

# Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services de la STRAN

## **ARTICLE 1 : Objet**

## **ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles**

## **ARTICLE 3 : Dispositions communes**

- Tarification appliquée sur le réseau STRAN
- Validation des titres de transport
  - o Définition d'une validation
  - o Comment valider son titre de transport
- Fraude au titre de transport
  - o Présentation du titre de transport
  - o Contrôle, constatation des infractions et verbalisation
  - o Régularisation des contraventions
- Restrictions d'accès

## **ARTICLE 4 : Supports de titres de transport émis par la STRAN**

- Le billet sans contact
  - o Perte ou vol
  - o Dysfonctionnement
- Le ticket papier format Edmonson
- Le pass hYcéo
  - o Principes généraux
  - o Demande de pass hYcéo
  - o Perte ou vol
  - o Dysfonctionnements
- Le pass hYcéo à données anonymisées
  - o Définition
  - o Demande de pass hYcéo à données anonymisées
  - o Perte ou vol

## **ARTICLE 5 : Titres de transport STRAN**

- Titres à nombre de déplacements définis
  - o Définition d'un déplacement
  - o Type de titres
- Titres de moyenne et longue durée ou «abonnement»
  - o Généralités
  - o Type d'abonnements et clientèle concernée
  - o Tarification
  - o Paiement
  - o Incidents de paiement
  - o Résiliation
  - o Remboursement
- Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités
- Médiation

## **ARTICLE 6 : Contacts**

## **ARTICLE 7 : Litiges et différends**

## ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) des titres de transport et services de la Société des Transports de l'Agglomération Nazairienne (STRAN), Société Publique Locale, sis, 92 rue Henri Gautier - 44600 SAINT NAZAIRE, sont applicables sur l'ensemble du réseau de transport en commun exploité par la STRAN. Elles ont pour objet de régir les obligations entre les clients et la STRAN.

Ces CGVU sont mises à disposition des clients sur simple demande faite à la STRAN. Elles sont également consultables sur le site Internet de la STRAN, [www.stran.fr](http://www.stran.fr)

Les présentes CGVU complètent :

- le Règlement d'exploitation du réseau de transport en commun de la STRAN ;
- le Règlement d'exploitation du service de Transport A la Demande (TAD) Ty'Bus Taxi ;
- le Règlement d'exploitation du service Liberty'Bus

Les CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des clients à l'Espace Mobilité, 6 Place Sémard - 44600 SAINT NAZAIRE et sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr). Elles seront applicables de plein droit aux souscripteurs de titres de transport et au payeur le cas échéant.

En faisant l'acquisition d'un support billettique (billet, carte sans contact, ...) et/ou d'un ticket de transport, le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les CGVU sont présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

La souscription desdits contrats emporte acceptation des présentes conditions générales ainsi que des règlements d'utilisation suscités qui leurs sont attachés.

## ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

### ❖ Identité du Responsable du Traitement

Le responsable de traitement est la STRAN, sis 92 rue Henri Gautier 44600 à Saint-Nazaire, qui exploite le réseau sous le nom « STRAN » et dont le représentant est le Directeur.

### ❖ Coordonnées du Délégué à la protection des Données

La STRAN a désigné un Délégué à la protection des données (D.P.O.) qui peut être contacté :

- Soit par courrier adressé à la STRAN, Protection des données personnelles, 92 rue Henri Gautier - BP 223 - 44614 Saint-Nazaire CEDEX
- Soit par courrier électronique à [rgpd@stran.fr](mailto:rgpd@stran.fr).

### ❖ Finalités du traitement des données

La STRAN collecte et traite des données à caractère personnel nécessaires à son activité d'exploitant du réseau de transport public de voyageurs dans le respect des dispositions



de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016 transposé dans la loi 2018-493 du 20 juin 2018.

De manière générale, les données sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes proposés par la STRAN. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre des commandes effectuées sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr), elle est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de vente ou de service annexes.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales (l'information, la gestion, l'amélioration et la continuité des services) la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques anonymisées d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système.

### ❖ *Destinataires des données*

Les destinataires des données sont les personnels de la STRAN des directions concernées.

La STRAN peut également être amenée à communiquer les données personnelles à des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données, conservées en France, ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

### ❖ *Durée de conservation*

Les informations recueillies par la STRAN sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant trois ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

### ❖ *Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité*

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant.

Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données dans la mesure du possible.

Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données.

Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.



Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande au DPO désigné par la STRAN.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par la STRAN est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège social de la STRAN.

## **ARTICLE 3 : Dispositions communes**

Tous les clients âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable et validé pour circuler sur le réseau de transport urbain de la STRAN. Cette disposition s'applique à partir de 3 ans sur les circuits scolaires.

### **❖ Tarification appliquée sur le réseau STRAN**

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport, définies par l'Autorité Organisatrice des transports (CARENE), sont affichées à l'Espace Mobilité de la STRAN. Elles sont également consultables sur le site Internet de STRAN.

### **❖ Validation des titres de transport**

#### ***I. Définition d'une « validation »***

Une « validation » correspond à l'action de valider un titre de transport.

La validation de tous les titres de transport est obligatoire à chaque montée dans le bus. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne.

#### ***Il existe quatre types de support de titre de transport :***

- Le ticket papier format Edmonson, au format ISO, au format IATA ;
- Le billet sans contact en papier rigide ;
- La carte sans contact (pass hYcéo) en plastique disposant d'un système électronique ;
- Le téléphone portable.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide et doivent, durant toute la durée de leur déplacement pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'Exploitant (cf. paragraphe intitulé «Contrôle, constatation des infractions et verbalisation»).

#### ***II. Comment « valider » un titre de transport ?***

Des équipements, dits « valideurs », sont installés dans les bus et sur les quais des gares SNCF situées sur le territoire de la CARENE.

Pour valider un titre de transport, selon le cas :

- Oblitérer le ticket papier format Edmonson dans un oblitérateur ;
- Présenter le billet sans contact devant le valideur ;
- Présenter le pass hYcéo devant le valideur ;



- Activer le e.billet une minute avant de monter dans le bus ;

Après le passage des valideurs ou des oblitérateurs, tout client trouvé voyageant sans titre de transport validé est en infraction et se trouve exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (cf. article relatif à la fraude au titre de transport).

## ❖ *Fraude au titre de transport*

### *I. Présentation du titre de transport*

Les clients doivent être en possession d'un titre de transport validé conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant.

Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les clients doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

Le client qui refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire. La violation de cette obligation constitue un délit puni par l'article L. 2241-2 du Code des Transports.

### *II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation*

Tous les agents de l'Exploitant et les agents opérant pour son compte, assermentés, sont mandatés pour, à tout moment, constater les infractions et enjoindre les clients à les faire cesser.

Les clients pourront se voir refuser l'accès aux enceintes des installations, aux transports, ils pourront être invités à en sortir au plus vite ou être verbalisés.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales et réglementaires, les situations suivantes :

- Voyager sans titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé sur le réseau de transport de la CARENE ;
- Utiliser la carte sans contact d'une autre personne ou de céder la sienne à autrui. (Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé) ;
- Faire usage d'un titre de transport qui aura fait l'objet d'une modification ou d'une manipulation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- Céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ;
- Vendre des titres de transport non validés, (sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant) ;
- Faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres et des valideurs ;
- Dégrader le matériel et perturber le service (en vertu des articles 74 et 77 du décret du 22 mars 1942).

### *III. Régularisation des contraventions*

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de



Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

L'amende est majorée de frais de dossier si le règlement n'intervient pas sous 31 jours et transmise auprès du Ministère Public au-delà de 2 mois si aucun règlement n'est parvenu à l'exploitant.

Des mesures commerciales s'appliquent dans certaines circonstances (Cf. règlement d'exploitation et guide bus en vigueur).

**Plusieurs solutions sont proposées pour s'acquitter du règlement de l'indemnité transactionnelle :**

- Directement auprès du contrôleur ;
- A l'Espace Mobilité, 6 place Sémard - 44600 SAINT NAZAIRE
- En ligne sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr) ;
- Par courrier adressé à STRAN - 92 rue Henri Gautier - 44600 SAINT NAZAIRE.

Le contrevenant est invité à régler l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée sur le champ.

À défaut de paiement immédiat, les procédures de régularisation et détail des indemnités forfaitaires et des frais sont décrits sur le procès-verbal remis au contrevenant. Si la transaction n'est pas réglée dans les trois mois, le dossier est transmis au Ministère Public pour action publique.

Les personnes voyageant de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être munies d'un titre de transport valable, sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-6 du Code des Transports dès lors que le délit d'habitude défini par la loi est caractérisé.

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application de l'article R2241-32 du code des transports est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4<sup>ème</sup> classe.

### **❖ Restrictions d'accès**

Les personnes qui risquent d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres clients ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, peuvent se voir enjoindre de quitter les lieux par le personnel de l'Exploitant même si elles se sont acquittées d'un titre de transport. Dans ce cas, elles ne pourront prétendre à aucun dédommagement.

## ARTICLE 4 : Supports de titres de transport émis par la STRAN

### ❖ *Le billet sans contact*

Le billet sans contact est utilisé comme support de titres de transport sur le réseau STRAN. Il n'est pas rechargeable.

#### *I. Perte ou vol d'un billet sans contact*

En cas de perte, de vol, ou de détérioration, aucun service après-vente (SAV) de la STRAN ne sera possible. Le ou les déplacements restants sur le support seront perdus.

#### *II. Dysfonctionnement du billet sans contact*

Comme indiqué au paragraphe intitulé «Validation des titres de transport», les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport. En cas de mauvais fonctionnement avéré du billet sans contact émis par STRAN, celui-ci est remplacé à l'Espace mobilité STRAN conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution du billet sans contact défectueux. Dans l'attente de la restitution du nouveau titre de transport, le client doit se déplacer avec un titre de transport valide.

### ❖ *Le ticket papier format Edmonson*

Le ticket papier format Edmonson est un titre de transport à usage unique utilisé sur le réseau STRAN (titre non rechargeable).

### ❖ *Le téléphone portable*

Le téléphone portable est utilisé comme support de titre de transport virtuel sur le réseau STRAN.

#### *I. Perte ou vol du téléphone portable*

En cas de perte ou de vol, les billets virtuels sont stockés sur le cloud de la STRAN. A cette fin, ils ne sont pas stockés sur le téléphone du client. Néanmoins, il appartient au propriétaire du téléphone de le sécuriser afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de son compte STRAN.

#### *II. Dysfonctionnement du téléphone portable*

Il appartient au client de disposer d'une connexion Internet et de suffisamment de batterie pour l'achat, l'oblitération, et la présentation du ticket de transport oblitéré en cas de contrôle.

L'absence de présentation du ticket de transport virtuel lors d'un contrôle est passible d'une amende.

### ❖ *Le pass hYcéo*

#### *I. Principes généraux*

Le pass hYcéo est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau STRAN





Le pass hYcéo est rechargeable et héberge des titres de transport allant du titre unitaire à l'abonnement.

Le pass hYcéo est une carte de transport personnalisée comportant nom, prénom et photo du titulaire. Elle est délivrée gratuitement lors de la première souscription. La dénomination « titulaire » indique nommément la personne inscrite sur le pass hYcéo. Le pass hYcéo est strictement personnel et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes de transport nécessitent des précautions d'utilisation, c'est-à-dire 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.

## ***II. Demande de pass hYcéo***

Toute personne peut demander un pass hYcéo chargé d'un titre de transport à l'Espace Mobilité STRAN, 6 place Sémard - 44600 SAINT NAZAIRE.

Les pièces\* nécessaires pour la création du pass hYcéo :

- Une photo d'identité récente ;
- Un justificatif de domicile ;
- Une pièce d'identité ;
- Un justificatif de situation (lycéen - étudiant - retraité).

***Le pass hYcéo, non chargé, ne constitue pas un titre de transport.***

Les titres de transport pouvant être chargés sur le pass hYcéo émis par la STRAN sont les titres indiqués à l'article 5 «Titres de transport». La liste exhaustive de ces titres est également consultable sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr)

*\*Cf. article 2 : Informations relatives aux données personnelles.*

## ***III. Perte, vol ou détérioration du pass hYcéo***

La perte, le vol ou la détérioration du pass hYcéo émis par la STRAN doivent être signalés par son titulaire dès la survenance des faits en se présentant à L'Espace Mobilité STRAN, ou par courrier postal au siège social ou par e-mail à l'adresse [commercial@stran.fr](mailto:commercial@stran.fr).

En cas de perte, de vol ou de détérioration, le pass hYcéo est remplacé par un duplicata payant. Les abonnements émis par la STRAN sont rechargés à l'identique sur le nouveau pass hYcéo du titulaire.

La demande de remplacement du pass hYcéo est à effectuer à l'Espace Mobilité STRAN :

- soit par le titulaire du pass hYcéo sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo si nécessaire ;
- soit par un représentant légal pour le compte du titulaire.





Le pass hYcéo déclaré perdu ou volé est mis en opposition par la STRAN. Si celui-ci est retrouvé, il ne doit plus être utilisé sur le réseau de transport en commun et doit être remis à L'Espace Mobilité STRAN ou renvoyé par courrier postal à la STRAN.

Les autres titres de transport perdus, volés ou détériorés ne sont ni rechargeables, ni remboursables.

#### ***IV. Dysfonctionnement du pass hYcéo***

En cas de mauvais fonctionnement avéré du pass hYcéo, il peut être remplacé par une nouvelle carte en se déplaçant à l'Espace Mobilité STRAN.

Le remplacement nécessite la restitution du pass hYcéo défectueux.

Le remplacement de la carte par un duplicata est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à la STRAN.

#### ***V. Echange du pass hYcéo***

En cas de changement de nom ou suite à une erreur d'impression, le pass hYcéo est immédiatement remplacé à l'Espace Mobilité STRAN sur présentation :

- d'une pièce d'identité et d'une photo ;
- d'un justificatif en cas de changement de nom.

L'échange nécessite la restitution du pass hYcéo. La STRAN se réserve le droit de renouveler le pass hYcéo pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, l'échange de la carte sera fait à titre gratuit.

#### ***VI. Reconstitution du titre de transport STRAN avec création d'un duplicata***

La reconstitution des contrats (abonnements ou Easy) est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données de la STRAN au jour de la création du duplicata du pass hYcéo.

### ***❖ Le pass hYcéo à données anonymisées***

#### ***I. Définition :***

Le pass hYcéo à données anonymisées est une carte sans contact qui permet de stocker des titres de transport du réseau STRAN et de valider des déplacements. Le pass hYcéo à données anonymisées ne peut être chargé avec un abonnement ou avec EASY.

#### ***II. Demande de carte hYcéo à données anonymisées :***

Toute personne peut demander un pass hYcéo à données anonymisées

Le pass hYcéo à données anonymisées, non chargé, ne constitue pas un titre de transport.

#### ***III. Perte ou vol d'un pass hYcéo à données anonymisées***



À la différence du pass hYcéo classique, cette carte propose une offre de services plus réduite du fait de la non conservation des données personnelles du titulaire de la carte et des données de transport dans les bases informatiques de la STRAN.

En cas de perte ou de vol du pass hYcéo anonymisé, les titres de transport contenus sur la carte seront « perdus » et ne feront pas l'objet d'un remboursement.

## ARTICLE 5 : Titres de transport STRAN

### ❖ Titres à nombre de déplacements définis

#### I. Définition d'un « déplacement »

Un déplacement permet d'utiliser le réseau de transport en commun sur une période maximale de 1 heure à partir de la 1<sup>ère</sup> validation.

#### II. Type de titres :

##### a) Ticket dépannage

Titre valable sur l'ensemble du réseau STRAN pendant 1 heure.

- **Support** : ticket papier format Edmonson ;
- **Catégories de clients** : toutes ;
- **Lieux d'achat** : Uniquement à bord des bus.

##### b) 1 voyage

Titre valable sur l'ensemble du réseau STRAN pendant 1 heure.

- **Supports** : billet sans contact, ticket papier format Edmonson, pass hYcéo et téléphone portable ;
- **Catégories de clients** : toutes ;
- **Lieux d'achat** : Espace Mobilité, distributeurs de titres de transport, [www.stran.fr](http://www.stran.fr), applications mobiles (STRAN et Tixipass), points de ventes dépositaires.

##### c) 10 voyages

Titre permettant à un client de faire autant de déplacements sur le réseau STRAN que le nombre indiqué pendant 1 heure.

- **Supports** : billet sans contact, ticket papier format Edmonson, pass hYcéo et téléphone portable ;
- **Catégories de clients** : toutes ;
- **Lieux d'achat** : Espace Mobilité, distributeurs de titres de transport, [www.stran.fr](http://www.stran.fr), applications mobiles (STRAN et Tixipass), points de ventes dépositaires.

##### d) Liberté

Titre permettant de se déplacer de manière illimitée sur le réseau STRAN pendant la journée en cours (valable de la 1<sup>ère</sup> validation et jusqu'aux derniers départs).

- **Supports** : billet sans contact, ticket format Edmonson, pass hYcéo et téléphone portable ;
- **Catégories de clients** : toutes ;
- **Lieux d'achat** : Espace Mobilité, distributeurs de titres de transport, [www.stran.fr](http://www.stran.fr), applications mobiles (STRAN et Tixipass), points de ventes dépositaires.

#### e) Equipage

Titre permettant de se déplacer de manière illimitée sur le réseau STRAN pendant la journée en cours (valable de la 1<sup>ère</sup> validation jusqu'aux derniers départs). Disponible pour un groupe de 1 à 5 personnes se déplaçant ensemble.

- **Supports** : billet sans contact, ticket papier format Edmonson, pass hYcéo et téléphone portable ;
- **Catégories de clients** : toutes ;
- **Lieux d'achat** : Espace Mobilité, distributeurs de titres de transport, [www.stran.fr](http://www.stran.fr), applications mobiles (STRAN et Tixipass), points de ventes dépositaires.

Ces titres à nombre de déplacements définis donnent accès aux lignes héliYce, urbaines, TY'BUS (sur la T5 uniquement entre St Nazaire et Besné), scolaires, ligne L13 et ligne 2 Lila Presqu'île, TER entre Donges, St Nazaire et Pornichet. L'accès à ces lignes peut subir des modifications. La mise à jour est disponible sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr).

## ❖ Titres de moyenne et longue durée ou «Abonnements»

### I. Généralités :

L'abonnement permet un nombre illimité de déplacements sur le réseau STRAN selon le contrat souscrit pendant la durée de l'abonnement.

- La création :
  - o Abonnements mensuel et annuel :
    - Ces abonnements sont délivrés à l'Espace Mobilité – 6 Place Sémard – 44600 SAINT NAZAIRE ou par correspondance ;
- La validité :
  - o Elle débute à la date choisie lors de l'achat :
    - L'abonnement mensuel est valable de date à date pour une durée de 31 jours ;
    - L'abonnement annuel est valable 1 an, soit 365 jours.
- Le renouvellement :
  - o Il s'effectue à l'Espace Mobilité STRAN, ou sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr).

L'abonnement est strictement personnel et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible. Il doit être obligatoirement chargé sur une carte sans contact (hors carte hYcéo à données anonymisées) pour pouvoir être utilisé.

Le voyageur doit obligatoirement être en possession de son titre de transport en cours de validité lorsqu'il voyage à bord des véhicules de transport en commun desservant les 10 communes de la CARENE. Ce titre doit faire l'objet d'une validation à chaque montée dans le bus y compris à chaque correspondance.

En cas de perte de la carte, le voyageur est tenu de se déplacer avec un titre de transport valide (ex : billet sans contact 1 voyage).

L'utilisation de ces abonnements sur le réseau STRAN se fait dans le respect des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport de la STRAN.

Tout changement d'adresse postale ou d'adresse e.mail devra être déclaré à la STRAN par tout moyen à la convenance du client de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des envois de courriers ou de messages e.mail.

## II. Types d'abonnement et clientèle concernée :

**Support** : Carte sans contact ;

**Lieux d'achat** : Espace Mobilité, [www.stran.fr](http://www.stran.fr).

Type d'abonnement	Caractéristiques
MATELOT	<b><i>Elèves scolarisés en maternelle ou primaire.</i></b> Accès aux lignes STRAN scolaires, urbaines, héliYce, à la ligne L13 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet. Accès aux lignes Ty'Bus le samedi et les vacances scolaires.
SKIPPER	<b><i>Elèves scolarisés au collège ou au lycée.</i></b> Accès aux lignes STRAN, scolaires, urbaines, héliYce, à la ligne L13 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet. Accès aux lignes Ty'Bus le samedi et les vacances scolaires.
CAMPUS	<b><i>Etudiants et apprentis.</i></b> Accès aux lignes STRAN, scolaires, urbaines, héliYce, Ty'Bus, Ty'Bus Taxi, aux lignes L13 et 2 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet.
CROISIERE	<b><i>Personnes retraitées.</i></b> Accès aux lignes STRAN, scolaires, urbaines, héliYce, Ty'Bus, Ty'Bus Taxi, aux lignes L13 et 2 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet.

MULTIPASS	<p><b>Tous publics.</b> L'abonnement mensuel : Accès aux lignes STRAN scolaires, urbaines, héliYce, Ty'Bus, Ty'Bus Taxi, aux lignes L13 et 2 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet. L'abonnement annuel donne accès en plus à l'ensemble des lignes régulières du réseau Lila Presqu'île (<i>sur présentation du reçu de vente</i>).</p>
PASS ENTREPRISE	<p><b>Réservé aux entreprises - utilisable par tous les salariés.</b> Accès aux lignes STRAN scolaires, urbaines, héliYce, Ty'Bus, Ty'Bus Taxi, aux lignes L13 et 2 de Lila Presqu'île et aux TER entre les gares de Donges et de Pornichet.</p>
Formule EASY	<p><b>Tous publics.</b> Accès aux lignes STRAN scolaires, urbaines, héliYce, Ty'Bus, Ty'Bus Taxi, aux lignes L13 et 2 de Lila Presqu'île et aux TER sur le périmètre de la CARENE entre les gares de Donges et de Pornichet.</p>
<p>Cette gamme tarifaire peut subir des modifications. La mise à jour est disponible sur <a href="http://www.stran.fr">www.stran.fr</a>.</p>	

### III. Prix

Le prix des abonnements est révisable à tout moment de façon unilatérale par l'autorité organisatrice de la mobilité. La grille tarifaire en vigueur est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation des titres de transport et services de la STRAN.

### IV. Paiement

#### a) Abonnement payé au comptant

L'abonnement annuel est considéré comme payé au comptant quand le montant de l'abonnement est réglé en une seule fois, au moment de l'achat, que ce soit, à l'Espace Mobilité STRAN, sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr) ou par correspondance.

#### b) Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

La mensualité de l'abonnement annuel payé par prélèvement automatique correspond à 1/10<sup>ème</sup> du prix total de l'annuel plein tarif, les 2 derniers mois de l'abonnement sont offerts.

Seuls les possesseurs d'un compte bancaire en France Métropolitaine peuvent payer par prélèvement automatique.

Le payeur doit être obligatoirement une personne majeure, un mineur émancipé, ou une personne morale. Il peut être différent du souscripteur de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements à prélèvement automatique mensualisé. La validation du formulaire de demande d'abonnement par le souscripteur comme par le payeur, si différent, vaut acceptation de souscription à l'abonnement et de prélèvement automatique mensualisé.



En cas de changement de payeur ou d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever, le payeur doit le signaler par courrier à la STRAN Service Commercial, 92 rue Henri Gautier - 44 600 SAINT NAZAIRE ou par e-mail à l'adresse [commercial@stran.fr](mailto:commercial@stran.fr) au minimum 5 jours avant la date de prélèvement de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

- Reçu de vente :

Le reçu de vente est remis au moment de l'achat d'un titre de transport à l'Espace Mobilité STRAN ou envoyé par courrier pour un achat sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr). Le reçu de vente peut servir de justificatif dans le cadre de la prise en charge partielle des frais de transport par son employeur.

- Echancier des prélèvements automatiques mensualisés :

L'échancier indique le montant des prélèvements automatiques et leur date prévisionnelle de prélèvement pendant 10 mois consécutifs. Il indique également la Référence Unique de Mandat (RUM). Il sera adressé par e.mail ou, à défaut, par courrier postal lors d'une souscription par correspondance.

## ***V. Incidents de paiement***

Dès lors qu'un paiement par chèque ou par prélèvement bancaire est refusé par la banque du payeur, la STRAN applique la procédure suivante :

- La STRAN adresse au payeur un courrier en précisant le montant et les conditions de régularisation ;
- À défaut de régularisation au terme de la date indiquée sur le courrier, la STRAN suspend le contrat en cours en le désactivant à distance. Il sera réactivé dans un délai de 24 à 48 heures à compter de l'enregistrement de la régularisation de l'impayé ;
- Le paiement des sommes dues peut être effectué :
  - o Par chèque au nom de la Régie des Transports- 92 rue Henri Gautier- 44600 SAINT NAZAIRE si envoi par courrier postal ;
  - o Ou en se présentant à l'Espace Mobilité STRAN (adresse et horaires disponibles sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr)) ;
- Si le payeur a fourni son adresse mail, un e.mail de relance est envoyé 30 jours après la constatation de l'impayé.

A l'issue de cette procédure et sans régularisation des sommes dues, la STRAN annule le contrat sur la carte sans contact et transfère les sommes dues auprès de l'ordonnateur qui émet un titre exécutoire dont le recouvrement est confié au comptable public.

La STRAN se réserve le droit de refuser dans l'année qui suit tout nouveau contrat annuel par prélèvement automatique à toute personne dont le dossier aurait fait l'objet d'un recouvrement par le Trésor Public.

## ***VI. Résiliation***

### ***a) Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur***

L'abonnement peut être résilié à tout moment par le souscripteur ou le payeur :

- En se présentant à l'Espace Mobilité pour compléter le formulaire de résiliation ;
- En adressant un courrier postal demandant explicitement la résiliation ;
- En demandant le formulaire de résiliation par mail à : [commercial@stran.fr](mailto:commercial@stran.fr). Ce formulaire est à retourner complété afin que l'arrêt des prélèvements soit pris en compte.

Tout mois engagé sera dû en fonction de la date de demande de résiliation. Le remboursement par mois entier pourra être effectué uniquement dans les cas de déménagement, décès, maladie, hospitalisation, changement d'établissement scolaire sur présentation d'un justificatif. Toute demande devra être adressée par courrier postal au siège social de la STRAN - 92 rue Henri Gautier - 44600 SAINT NAZAIRE.

#### ***b) Résiliation de l'abonnement à l'initiative de la STRAN***

L'abonnement pourra être résilié par la STRAN pour les motifs suivants :

- En cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des pièces jointes ;
- En cas de fraude dans l'utilisation du titre décrite au paragraphe intitulé « Validation du titre de transport » ;
- En cas d'impayé en l'absence de régularisation dans le paiement des sommes dues.

### ***VII. Remboursement***

Les cas de remboursement :

- Remboursement d'un usager si ce dernier a fait une erreur de produit lors d'un achat sur la e-boutique (délai légal de rétractation) ;
- Remboursement d'un usager qui a été prélevé à tort (abonnements annuels) ;
- Remboursement d'un usager si l'erreur est à imputer à la STRAN ;
- Remboursement en cas de déménagement, décès, maladie, hospitalisation, perte d'emploi, changement d'établissement scolaire sur présentation d'un justificatif ou d'une attestation d'employeur. Toute demande devra être adressée par courrier à la STRAN - 92 rue Henri Gautier - 44600 SAINT NAZAIRE ;

Pour un abonnement annuel payé en une fois et non arrivé à échéance, le remboursement se fera au prorata des mois non utilisés (au tarif mensuel de l'abonnement) hors mois gratuits avec justificatif à l'appui.

Toutes les autres demandes de remboursement devront être faites par courrier adressé à la STRAN - 92 rue Henri Gautier - 44600 SAINT NAZAIRE ou par e.mail à [commercial@stran.fr](mailto:commercial@stran.fr). Chaque demande fera l'objet d'une étude de sa recevabilité par les services de la STRAN.

#### ***❖ Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités***

- Espace Mobilité - 6 place Sémard - 44600 SAINT NAZAIRE : En espèce, par chèque et par carte bancaire ;





- Distributeurs automatiques de titres de transport (DTT) des stations de la ligne héliYce (Cf. Plan du réseau en vigueur) : En espèces (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire ;
- A bord des bus : En espèces uniquement (rendu possible jusqu'à 20€) ;
- [www.stran.fr](http://www.stran.fr) : Carte bancaire uniquement ;
- Applications mobiles (STRAN et Tixipass) : Carte bancaire uniquement ;
- Points de ventes (dépositaires) : Modes de paiement acceptés variables en fonction des points de vente ;

La liste des titres vendus selon les lieux est disponible à l'Espace Mobilité, sur [www.stran.fr](http://www.stran.fr), et dans le guide bus.

### ❖ *Médiation*

Conformément aux dispositions du titre 1er "Médiation" du livre VI "règlement des litiges" du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France (A.M.I.D.I.F.)  
1 place de Fleurus - 77100 Meaux  
Site internet : [www.amidif.com](http://www.amidif.com)  
Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

## *ARTICLE 6 : Litiges et différends*

Les litiges et différends nés de l'exécution des contrats de vente des titres de transport donneront lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties. A défaut d'accord amiable, ils seront portés par la partie la plus diligente devant la juridiction civile compétente.

## *ARTICLE 7 : Contacts*

**Site internet :** [www.stran.fr](http://www.stran.fr)

### **Agence commerciale :**

**Espace Mobilité**  
6 Place Pierre Sépard  
44600 SAINT NAZAIRE  
AlloStran : 02 40 00 75 75  
[commercial@stran.fr](mailto:commercial@stran.fr)

**Siège social :**  
**STRAN**



92 Rue Henri Gautier  
44600 SAINT NAZAIRE

\*\*\*\*\*