiement sur une période de 12 mois après les délais de recouvrement, IDELIS peut prononcer la résiliation d'un titre de transport IDELIS mensuel ou annuel sans préavis et sans indemnité.

#### Article 10 : contrôle des titres de transport

Tout usager est susceptible d'être contrôlé durant son transport par un agent assermenté du réseau IDELIS. Le titre de transport doit être présenté lors de chaque contrôle demandé par l'exploitant. L'utilisateur doit être porteur de celui-là durant tout le trajet effectué.

L'absence de titre de transport ou l'usage d'un titre de transport non conforme est passible d'une amende forfaitaire, augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé à 30 € dans le respect de la réglementation en vigueur.

Non validation d'un abonnement : paiement d'une amende forfaitaire de 5 €.

Non validation d'un titre « déplacement », titre utilisé en dehors des périodes autorisées, dépassement de la période de validité du titre : paiement d'une amende forfaitaire de ~~33~~ 34,50 euros. Absence de titre de transport, titre réservé à l'usage d'un tiers, violation de l'interdiction de fumer, voyage avec un animal (sauf guide chien d'aveugle) : paiement d'une amende forfaitaire de ~~49,50 euros~~ 51,50 euros (en cas de non présentation d'une carte d'abonnement lors d'un contrôle, le montant de l'amende forfaitaire peut être ramené à 3,50 € si cette dernière est présentée sous 48H à l'agence commerciale IDELIS).

Détérioration du matériel, cession d'un titre de transport, usage injustifié d'un dispositif d'arrêt du véhicule, scandale dans un véhicule, fausse déclaration d'identité : paiement d'une amende forfaitaire de 159 €. Des frais supplémentaires de dossier d'un montant de 30 € sont également imputés pour tout règlement tardif effectué au-delà de 48 heures après la verbalisation

Outre l'amende forfaitaire, les agents assermentés procéderont au retrait immédiat de tout titre nominatif ne correspondant à son titulaire en vue de le rendre à ce dernier (Loi modifiée du 15 Juillet 1845 sur la police des chemins de fer, décret modifié n° 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local, Ordonnance n°45-918 dans ses dispositions non abrogées du 5 Mai 1945, relative à la police des services de transport public de voyageurs, loi n° 88.13 du 5 janvier 1988 d'amélioration de la décentralisation, Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande).

Dans tous les cas précités, ainsi qu'en cas de non-respect des règlements de police, les titres de transports peuvent être retirés à des fins de preuve.

Le règlement des amendes forfaitaires peut être effectué à bord des véhicules auprès des agents contrôleurs d'IDELIS (chèques bancaires et espèces) ou à l'agence Idelis, place d'Espagne à Pau, ou par courrier à « IDELIS – service contentieux – B.P 9115 – 64051 PAU cedex 9 »

IDELIS peut, pour les motifs précisés ci-dessus, prononcer la résiliation d'un abonnement sans préavis et sans indemnité pour le titulaire, en cas de fraude dans la constitution du dossier ou fausse déclaration sur les porteurs de carte, en cas de fraude dans l'utilisation du titre.

#### Article 11 : Service-Après-Vente

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte Pyrelis ou d'un Ticket rechargeable IDELIS doit être signalé dès sa survenance. La déclaration est effectuée dans les meilleurs délais par le titulaire auprès du service commercial d'IDELIS au 05.59.14.15.16

Art 11-1 La carte Pyrelis : en cas de perte ou de vol de la carte Pyrelis, son remplacement s'effectue exclusivement à l'agence commerciale IDELIS, moyennant le paiement de la somme forfaitaire de 8 € pour l'établissement d'un duplicata (l'édition d'un duplicata est gratuite sur présentation d'une déclaration de vol sur laquelle figure le vol de la carte Pyrelis dans la liste des pièces volées).

L'ancienne carte est mise en opposition et ne peut plus être utilisée par quiconque. Si la carte Pyrelis nominative contenait un titre de transport ou un abonnement en cours de validité, ce titre ou abonnement est reconstitué à l'identique du jour précédant la déclaration de perte ou de vol.

Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du titre de transport, le porteur ne peut obtenir sa reconstitution immédiate. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte Pyrelis nominative devra se présenter à l'agence commerciale IDELIS à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution de son abonnement ou de son solde de déplacements.

Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les cartes anonymes et déclaratives perdues ou volées.

Art 11-2 Les Tickets rechargeables IDELIS : Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les Tickets rechargeables IDELIS perdus, volés ou détériorés.

Art 11-3 Carte Pyrelis défectueuse ou détériorée. Le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale IDELIS pour procéder au remplacement gratuit de la carte Pyrelis. Ce remplacement nécessite la restitution de la carte Pyrelis défectueuse, et, la prise en photo

éventuelle du porteur. La présentation d'une pièce justificative d'identité est exigée si les mentions nominatives ou la photo figurant sur la carte ne sont plus lisibles.

S'il s'avère que la détérioration est due au fait du porteur, la somme de 8 € sera perçue.

Attention : si le chargement d'un titre de transport date du jour même, le porteur ne peut obtenir sa reconstitution immédiate. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte Pyrelis nominative devra se présenter à l'agence commerciale IDELIS à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution de son abonnement ou de son solde de déplacements.

Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les cartes anonymes et déclaratives détériorées..

**Art 11- Etui protecteur de la car**Afin de veiller à la bonne protection de la carte Pyrelis, un étui de protection en plastique transparent est proposé à la vente au prix de 0,50 €.

#### Article 12 : Renouvellement de la carte

IDELIS se réserve le droit de renouveler la présente Carte Pyrelis pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ces cas, le porteur sera informé de la marche à suivre. Ce renouvellement sera gratuit sauf pour les cartes Pyrelis anonymes et déclaratives ainsi que les Tickets rechargeables IDELIS qui ne bénéficient pas du renouvellement.

Si le porteur d'une carte Pyrelis demande, pour convenance personnelle, un changement de photo sur sa carte nominative, la somme de 8 € sera perçue et une pièce d'identité exigée.

#### Article 13 : Résiliation

Le titre de transport peut être résilié à la demande du payeur. Ce dernier doit notifier par écrit une demande de résiliation adressée à Société des Transports de l'Agglomération Paloise - Service financier – Parc d'activités Pau Pyrénées - Ave Larribau – B.P. 9115 – 64051 PAU cedex 9

La résiliation ne prend effet qu'à compter des 12 mois obligatoires de souscription écoulés pour les abonnements annuels.

Toutefois, le titulaire peut demander la résiliation de son titre de transport IDELIS annuel et, le cas échéant, le remboursement du trop-perçu (pour le paiement comptant par prélèvement automatique uniquement - voir ci-dessous) dans les conditions suivantes:

Décès du titulaire du titre de transport IDELIS annuel (un certificat de décès doit être fourni à IDELIS)

Longue maladie supérieure à 6 mois (un certificat médical doit être fourni à IDELIS)

Changement de lieu d'emploi ou d'établissement scolaire dans une zone non desservie par IDELIS (sur justificatif de l'employeur ou de l'établissement scolaire).

Perte d'activité (sur justificatif de Pôle Emploi)

[Changement d'adresse principale dans une commune non desservie par IDELIS](#)

S'il remplit l'une des conditions précitées, le titulaire doit impérativement signaler à IDELIS sa demande de résiliation avant le 15 du mois en cours pour une application effective le mois suivant. Si la demande est acceptée (la prise en compte de cette demande est subordonnée par le respect de l'une des conditions énoncées ci-dessus ~~et la restitution de la carte d'abonnement auprès de l'agence commerciale IDELIS située Place d'Espagne à Pau~~), les mois restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. ~~La résiliation anticipée du prélèvement ne prend effet qu'au règlement de toutes les échéances dues, le tarif de l'abonnement mensuel se substituant d'office au tarif de l'abonnement annuel, cela donnera lieu à un recalcul de la dernière échéance due.~~

Le client ne peut demander la suspension momentanée d'un abonnement annuel et d'un prélèvement automatique.

Conditions spécifiques pour le remboursement :

En cas de paiement par prélèvement mensuel : si le client a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions précitées, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

~~En cas de paiement comptant : si le client a payé comptant son titre de transport IDELIS annuel et s'il remplit l'une des conditions précitées, il peut demander le remboursement du trop-perçu.~~

~~En cas de remboursement partiel du titre de transport IDELIS annuel, tout mois entamé est dû en totalité.~~

Les titres de transport dits « à voyage » (1 déplacement, 1 déplacement CMU, 1 déplacement « dépannage » 2 déplacements, 2 déplacements « dépannage » 10 déplacements, 10 déplacements CMU, 24 heures) ne sont pas remboursables même s'ils ne sont pas entamés.

La demande de remboursement doit être adressée par écrit au service Vente et Commercialisation d'IDELIS à l'adresse suivante :

Société des Transports de l'Agglomération Paloise - Service financier –  
Parc d'activités Pau Pyrénées - Ave Larribau – B.P. 9115 – 64051 PAU cedex 9

Elle doit être accompagnée de tous les justificatifs nécessaires. ~~Le montant du remboursement à effectuer s'établit de la manière suivante :~~

~~(montant total acquitté par le payeur depuis l'adhésion – (nombre de mois écoulés, même partiellement X le tarif du titre de transport IDELIS mensuel))~~

#### **Article 14 : Informatique et libertés**

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le titulaire d'une carte Pyrelis est informé qu'il dispose d'un droit d'accès à toutes les informations le concernant qui figurent sur tout fichier à l'usage d'IDELIS ainsi que d'un droit de rétractation de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi.

Le porteur peut l'exercer en envoyant un courrier à : IDELIS-STAP – Parc d'activités Pau Pyrénées - Avenue Larribau – B.P.9115 64051 PAU cedex 9 ou un courriel à [contact@reseau-idelis.com](mailto:contact@reseau-idelis.com) ou encore en appelant le 05.59.14.15.16

En application de l'article 90 du décret N°2007-451 du 21 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, sur simple demande auprès de IDELIS-STAP.

#### **Article 15 : Contestation**

Toute réclamation amiable (trajets, tarifs,...) est admise pendant un délai de 60 jours à compter de sa date d'émission et doit être déposée par écrit exclusivement auprès de la Société des Transports de l'Agglomération Paloise- Parc d'activités Pau Pyrénées - Ave Larribau – B.P. 9115 – 64051 PAU cedex 9 ou par courriel à [contact@reseau-idelis.com](mailto:contact@reseau-idelis.com).

Le titulaire de la carte Pyrelis et IDELIS 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 du client est restaurée, les deux parties s'efforçant en tout état de cause de trouver une solution amiable en cas de litige.

En aucun cas la responsabilité d'IDELIS ne pourra être recherchée au titre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs prestations par des transporteurs autres qu'IDELIS.

Par ailleurs, le titulaire de la Carte Pyrelis peut formuler à l'adresse ci-dessus, toute observation ou suggestion relative aux conditions d'utilisation de la Carte Pyrelis.

Si, malgré la réponse apportée à une réclamation amiable par IDELIS, un client n'aurait obtenu satisfaction, il peut alors avoir recours à un médiateur indépendant aux coordonnées suivantes : MTV (médiation Tourisme voyage) BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17 (téléphone : 01 42 67 96 68).

#### **Article 16 : Droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux titres de transports vendus dans la boutique IDELIS. Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation dans l'article L.121-20. Toutefois, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions du droit de rétraction ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de prestation de service de transport qui doivent être fournis (...) à une date ou selon une périodicité déterminée.

#### **Article 17 : Règles de sécurité**

Tout usager d'un titre de transport est tenu de respecter les règles de sécurité, les pictogrammes qui les complètent ainsi que les consignes de sécurité données par le personnel d'exploitation sous peine de sanction. En fonction de l'espace disponible, les voyageurs sont tenus de dégager la plateforme avant, le couloir central et les portes des véhicules. Il est strictement interdit d'introduire des matières dangereuses ainsi que des armes de toute catégorie.

#### **Article 18 - Responsabilité d'IDELIS**

IDELIS s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service.  
La responsabilité d'IDELIS ne peut être engagée en cas de force majeure.