



# CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES

## CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 - L'abonnement est strictement personnel.

1.2 - Il est composé :

- D'une carte de transport illyGO. Cette carte est nominative, celle-ci comporte le nom, prénom, la photo ainsi que le numéro de client. La carte n'a pas de date de fin de validité. Elle est gratuite à la création et disponible uniquement à STAO PL 72, 60 avenue Olivier Heuzé, 72015 le Mans cedex 15.
- D'un coupon mensuel ou annuel valant titre de transport limité à la période de validité inscrite dessus.

1.3 - Le titulaire d'un abonnement, annuel ou mensuel peut effectuer un nombre illimité de voyages durant sa période de validité sur tout le réseau illyGO.

Ces abonnements ne sont pas acceptés sur les réseaux SETRAM et ALEOP.

1.4 - Tous les abonnements sont délivrés pour une période glissante à compter de la date d'achat. Ils sont accordés sur présentation ou envoi du formulaire d'inscription accompagné des documents obligatoires à fournir (photo, pièce d'identité, et justificatif de domicile de moins de 3 mois).

1.5 - Les enfants de 0 à 10 ans inclus bénéficient de la gratuité mais doivent être inscrits et en possession d'une carte nominative et d'un coupon annuel gratuit.

1.6 - L'abonnement mensuel ou annuel ouvre le droit au remboursement à 50 % par l'employeur.

1.7 - Les abonnements illyGO mensuels et annuels multimodaux sont délivrés à la condition que l'abonnement SETRAM de l'utilisateur soit en cours de validité. Le délai de délivrance de des abonnements est fixé à 48h minimum.

1.8 - Les ayants droits à l'abonnement "Tarif Solidaire" 90 jours doivent remplir le formulaire d'inscription accompagné des documents obligatoires. Une carte et un coupon leur seront délivrés.

1.9 - Pour chaque demande de création de carte ou de renouvellement d'abonnement mensuel, annuel et solidaire, un formulaire doit être rempli et envoyé à la STAO PL 72.

## PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

2.1 - Le prix de l'abonnement est payable par prélèvement automatique (mandat SEPA), au comptant par chèque bancaire, carte bancaire, ou espèces.

2.2 - Le passage du mode «paiement comptant» au mode «prélèvement mensuel» est possible lors de la reconduction de l'abonnement. Le passage du mode «prélèvement» vers le mode «paiement comptant» est possible au moment du renouvellement.

2.3 - Le payeur peut être différent de l'abonné, porteur de l'abonnement.

2.4 - Le payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou une personne morale (un justificatif légal doit être fourni).

2.5 - Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2.6 - Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun.

2.7 - Un client non à jour de paiement au terme de l'année ne pourra souscrire un nouvel abonnement l'année suivante.

2.9 - Les frais des rejets bancaires tant pour le paiement comptant OU par prélèvements (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

2.10 - En cas de paiement par prélèvement, tout rejet de paiement entraînera une interdiction d'utiliser le service de transport après une mise en demeure notifiée par le délégataire restée infructueuse pendant 8 jours, et ce nonobstant l'obligation de payer les sommes dues.

2.11 - Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever doit le signaler par correspondance à la STAO PL 72. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvements et fournit un RIB ou un RIP avec les nouvelles coordonnées bancaires, sans délai de retard de paiement.

2.13 - Le changement de payeur (sauf pour l'abonnement à paiement partagé) peut s'effectuer par correspondance en s'adressant à la STAO PL 72.

- le nouveau payeur doit se présenter ou envoyer les pièces justificatives (RIB, moyen de paiement, pièce d'identité et justificatif de domicile).

- le nouveau payeur doit remplir et adresser un nouveau formulaire d'abonnement complet. Il signe celui-ci, remplit le mandat SEPA et fournit un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le calendrier des prélèvements.

## CONDITIONS D'UTILISATION.

3.1 - La carte illyGO doit être présentée au conducteur, accompagnée du coupon en cours de validité, à la montée avant de prendre place dans le véhicule et présentée aux contrôleurs du réseau à leur demande.

3.2 - Toute utilisation illicite du titre de transport entraînera une résiliation immédiate de l'abonnement.

3.3 - En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3.4 - Toute utilisation irrégulière d'une carte illyGO ou d'un coupon, constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation et au tarif en vigueur (décret de mars 2016).

3.5 - Toute utilisation frauduleuse d'une carte illyGO telles que : falsification, contrefaçon, usurpation d'identité, constatée lors d'un contrôle ou à la validation entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait du titre sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

## PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION

5.1 - En cas de perte, de vol ou de détérioration, la carte illyGO est remplacée et facturée au tarif en vigueur. Le délai d'obtention du duplicata est variable selon le profil du titre et le moyen de communication utilisé. Il se situe entre 2 et 5 jours.

5.2 - Un duplicata de la carte illyGO est réalisé exclusivement par la STAO PL 72 (pièce d'identité obligatoire). L'original sera annulé et doit être transmis à la STAO PL 72 en cas de retrouvaille.

Cette opération est irréversible. Aucun remboursement des frais ne peut être exigé.

5.3 - Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il doit acheter un titre pour se déplacer dans l'attente de la délivrance d'une nouvelle carte illyGO.

## SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

6.1 - L'abonnement peut être suspendu pour une période minimale de 3 mois (uniquement l'abonnement annuel)

6.2 - La suspension doit être demandée avant le 20 du mois en cours.

6.3 - Pendant la suspension, les prélèvements sont le cas échéant suspendus. En cas de paiement comptant, l'entreprise procédera au report de la période inactive à la fin de la date de validité initialement prévue.

6.4 - La suspension de l'abonnement peut être acceptée pour les motifs suivants :

- Longue maladie
- Contrat de travail interrompu ou suspendu pour une durée égale ou supérieure à 3 mois
- Congés exceptionnels (hors congés payés)

Tout autre motif pourra être étudié sans pour autant ouvrir les droits à un remboursement.

## RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'ABONNÉ

Au-delà du 6ème mois, si l'abonné rompt son abonnement annuel, aucun remboursement ne sera accepté.

7.1 - Le client peut résilier l'abonnement annuel en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à la STAO PL 72.

7.2 - Cette demande prendra effet 40 jours après la date de réception du courrier accompagné de la carte illyGO.

7.3 - La carte illyGO sera jointe au courrier de demande de résiliation. A défaut, le paiement du titre de transport sera exigible jusqu'à la date de restitution réelle des documents (tout mois débuté fera l'objet d'un paiement dans son intégralité ; il n'y aura pas de proratisation).

7.4 - En cas de paiement comptant, le délégataire procédera à un remboursement de la période de non-utilisation de l'abonnement, déduction faite des pénalités de résiliations.

Pénalités de résiliations suivant le temps d'utilisation eu égard au tarif dont a bénéficié l'abonné

7.5 - Le contrat d'abonnement peut être résilié par le payeur ou l'abonné uniquement pour les motifs suivants :

- Licenciement.
- Mutation professionnelle ou déménagement hors du département de la Sarthe ou dans une zone non couverte par le réseau illyGO.
- Décès de l'abonné.

7.6 - La résiliation entraînera les frais suivants :

- Si l'abonné rompt le contrat avant la date de fin de contrat, le remboursement en cas de paiement comptant sera calculé sur la base du tarif mensuel multiplié par le nombre de mois d'utilisation, soustrait au montant payé par l'abonné ou le payeur.

- En cas de paiement par prélèvements mensuels, le remboursement sera calculé sur la base du tarif mensuel multiplié par le nombre de mois d'utilisation. L'abonné ou le payeur devra régler le solde par le moyen qui lui convient. Si aucun règlement n'est parvenu avant le dernier jour du mois de résiliation, le créancier continuera les prélèvements jusqu'au recouvrement du solde.

Ces frais de pénalités sont destinés à restituer tout ou partie de la réduction accordée mensuellement par rapport à l'achat successif d'un abonnement mensuel et à prendre en charge les frais d'annulation.

## RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU RÉSEAU ILLYGO

8.1 - Le contrat est résilié de plein droit par le réseau illyGO pour les motifs suivants:

8.1.1. En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.

8.1.2. En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre (ex. : usurpation d'identité).

8.1.3. En cas d'impayés.

8.1.4. En cas d'un nombre de pertes ou vols abusif.

La résiliation pour défaut de paiement oblige, en outre, le débiteur à rembourser les frais de gestion occasionnés par l'incident.

8.2 - Le transporteur en charge d'assurer la gestion du réseau signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

8.3 - Tout utilisateur dont l'abonnement a été résilié pour défaut de paiement ou fraude établie, doit restituer son abonnement dès réception de la lettre.

8.4 - Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

8.5 Le transporteur se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

8.6 - L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur.

## TITRE UNITAIRE ET CARNET 10 TICKETS

9.0 - Le ticket unitaire et le carnet 10 tickets sont vendus au tarif en vigueur, uniquement auprès du conducteur.

9.1 - Ils sont ni échangeables ni remboursables. Toute rature ou déchirure rend le ticket invalide.

9.2 - Ils doivent être compostés à la montée et ne sont valables que pour un seul voyage

9.3 - En cas de contrôle, un ticket non composté avant la montée du contrôleur dans le véhicule est considéré comme périmé. Le contrevenant s'expose à une amende conformément à la loi de mars 2016.

Le ticket unitaire et le carnet 10 tickets ne sont pas valables sur les réseaux SETRAM et ALEOP.

**En cas de réclamation :**  
**TRANSDEV STAO PL 72**  
**Réseau illyGO**  
**60 avenue Olivier Heuzé**  
**72015 LE MANS Cedex 15**