

# CONTRAT OPERATEUR DE VENTE DU RESEAU LI0

## SUR LE PERIMETRE DU GARD

Le présent contrat de dépôt-mandat de vente (ci-après dénommé le « Contrat ») est rédigé et conclu entre :

D'une part,

La Société Transdev Occitanie Littoral – Société par Actions Simplifiées au capital de 292 216,00€ dont le siège social est situé 119 Avenue Louis Blériot 34170 Castelnau-le-Lez, immatriculé SIREN 351 087 192 RCS Montpellier, et représentée par Monsieur Ali Debabi, Directeur,

Ci-après désigné « le Coordonnateur Déposant », « le Mandant » ou « TOL »,

D'autre part,

Dénomination de l'opérateur de vente (Société, EPIC, Collectivité) :

Communauté de communes de Petite Camargue - Service Office de Tourisme "Cœur de Petite Camargue"

N° SIRET : OT 243 000 593 000 91

Siège : CCPC : 115 avenue de la Condomine 30600 Vauvert

Nom, prénom et fonction du représentant :

BRENSU André, Président de la CC de Petite Camargue

Ci-après désigné « le Dépositaire », « l'Opérateur de vente de catégorie B » ou « Dépositaire-Mandataire »

Les parties ci-dessus désignées sont ci-après dénommées individuellement « la Partie » ou collectivement « les Parties ».

### PREAMBULE

#### IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Le marché public « Prestations de coordination et de la relation usager- GARD li030 » n° 2023-FCS-0604, pour la période du 02/09/2024 et jusqu'au 31/08/2027, est attribué par la Région Occitanie à la société **Transdev Occitanie Littoral**, représentée par Monsieur Ali Debabi, Directeur.

Les prestations du titulaire pour ce marché public « Prestations de coordination et de la relation usager- GARD li030 » sont :

- la gestion de la relation-usagers du réseau liO dans le Gard,
- la gestion et le développement du réseau de vente,
- la gestion des recettes commerciales,
- l'utilisation d'un système billettique
- l'information info-traffic,
- certains supports physiques marketing,
- le suivi de statistique et reporting des ventes.

Dans le cadre de ce marché, le Coordonnateur Déposant achète sous forme de Droits de Tirage auprès de la paierie régionale une valeur de titres à vendre selon un rythme calendaire défini et se rembourse lors des ventes effectuées par les divers canaux de vente préalablement approvisionnés.

Il existe 3 catégories d'Opérateurs de Vente au sein du réseau de vente :

- Catégorie A : les entreprises de transporteur sous contrat avec la Région Occitanie pour l'exploitation de lignes de transports et ses conducteurs ayant pour mission la vente de titres à bord des véhicules.
- Catégorie B : les relais-vente, lesquels vendent les titres au nom et pour le compte de TOL,
- Catégorie C : les agences commerciales liO, lesquels vendent les titres au nom et pour le compte de TOL,

Le présent contrat concerne uniquement les Opérateurs de Vente de catégorie B.

Vu le Code civil notamment ses articles 1927 et suivants et 1991 et suivants,

Considérant que les parties ont expressément convenu que le présent contrat, désigné par le titre ci-dessus, n'est pas un contrat de vente, que de ce fait le dépositaire agit exclusivement en qualité de dépositaire-mandataire de la TOL pour la vente de titres, telle que définie ci-après.

Considérant que le présent contrat représente l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard à son objet. Il annule et remplace tous engagements verbaux ou écrits qui lui sont antérieurs.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

## **A - CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **ARTICLE A-1 : OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités selon lesquelles le Coordonnateur Déposant charge l'Opérateur de vente de vendre les titres de transport du réseau liO Gard tels que définis par le présent contrat et l'Opérateur de Vente assure la gestion de la relation directe aux usagers.

- Le Coordonnateur-déposant charge l'opérateur de vente catégorie B de vendre les titres de transport au nom et pour le compte de l'Opérateur de vente.

Au titre du présent contrat, les missions des Opérateurs de Vente catégorie B sont les suivantes :

- **Accueil du public,**
- **Information sur les services proposés et la tarification du réseau liO** (assure la délivrance de supports d'informations tels que fiches horaires, gammes tarifaires, plans de réseau et tout support de communication / promotion du réseau liO tout en respectant la Charte qualité),
- **Vente de titres de transport**, en vigueur sur le réseau de transport en commun interurbain du Gard dénommé « liO »,
- **Perception et sécurisation des recettes,**

- **Adhérer à la charte qualité Annexe A1** (Charte qualité de service et respect de l'environnement notamment en termes de diffusion de supports papiers de manière raisonnée et dans la limite où le recours à la solution web n'est pas possible »
- **Réorienter vers le bon interlocuteur en cas d'interrogation du client,**
- **Le cas échéant, recueil et transmissions des réclamations des clients.**

A cette fin, l'Opérateur de vente Dépositaire accède à son profil vendeur à l'aide de son login sur la plateforme des ventes en full web 2PLACE mis à disposition par la Région.

L'Opérateur de vente Dépositaire s'engage à utiliser ses propres équipements informatiques.

Les prestations que l'Opérateur de Vente accepte sans réserve devront être exécutées en conformité avec les procédures opérationnelles fournies par TOL.

Le site concerné par le présent contrat est le suivant :

NOM : *Office de Tourisme Oeu de Petite Camargue*

CATEGORIE DE L'OPERATEUR DE VENTE/ DEPOSITAIRE : CATEGORIE B

ADRESSE : *place Benest Rouan*

CODE POSTAL : *30600*

TELEPHONE : *04 66 88 22 52*

FAX :

COURRIEL : *accueil@petitecamargue.fr*

#### **ARTICLE A-2 : DUREE**

Le présent contrat entre en vigueur au 02 septembre 2024 et expire le 31 août 2027.

#### **ARTICLE A-3 : OBLIGATIONS DE L'OPERATEUR DE VENTE**

L'Opérateur de vente s'engage à remplir les missions citées à l'Article A-1.

L'Opérateur de vente s'engage à faire connaître au Coordonnateur Déposant le changement de ses coordonnées, ses dates d'indisponibilité ou de fermeture annuelle par un écrit, envoi de mail à alloliogard@transdev.com , ou réseau de communication proposé par le Coordonnateur Déposant, (**liste des contacts en Annexe 4**). Cette information doit être communiquée au moins quinze jours avant la date de fermeture ou le cas échéant, sans délai en cas de changement de coordonnées.

En cas d'un arrêt des ventes dû à une indisponibilité qui était non prévisible, l'Opérateur de vente s'engage à en informer le Coordonnateur Déposant le plus rapidement possible.

L'Opérateur de vente doit **informer sans délai tout évènement affectant le présent contrat** notamment en cas de cessation d'activité, d'association ou en cas de changement de représentant, quel qu'il soit. Cette notification devra être faite par lettre en recommandé AR.

En complément des conditions générales, partie A et outre les missions citées à l'Article A1, l'Opérateur de Vente s'engage à exercer les missions spécifiques suivantes :

- vendre les titres de transports

- fournir aux clients une information succincte. Dans ce cadre, outre les renseignements pouvant être délivrés oralement par le personnel de l'Opérateur de Vente, ce dernier assurera, quand cela est possible, l'information des clients par un système d'affichage et de panneauage présentant les caractéristiques liO ;
- assurer la promotion générale du réseau de transport liO pour en encourager l'utilisation et la valorisation touristique de la Région Occitanie. Il relayera, à cet effet, les actions promotionnelles engagées par la Région Occitanie et mettra, s'il le peut, à la disposition de ces actions, les espaces nécessaires dans l'enceinte du point relais-vente ;
- le cas échéant, recueillir et transmettre les réclamations des clients.

Le présent contrat doit vivre au fil des adaptations de gamme tarifaire et de conditions de vente des titres et supports de titre de la Région Occitanie et de ses partenaires dans le cadre des titres interopérables. Ainsi, des avenants modificatifs peuvent intervenir. L'opérateur de vente du sol, de catégorie B a obligation de prendre connaissance des adaptations et de ce fait de signer les avenants modificatifs que le Coordonnateur Déposant lui soumettra. Sans adhésion à ces avenants, une solution devra être trouvée avec le coordonnateur Déposant afin de définir s'il peut être maintenu ou non.

#### **ARTICLE A-4 : ENCAISSEMENT DES TITRES VENDUS – MODALITES DE REGLEMENT**

Quotidiennement, le Dépositaire enregistrera ses ventes de titres à l'aide du système billettique de la Région Occitanie.

L'Opérateur de Vente est responsable en matière de vérification des paiements donc de la validité et de la solvabilité des paiements. Les moyens de paiement pourront être soit:

- En numéraire, (l'appoint pouvant être exigé dans les conditions règlementaires en vigueur), aucune fausse monnaie ne donnant lieu à compensation ou à remboursement de la part de TOL
- Par chèque, en prenant soin de s'assurer que les éléments suivants sont bien présents :
  - Somme
  - Signature manuscrite du tireur
  - Identité, qualité et domicile du client inscrit au dos du chèque
  - Date du chèque
  - Bénéficiaire,

A défaut de l'une de ses mentions obligatoires, l'Opérateur de Vente doit refuser le chèque.

Aucun chèque impayé ne donne lieu à compensation ou à remboursement de la part de TOL.

- Par Carte Bancaire, il appartient à l'Opérateur de Vente de procéder à toutes les vérifications d'usage afin de sécuriser les transactions ainsi réalisées et en ce qui concerne notamment les authentifications et les demandes d'autorisation.

**Le Coordonnateur Déposant donne mandat au Dépositaire de vendre et d'encaisser les titres de transport.**

La vente par l'Opérateur de Vente des titres de transport est encadrée par la gamme tarifaire et les conditions générales de vente fixées par l'autorité organisatrice de mobilité (Conditions Générales de Vente des titres liO et ceux interopérables vendus par liO), annexées au présent contrat et notifiées à l'Opérateur de Vente en cas de changement ultérieur.

A titre exceptionnel, il pourra être demandé à l'Opérateur de Vente, sans qu'il puisse s'y opposer, d'encoder, diffuser et vendre des titres de transport ne figurant pas dans la gamme tarifaire classique.

Chaque début de mois « n », TOL adresse à l'Opérateur de Vente Dépositaire :

- La note de débit mensuelle pré-remplie.

**Le modèle est joint en Annexe 7.**

Les Dépositaires de Catégorie B doivent reverser au Coordonnateur Déposant le montant des recettes des ventes correspondantes à la Note de débit pré-remplie, sans en déduire le montant de leur rémunération/commission ou autres avantages.

La remise des recettes s'effectue de la manière suivante :

- soit par chèque impérativement libellé à l'ordre de TOL avec au dos votre référence comptable attribuée n° ....., le tout accompagné de la note de débit pré-remplie signée par l'Opérateur de vente.
- soit par virement sur le compte bancaire de TOL (RIB présenté en Annexe A5) avec la précision de la référence comptable de l'Opérateur de Vente attribuée n° CL 4045, accompagné par retour de mail de la note de débit préremplie, signée par l'Opérateur de vente et scannée.

La note de débit des titres vendus pré-remplie par TOL doit obligatoirement être signée et retournée au représentant TOL en charge des Opérateurs de vente par mail ou par courrier postal (Coordonnées contact **Annexe 4**).

Le paiement doit intervenir dans les vingt jours à compter de la date d'émission de la note de débit et du relevé des ventes selon les conditions citées au présent article. Au-delà de ce délai, il sera appliqué de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, au paiement d'intérêts moratoires dont le taux est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. En tout état de cause, TOL se réserve le droit de suspendre immédiatement le contrat en bloquant l'accès à la plateforme des ventes 2PLACE dans l'attente du règlement.

#### **ARTICLE A-5 : REMUNERATION – MODALITES FINANCIERES ET DE REGLEMENT**

L'Opérateur de Vente Dépositaire de Catégorie B perçoit une rémunération du présent mandat par le versement d'une commission dont le taux est fixé à **4% du montant total TTC** des titres encaissés tel que fixé à l'article A5 des présentes (arrondi à l'euro supérieur) **avec un minimum mensuel garanti de 3 (trois) Euros**, à l'exception du Pôle d'échanges Multimodal d'Avignon qui n'est pas rémunéré pour sa prestation.

**A cette rémunération, s'ajoute une prime mensuelle systématique de 3 (trois) Euros. Une prime de fin d'année de 15 (quinze) Euros sera également reversée. Les primes mensuelles de 3€ ainsi que la prime de fin d'année de 15€ sont garanties quels que soient les résultats des montants des recettes réalisées par l'opérateur de vente.**

Cette commission est à la charge exclusive du Coordonnateur Déposant.

Chaque mois « n » le Coordonnateur Déposant indique sur la note de débit mensuelle, la commission correspondante pour le mois de ventes « n- 1 ».

Les commissions mensuelles sont additionnées à compter de la mise en place de ce contrat pour l'année civile écoulée « a-1 » et font l'objet d'un récapitulatif semestriel adressé par le Coordonnateur Dépositaire au Dépositaire au plus tard le 20/07 pour le premier semestre et le 20/01 de l'année suivante « a » pour le second semestre.

Le Dépositaire émet alors une facture (ou titre de recette pour les établissements publics), selon les modalités définies en annexe A9.

Ci-après l'adresse de facturation :

TRANSDEV OCCITANIE LITTORAL  
 TRS-107566  
 119 AVENUE LOUIS BLERIOT 34170 CASTELNAU LE LEZ

A réception de la facture de l'Opérateur de vente Dépositaire, TOL verse l'intégralité des commissions correspondant à la période.

En complément des primes forfaitaires sont également prévues pour les Opérateurs de Vente de catégorie B telles que précisées ci-après :

- Pour les relais-vente de catégorie B réalisant moins de 300€ de recettes en moyenne mensuelle en Année « N » : une prime de fin d'année « N » de 100€ est accordée si les ventes ont augmentées de +15% sur l'année « N » comparativement à l'année « N-1 ». Au-delà de 300 € de recettes moyennes mensuelles cette prime ne s'applique plus.
- Pour les relais-vente de catégorie B réalisant moins de 60€ de recettes moyennes mensuelles en année « N-1 » : une prime de fin d'année « N » de 200€ est accordée si la moyenne mensuelle des recettes de l'année « N » ont atteint et/ou sont supérieures à 100€/mois.

#### **ARTICLE A-6 : RESPONSABILITE - ASSURANCES**

L'Opérateur de vente fait son affaire de la garde, de la surveillance et du contrat d'assurance du dépôt et de son montant (en ce compris des recettes encaissées).

#### **ARTICLE A-7 : VENTE A LA CLIENTELE**

La vente des titres de transport, objet du présent contrat, sera réalisée au sein du site de l'Opérateur de Vente visé à l'article 1, et devra être assurée pendant toute la durée de ses heures d'ouverture ou de fonctionnement, à savoir :

Jour	à préciser	à cocher		
	Horaires	Période Scolaire	Période Petites	Période Eté
L				
M				
W				
J				
V				
S				
D				
JF				

Le dépositaire informera le Coordonnateur Déposant avant toute modification de ces horaires d'ouverture.

Le Dépositaire s'engage à ce que tous les titres de transport soient vendus directement au public aux prix et suivant les modalités indiquées par la Région Occitanie, selon la grille tarifaire jointe en **Annexe A3**. Les types de titres et supports devant être vendus aux clients selon la catégorie de l'opérateur de vente sont également indiqués au sein de cette **Annexe A3**.

#### **ARTICLE A-8 : PUBLICITES DEPOSITAIRE, RESEAU ET SIGNALIQU**

##### **ARTICLE A-8.1 : PUBLICITE DEPOSITAIRE**

L'Opérateur de vente Dépositaire accepte que son adresse figure sur toutes publications que sera amenée à faire paraître la Région Occitanie et le Coordonnateur Déposant, telles que mais non limitées à :

- plans de ligne, horaires, poteaux d'arrêt,
- liste des dépôts de vente.

##### **ARTICLE A-8.2 : SIGNALIQU**

L'Opérateur de Vente Dépositaire de catégorie B doit installer et maintenir en permanence un affichage normalisé par le biais d'un autocollant ou d'une affichette remis par le Coordonnateur Déposant et par tout autre support que lui remettra le Coordonnateur Déposant, et qui lui permet de signaler l'établissement du Dépositaire à l'attention de la clientèle du réseau liO et des réseaux en intermodalités avec lui.

##### **ARTICLE A-8.3 : PUBLICITE RESEAU LIO, RESEAUX EN INTERMODALITE AVEC LE RESEAU LIO ET REGION OCCITANIE**

En sus de leur mission, les Opérateurs de vente contribuent à la promotion générale du réseau des transports en commun liO ainsi qu'à la valorisation touristique de la Région.

D'une manière générale, l'Opérateur de vente adopte une attitude commerciale de nature à mieux faire connaître liO aux usagers et à encourager l'utilisation du réseau de transport en commun.

La gamme tarifaire LIO GARD doit être en permanence tenue à la vue ou à la disposition de la clientèle.

L'Opérateur de vente Dépositaire doit veiller à assurer un bon accueil à cette clientèle.

##### **ARTICLE A-9 : SUIVI DE LA QUALITE**

Les Opérateurs de Vente de catégorie B s'engagent à respecter la Charte Qualité « Relais Vente liO » figurant en annexe A1.

Un système de contrôle de la conformité de l'exécution des prestations aux stipulations du présent contrat ainsi que de suivi de la qualité des prestations assurées par les Opérateurs de Vente selon leur catégorie est mis en place par le Coordonnateur Déposant.

Des contrôles réguliers de la qualité de service rendus pourront être faits de façon inopinée soit par le Coordonnateur Déposant soit par la Région Occitanie ou son représentant habilité.

En cas de dysfonctionnements constatés à l'issue de ces contrôles, l'Opérateur de Vente devra prendre toutes les mesures correctives appropriées et les appliquer dans un délai de vingt jours suivant la notification desdits dysfonctionnements.

### **ARTICLE A-10 : PENALITES**

En cas de non-respect répété des missions incombant au dépositaire et listée dans le tableau figurant en annexe A9 et constatée par TOL, ce dernier pourra appliquer à l'Opérateur de Vente dont le chiffre d'affaire des ventes de titres dépasse 10€/mois une pénalité de 5€ à chaque constat.

### **ARTICLE A-11 : DENONCIATION - RESILIATION**

Chacune des Parties peut, à tout moment et à sa seule discrétion, dénoncer le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours. La dénonciation du présent contrat ne peut, en aucun cas, donner lieu à aucune indemnisation de part et d'autre.

TOL peut résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non-respect des clauses du présent contrat ou de survenance de l'un des événements suivants :

- Faute grave du Dépositaire dans le cadre de l'application du présent contrat,
- Cessation d'activité,
- Non-exécution des obligations contractuelles à la charge du Dépositaire telles qu'elles sont mentionnées notamment à l'article 3 du présent contrat,
- Récusation par la personne publique, la Région Occitanie, si elle estime que l'Opérateur de vente ne présente pas les garanties de sérieux, de moralité ou d'image requises,
- Le choix de ces Opérateurs de Vente s'effectuant en fonction de leur proximité aux principaux points d'arrêts, de leur facilité d'accès aux personnes non motorisées et de leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite, en cas de changement de locaux dans lesquels ces Opérateurs de Vente exercent leur activité si ce changement a pour effet de remettre en cause ces critères de choix.

**Par ailleurs, le présent contrat sera automatiquement résilié en cas de :**

- procédure collective affectant l'une des Parties, à compter de la date d'effet du jugement d'ouverture, sous réserve, le cas échéant, des dispositions d'ordre public applicables. L'ouverture d'une procédure collective entraîne l'obligation d'en avvertir sans délai l'autre Partie, et de la tenir informée des suites données ;
- résiliation ou fin du Marché Public, pour quelque raison que ce soit sous réserve des stipulations de l'article A-13 ;
- non-renouvellement du Marché Public au profit de TOL mais uniquement dans le cas où la Région Occitanie ou son nouveau cocontractant décide de ne pas poursuivre le présent contrat.

**A la fin normale ou anticipée du présent contrat**, l'Opérateur de Vente B doit restituer intégralement et sans délai le montant total des titres de transport vendus ainsi que les pièces justificatives de recettes, soit la note de débit signée.

Dans tous les cas la restitution du dépôt en valeur ne pourra excéder huit jours après la fin du préavis faute de quoi le Coordonnateur Déposant se réserve le droit d'engager une procédure judiciaire.

**ARTICLE A-12 : PROTECTION DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL**

Les traitements de données à caractère personnel nécessaires pour la réalisation des prestations objets du présent contrat seront mis en œuvre conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel et aux clauses annexées au présent contrat (Annexe A10).

**ARTICLE A-13 : CLAUSE DE REVOYURE**

En cas de modification du présent contrat, qui trouve son origine sur la mutabilité dudit marché, cité en préambule, les Parties conviennent de revoir les clauses sous forme d'un avenant afin de définir de nouvelles modalités techniques et financières.

Il est en outre précisé que les Parties acceptent de procéder à la modification du présent contrat pour tenir compte des modifications éventuellement apportées au Marché par la Région Occitanie qui seraient sans incidence sur les modalités financières et qui porteraient sur le contrat-type dépositaires, la gamme.

**ARTICLE A-14 : NON - CESSIBILITE**

Le présent contrat ne peut pas faire l'objet d'une cession totale ou partielle par l'Opérateur de Vente sans l'accord préalable exprès de TOL.

Cependant, en cas de non-maintien du Marché Public au profit de TOL, les Parties reconnaissent que la Région Occitanie et/ou son nouveau cocontractant puissent être délégués dans les droits et obligations de TOL si la Région Occitanie souhaite continuer le présent Contrat.

**ARTICLE A-15 : ELECTION DE DOMICILE**

Toute notification, communication ou mise en demeure doit pour être valable avoir été délivrée au domicile ou au siège social du destinataire.

**ARTICLE A-16 : LITIGES**

Tout litige, découlant de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat et qui n'a pu, au préalable, être résolu à l'amiable dans un délai de trente (30) jours suivant la notification du litige par la Partie la plus diligente (sauf en cas d'urgence justifiant la saisine d'une juridiction compétente statuant en référé), sera tranché par le tribunal de commerce de Nîmes.

DONT ACTE

Fait et passé à Vauvert....., en deux  
exemplaires originaux, le 30.08.2024

(Signature précédée de la mention « lu et approuvé »)

Le Dépositaire,

*M. BEURDU ANDRE  
Président de la  
CCPC*



Représentant de TOL

Coordonnateur du réseau LiO GARD

ANNEXES

9

Au présent contrat Conditions Générales, sont annexés les documents suivants

ANNEXE A1 : CHARTES QUALITE

ANNEXE A2 : REGLEMENT TRANSPORT

ANNEXE A3 : GRILLE TARIFAIRE ET CANAUX DE VENTE

ANNEXE A4 : COORDONNEES / CONTACTS

ANNEXE A5 : RELEVÉ IDENTITE BANCAIRE TOL

ANNEXE A6 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT COMMERCIAUX DU RESEAU LIO

ANNEXE A7 : MODELE « Note de débit pour encaissement des titres vendus » relevé billettique

ANNEXE A8 : PENALITES APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENTS REPETES

ANNEXE A9 : PROCEDURE POUR L'EMISSION DE LA FACTURE DE COMMISSION

ANNEXE A10 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL



ANNEXE A1 : CHARTE QUALITE

## CHARTRE QUALITE RELAIS DE VENTE



Le coordinateur s'engage à :	L'opérateur de vente s'engage à :
<b>En matière de signalisation externe</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir une signalétique comme élément de signalisation et de repérage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que la signalétique soit toujours visible</li> <li>Veiller à ce que la devanture du magasin soit toujours propre et à mentionner les horaires d'ouverture du commerce</li> </ul>
<b>En matière d'accueil et de conseil</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir un guide formation aux partenaires commerçants répertoriant toutes les informations et procédures (renseignements tarifaires, fiches horaires des lignes, plan du réseau, contact du service commercial, principe système billettique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer un accueil courtois et être à l'écoute</li> <li>Respectera les clauses de la RGPD</li> <li>Se rendre disponible auprès du coordinateur pour les formations</li> <li>Apporter au client une information sur les titres de transports et les tarifs et lui indiquer le point d'arrêt de sa ligne</li> <li>Fournir un titre adapté à la situation du client</li> </ul>
<b>En matière d'information et communication</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir la documentation clients nécessaire au bon fonctionnement du point de vente (fiches horaires, gamme tarifaire, plan de réseau...) et veillera à fournir les stocks appropriés en raison de la politique écoresponsable « zéro déchets »</li> <li>Informers de l'ensemble des éléments de la vie du réseau (actualités, événements, animations commerciales...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des clients une documentation à jour</li> <li>Faire régulièrement l'inventaire des documentations pour organiser le réapprovisionnement et éviter les ruptures tout en adhérant à la politique écoresponsable « zéro déchets »</li> <li>Participer aux actions de promotion du réseau et la diffusion des actualités</li> </ul>
<b>En matière de mode de paiement et de suivi des recettes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verser une commission sur les ventes de titres</li> <li>Assurer à minima une visite mensuelle, le réapprovisionnement des consommables billettique et des supports d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accepter pour le règlement des titres de transport les mêmes modalités de paiement que pour les autres produits et services vendus</li> <li>Faciliter l'achat de titre de transport par le client</li> <li>Se rendre disponible à minima une fois par mois selon visites calendaires prévisionnelles avec le chargé des dépositaires ou son représentant</li> </ul>
<b>En cas de dysfonctionnement et d'absence</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des dépositaires une hotline (Admin) en cas de problème technique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactez immédiatement la hotline en cas de problème technique afin de résoudre celui-ci dans les meilleurs délais</li> <li>Prévenir le référent coordination de tout dysfonctionnement, interrogation billettique ou absence (congé, maladie) empêchant la commercialisation de titres</li> </ul>

Date cachet et signature du coordinateur :

Date cachet et signature de l'opérateur de vente:

## ANNEXE A2 : REGLEMENT TRANSPORT

# Extrait du règlement intérieur des Transports Scolaires

## La détention et la validation du titre de transport est **OBLIGATOIRE**.

En cas d'absence de titre, l'élève est en infraction et :

- pour accéder au transport, l'élève devra payer un titre de transport commercial
- à défaut de paiement d'un titre de transport commercial, l'élève sera redevable d'une amende de 3<sup>e</sup> classe en application de la police des voyageurs (cf. règlement complet consultable sur [lio.laregion.fr](http://lio.laregion.fr))



### Les règles de bonne conduite

#### Avant la montée

- Attendre l'autocar au point d'arrêt prévu
- Ne pas jouer ou courir sur la chaussée
- Ne monter qu'après l'arrêt complet de l'autocar
- Ne jamais s'appuyer sur le véhicule

#### À la montée

- Pas de bousculade
- Valider obligatoirement et spontanément la carte de transport
- Il est nécessaire d'être poli avec le conducteur, de le respecter et de ne pas gêner son travail
- Ne rien déposer dans la console central : utiliser les porte-bagages ou poser les cartables sous les sièges
- Ne jamais rester debout près du conducteur

#### Dans l'autocar

- Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire
- Rester assis jusqu'à l'arrêt complet du véhicule et n'utiliser qu'un seul siège
- Ne pas crier ni chahuter
- Ne pas toucher aux portières
- Ne pas passer la tête ou le bras par la vitre ouverte, ne projeter aucun objet à l'extérieur
- Ne jamais fumer ni cracher
- Ne manipuler ni briquet, ni allumettes, ni objets dangereux ou tranchants (couteils, canifs, ciseaux, pétards, etc)
- Le matériel ne doit pas être dégradé
- Ne pas appuyer sur le bouton « Arrêt demandé » si tel n'est pas le cas

#### À la descente

- Pas de bousculade
- Attendre que le car se soit éloigné avant de traverser la route
- Ne jamais traverser devant ou derrière un car
- Ne pas courir
- Ne jamais s'appuyer sur le véhicule

**La responsabilité civile** des parents ou de l'élève majeur est engagée :

- sur le trajet « Domicile - Point d'arrêt »
- sur le trajet « Point de descente - Rentrée dans l'enceinte de l'établissement scolaire »
- pendant l'attente au point d'arrêt

**La responsabilité financière** des parents ou de l'élève majeur est engagée pour toute dégradation du véhicule par l'élève.

**Tout acte d'agression physique ou verbale, menace, vol, racket, vandalisme, indiscipline, propos malveillants envers le conducteur, un contrôleur ou les autres passagers, de non-respect des prescriptions détaillées ci-dessus, entraîne des sanctions.**

En fonction de la gravité de l'infraction, les sanctions sont les suivantes :

- avertissement verbal ou écrit
- exclusion temporaire de durée variable
- exclusion définitive pour l'année scolaire en cours
- exclusion immédiate à titre conservatoire

Les exclusions temporaires ou définitives sont prononcées après procédure contradictoire, excepté si le comportement de l'enfant requiert, de manière conservatoire, son exclusion provisoire sans débat.

### ANNEXE A3 : GRILLE TARIFAIRE ET CANAUX DE VENTE

iio		Support			Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C			boutique en ligne de septembre 2022	appli mobile
Titres	Prix Public € TTC	ticket thermique	CSC	Gamme tarifaire	Transporteurs Verte à bord des véhicules sur ticket thermique	Relais de Vente (Dépositaires) iio	Agence mobile	Stand iio	Agences commerciales iio	avec support CSC	titres dématérialisés
<b>CIRCULATION UNIQUEMENT SUR LE RESEAU Iio</b>											
<b>TITRE OCCASIONNEL</b>											
Billet 1 voyage Valable pour une durée de 120 minutes à compter de la 1er validation	2	X	X	IIO	X	X	X	X	X	X	X
Billet 10 voyages Valable pour 10 trajets dans les mêmes conditions que le TU	15		X	IIO		X	X	X	X	X	X
<b>ABONNEMENT MENSUEL</b>											
Abonnement Mensuel Moins 26 ans Libre circulation 1 mois - Glissant à la validation	20		X	IIO		X*	X*	X*	X	X	X
Abonnement mensuel tout public Libre circulation 1 mois - Glissant à la validation	44		x	IIO		X	X	X	X	X	X
<b>ABONNEMENT ANNUEL</b>											
Abonnement Annuel Moins 26 ans Libre circulation 12 mois consécutifs - Glissant à la validation	195		X	IIO		X*	X*	X*	X	X	X
Abonnement Annuel Tout public Libre circulation 12 mois consécutifs - Glissant à la validation	420		X	IIO		X*	X*	X*	X	X	X
<b>Autres</b>											
Duplicatas usagers commerciaux	10.00		X	IIO					X		
Scolaire	SRM30		X	IIO	Service Région des Mobilités du Gard: Les titres de transport pour les scolaires sont directement délivrés par le SRM30 après inscription et instruction des dossiers						
<b>CIRCULATION SUR 3 RESEAUX Iio + Tango + Ales-y*</b>											
Pass Journée Tout public Libre circulation sur 24h - Glissant à la 1er validation	4		X	BANG (IIO+ NtecC+TANGO)							
Abonnement mensuel tout public Libre circulation 1 mois - Validité calendaire	45		X	BANG (IIO+ NtecC+TANGO)							
Abonnement annuel tout public Libre circulation 12 mois consécutifs - Validité glissante à partir du mois de la vente de l'abonnement	395		X	BANG (IIO+ NtecC+TANGO)							
<b>CIRCULATION SUR 3 RESEAUX Iio + UGGO + ORIZO**</b>											
Pass journée Libre circulation sur 24h - Glissant à la 1er validation	4		X	BAGRO (IIO+UGGO+ORIZO)							
Mensuel Tout Public Libre circulation 1 mois - Glissant à la validation	45		X	BAGRO (IIO+UGGO+ORIZO)							
Mensuel -26 ans Libre circulation 1 mois - Glissant à la validation	26		X	BAGRO (IIO+UGGO+ORIZO)							
Annuel Tout Public Libre circulation 12 mois consécutifs - Glissant au chargement	400		X	BAGRO (IIO+UGGO+ORIZO)							
Annuel -26 ans Libre circulation 12 mois consécutifs - Glissant au chargement	200		X	BAGRO (IIO+UGGO+ORIZO)							

\*vente uniquement chez Tango + Ales-y  
\*\*vente uniquement chez UGGO + ORIZO

#### **ANNEXE A4 : COORDONNEES / CONTACTS**

- Agence commerciale liO Gard Résidence Oppidum

5, Avenue de la Méditerranée 30900 NÎMES

- **Siège Social TOL**

Transdev Occitanie Littoral  
119 Avenue Louis BLERIOT  
34170 CASTELNAU LE LEZ

- **Correspondance avec le Pôle Recettes du Coordonnateur Déposant : Laura Schweitzer**

Tél. 06 17 10 86 80

[laura.schweitzer@transdev.com](mailto:laura.schweitzer@transdev.com)

- **Information sur le réseau LiO GARD : [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr)**

Tél. 0806 800 350

[alloliogard@transdev.com](mailto:alloliogard@transdev.com)

- **Correspondance avec le Technico-Commercial en charge du réseau de vente :**

Théo MARTINEZ

[theo.martinez@transdev.com](mailto:theo.martinez@transdev.com)

- **Correspondance avec la Responsable d'agence/marketing :**

Christelle Ortiz

Tél 06 19 33 55 63

[christelle.ortiz@transdev.com](mailto:christelle.ortiz@transdev.com)

ANNEXE A5 : RELEVÉ IDENTITÉ BANCAIRE TOL

<b>Crédit Mutuel</b>						
RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE						
<b>Identifiant national de compte bancaire - RIB</b>						
Banque	Guichet	N° compte	Clé	Devise	<b>Domiciliation</b>	
11899	00120	00087488345	68	EUR	BANQUE EUROPEENNE CREDIT MUTUEL	
<b>Identifiant international de compte bancaire</b>						
<b>IBAN (International Bank Account Number)</b>					<b>BIC (Bank Identifier Code)</b>	
FR76	1189	9001	2000	0874	8834	568
					CMCIFR2A	
<b>Domiciliation</b>				<b>Titulaire du compte (Account Owner)</b>		
BANQUE EUROPEENNE CREDIT MUTUEL				TRANSDEV OCCITANIE LITTORAL		
56 RUE LAFFITTE				119 AVENUE LOUIS BLERIOT		
75009 PARIS				34170 CASTELNAU LE LEZ		
☎ 01 44 52 89 50						
Remettez ce relevé à tout organisme ayant besoin de connaître vos références bancaires pour la domiciliation de vos virements ou de prélèvements à votre compte. Vous éviterez ainsi des erreurs ou des retards d'exécution.				<b>PARTIE RESERVEE AU DESTINATAIRE DU RELEVÉ</b>		

## ANNEXE A6 :

## Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport commerciaux du réseau liO

### Article 1 – Définitions des termes

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- **Usager** : L'usager désigne l'acheteur d'un titre de transport du réseau liO.
- **La Région** : La Région désigne la Région Occitanie en tant qu'Autorité organisatrice du réseau liO.
- **liO** : S'entend du réseau de transport public routier de personnes de la Région Occitanie.
- **Titre de transport** : Un titre de transport constitue la matérialisation d'un contrat entre l'usager et la Région pour l'utilisation du réseau liO.

### Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après désignées les « CGVU ») sont conclues entre la Région et un usager, dans le cadre de la vente et de l'utilisation de titres de transport commerciaux du réseau liO.

Tout achat de titres de transports implique la connaissance et l'acceptation sans réserve par l'usager des présentes CGVU.

Aucune condition particulière autre que celle de la Région Occitanie ne peut prévaloir sur les présentes CGVU.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas de l'une des présentes CGVU et/ou tolère un manquement par l'usager à l'une des quelconques obligations visées dans les CGVU ne peut être interprété comme valant renonciation par le vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites stipulations.

Les présentes CGVU sont consultables sur le site internet [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr) et communiquées aux usagers sur simple demande.

### Article 3 – Principes généraux

La Région fixe les règles à respecter par les parties dans le cadre de la distribution, de la vente et de l'utilisation de la billetterie commerciale sur les lignes régulières du réseau liO. La Région se réserve le droit de modifier les présentes CGVU, sans préavis. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des usagers par voie d'affichage sur le réseau liO et sur le site internet [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr).

La validation d'un titre de transports est obligatoire à la montée dans le véhicule, même en correspondance.

Pour les éléments relatifs au transport scolaire, il convient de se reporter au Règlement des transports scolaires en vigueur sur le territoire (disponible sur le site [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr) rubrique «transports scolaires»).

#### **Article 4 – Conditions de vente et d'utilisation des titres de transport**

##### 4.1 Titres disponibles à la vente

Les titres disponibles à la vente sont :

- le billet unitaire,
- le pass 1 jour,
- le pass 10 voyages, tout public et jeunes,
- les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels – tout public et jeunes,
- les tarifications spécifiques.

##### 4.2 Durée d'utilisation des titres de transport

Le billet unitaire permet d'effectuer un trajet et il est valide pendant 2h00 à partir de sa validation (le billet unitaire par SMS est valide dès son achat).

Le pass 1 jour est valable le jour de sa validation, jusqu'à minuit.

Le pass 10 voyages permet d'effectuer 10 trajets. Il n'a pas de date limite d'utilisation. Toute validation est valable 2h00 maximum. Il est possible pour l'utilisateur, détenteur de ce pass, de faire voyager avec lui un groupe

de personnes (pass multi-utilisateurs). Après la 1<sup>ère</sup> validation, il suffira de valider son titre autant de fois qu'il y a d'accompagnants, dans la limite du nombre de trajets acquis par l'utilisateur.

Les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels permettent d'effectuer un nombre illimité de trajets, sur le réseau liO. Ils sont mono-utilisateur. Ils sont valables pour la durée correspondante (7 jours consécutifs, un mois/31 jours glissants, 12 mois consécutifs/365 jours glissants) à compter de la date de 1<sup>ère</sup> validation du titre ou pour une durée fixe (de date à date).

Les titres de transport à tarifications spécifiques permettent d'effectuer un aller-retour (2 trajets). Ils sont mis en vente lors d'événements particuliers.

Les titres de transport doivent être validés pour la première fois au maximum 2 ans après la date d'achat. Au-delà, ils ne seront plus valables.

##### 4.3 Correspondance

La correspondance est autorisée dans la limite de 2h00 de trajet. Un aller – retour est constitué de deux trajets.

##### 4.4 Catégories d'utilisateurs

Les titres de transport « tout public » sont accessibles à tous, sans conditions particulières.

Les titres de transport « jeunes » sont accessibles à tout usager ayant moins de 26 ans (les titres de transport pourront être acquis jusqu'à la veille du 27ème anniversaire).

#### 4.5 Tarifs, lieux et modes de paiement

Les titres de transport sont vendus :

- par les transporteurs partenaires (notamment à bord des véhicules) : espèces et le cas échéant, chèques. A bord des véhicules, les voyageurs sont invités à faire l'appoint (art. L112-5 du code monétaire et financier).
- par les services régionaux Mobilités et agences commerciales liO (coordonnées en article 8) : espèces, chèques, carte bancaire, et le cas échéant virement bancaire et prélèvement automatique (cf. *Modalités des titres de transports liO commerciaux payés par prélèvement automatique* ci-dessous)
- par les partenaires de liO (commerçants, dépositaires, SNCF...) : renseignements auprès du partenaire
- par SMS : paiement sur facture d'abonnement de l'opérateur de téléphonie mobile (cf. CGV de ticket de transport dématérialisés par SMS)
- sur l'application mobile liO : carte bancaire uniquement (cf. CGV de titres de transport dématérialisés par application mobile liO)

- sur la boutique en ligne liO : carte bancaire uniquement (cf. CGV de titres de transport dématérialisés par achat sur la boutique en ligne liO)

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC. Ils sont fixés par la Région et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

La gamme tarifaire en vigueur est disponible sur le site internet [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr), auprès du Service Régional Mobilités et agences commerciales liO et dans les véhicules.

Le payeur peut être différent de l'abonné, porteur du titre de transport.

La Région se réserve le droit d'accepter d'autres modes de paiement, délivrés par des organismes partenaires.

#### 4.6 Reconstitution et remboursement des titres de transport

L'utilisateur qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun liO pour lesquels il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'une défaillance directement imputable à liO dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou duplan d'information des usagers prévus aux articles L 1222-11 et L1222-12 du code des transports, a droit à la prolongation de la

validité de l'abonnement pour une durée équivalente à la période dont il a été privé, à l'échange ou au remboursement prorata temporis du titre ou de l'abonnement non utilisé.

#### 4.6.1 Reconstitution des titres de transport

Les titres de transport ne pourront être reconstitués qu'en cas de dysfonctionnement, perte, vol ou détérioration du titre de transport ou de son support.

Les modalités de remplacement/reconstitution des supports de titres de transport (fabrication d'une nouvelle carte, coût éventuel pour l'utilisateur...) sont définies dans le contrat d'adhésion relatif au support concerné.

Les titres de transport seront reconstitués selon les modalités suivantes :

- titres de transport « papier » - tous titres sauf abonnements vendus en Service Régional Mobilités /agences commerciales : aucune reconstitution ne sera possible
- titres de transport « papier » - abonnements (vendus en Service Régional Mobilités /agences commerciale uniquement) : la délivrance d'un duplicata sera effectuée gratuitement, après demande de l'utilisateur auprès du Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8), et selon les informations dont disposera

la Région (preuve d'achat du titre, durée de validité...)

- titres de transport par SMS : aucune reconstitution ne sera possible, sauf défaillance technique du dispositif
- titres de transport sur application sur l'application mobile liO : aucune reconstitution ne sera possible, sauf défaillance technique du dispositif
- titre de transport sur support billettique (carte) : la nouvelle carte reprendra l'ensemble des titres de transport de la carte précédente, au prorata de leur consommation réelle, et la carte précédente sera désactivée.

L'utilisateur doit se munir de titres de transport valides dans l'attente de la reconstitution des titres de transport.

#### 4.6.2 Remboursement des titres de transport

En dehors de la situation décrite ci-dessus (4.6), seul le remboursement des abonnements annuels est possible.

L'utilisateur peut résilier son abonnement annuel en se présentant auprès du Service Régional Mobilités/de l'agence commerciale liO ou en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à ce même service (coordonnées en article 8).

Il sera procédé à un remboursement de la période non

utilisée (calculée en nombre de mois restants avant la fin de l'abonnement). Tout mois entamé ne sera pas remboursé.

La Région se réserve le droit de mettre en place des dispositifs de remboursements temporaires en cas d'événements exceptionnels.

#### **Article 5 – Contrôles / Infractions**

Les éléments relatifs au contrôle des titres de transport et infractions sont indiqués dans le règlement commercial du réseau liO.

#### **Article 6 – Informations, réclamations et médiation**

Pour toute information ou réclamation, l'utilisateur pourra contacter directement les Services Régionaux Mobilités (coordonnées en article 8) ou utiliser la rubrique «Contact» du site [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr).

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

Siège social : 1 place des Fleurus  
- 77100 Meaux

Site internet :

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

Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

#### **Article 7 – Conformité de la Gestion des données à caractère personnel**

Il convient de se référer à la « Politique de protection des données à caractère personnel » de l'Application liO et/ou du Site liO. Le traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du service régional de transport est établi 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 8 – Services Régionaux Mobilités et agences commerciales liO**

**Numéro de téléphone liO unique :  
0 806 800 350**

09 – Ariège

**Maison de la Région de FOIX**  
Service régional des Mobilités de l'Ariège

21 cours Gabriel Fauré

09000 Foix

[transportoccitanie.09@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.09@laregion.fr)

11 – Aude

**Maison de la Région de CARCASSONNE**

Service régional des Mobilités de l'Aude

5 rue Aimé Ramond

11000 Carcassonne

[transportoccitanie.11@laregion.fr](mailto:transportoccitanie.11@laregion.fr)

<p>12 – Aveyron</p> <p><b>Maison de la Région de RODEZ</b> Service régional des Mobilités de l'Aveyron 41-43 rue Béteille 12000 Rodez <a href="mailto:transportoccitanie.12@laregion.fr">transportoccitanie.12@laregion.fr</a></p>
<p>30 – Gard</p> <p><b>Maison de la Région de NIMES</b> Service régional des Mobilités du Gard 21 allée Boissy d'Anglas - Triangle de la Gare 30900 Nîmes <a href="mailto:transportoccitanie.30@laregion.fr">transportoccitanie.30@laregion.fr</a></p> <p><b>Agence commerciale liO à NIMES</b> Triangle de la gare Routière 5 avenue Méditerranée 30900 NIMES</p>
<p>31 – Haute-Garonne</p> <p><b>Gare routière/agence commerciale à Toulouse</b> Service régional des Mobilités de la Haute-Garonne 68-70, boulevard Pierre Semard 31000 Toulouse <a href="mailto:transportoccitanie.31@laregion.fr">transportoccitanie.31@laregion.fr</a> <a href="mailto:infos.clients@rrt31.fr">infos.clients@rrt31.fr</a></p>
<p>32 – Gers</p> <p><b>Maison de la Région d'AUCH</b> Service régional des Mobilités du Gers Place Jean David 32004 Auch <a href="mailto:transportoccitanie.32@laregion.fr">transportoccitanie.32@laregion.fr</a></p>

<p>46 – Lot</p> <p><b>Maison de la Région de CAHORS</b> Service régional des Mobilités du Lot 107 quai Cavaignac 46000 Cahors <a href="mailto:transportoccitanie.46@laregion.fr">transportoccitanie.46@laregion.fr</a></p>
<p>48 – Lozère</p> <p><b>Maison de la Région de MENDE - Gare routière</b> Service régional des Mobilités de Lozère 5 Allée des Soupirs 48 000 Mende <a href="mailto:transportoccitanie.48@laregion.fr">transportoccitanie.48@laregion.fr</a></p>
<p>65 – Hautes Pyrénées</p> <p><b>Maison de la Région de TARBES</b> Service régional des Mobilités des Hautes-Pyrénées 8 avenue des Tilleuls 65000 TARBES <a href="mailto:transportoccitanie.65@laregion.fr">transportoccitanie.65@laregion.fr</a></p>
<p>66 – Pyrénées-Orientales</p> <p><b>Maison de la Région de PERPIGNAN</b> Service régional des Mobilités des Pyrénées-Orientales El Centre del Mon 35 Boulevard Saint Assiscle 66000 Perpignan <a href="mailto:transportoccitanie.66@laregion.fr">transportoccitanie.66@laregion.fr</a></p>
<p>81 – Tarn</p> <p><b>SPL D'un Point à l'Autre</b> ZA Montplaisir 14 rue Jean Henri Fabre 81 000 ALBI <a href="mailto:lio81@laregion.fr">lio81@laregion.fr</a></p>

<p><b>Agence commerciale liO à Albi</b> 2 place Jean Jaurès 81000 ALBI</p>
<p><b>Agence commerciale liO à Castres</b> Pôle d'Echanges Multimodal 110 avenue Albert 1er 81100 CASTRES</p>
<p>82 – Tarn-et-Garonne</p> <p><b>Maison de la Région de MONTAUBAN</b> Service régional des Mobilités du Tarn-et-Garonne 20, place Prax Paris 82000 Montauban <a href="mailto:transportoccitanie.82@laregion.fr">transportoccitanie.82@laregion.fr</a></p>

## **Modalités des titres de transports liO commerciaux payés par prélèvement automatique**

### **1 – Périmètre d'application et période de validité**

Seuls les abonnements annuels au réseau liO peuvent être payés par prélèvement bancaire automatique. Les prélèvements sont mensuels.

Si l'abonnement annuel est payé par prélèvement automatique :

- si la date de création du contrat se situe avant le 10 du mois, l'abonnement sera valable à compter du mois en cours ;
- si la date de création du contrat se situe après le 10 du mois, l'abonnement sera valable au 1er du mois suivant.

### **2. Reconduction**

Le contrat d'abonnement annuel sera automatiquement reconduit sauf dénonciation par courrier du souscripteur adressé au Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8) 1 mois avant la date de fin de validité de l'abonnement (cachet de la Poste faisant foi). Un nouvel échéancier sera alors envoyé à l'utilisateur.

### **3. Autorisations – modifications**

Lors de la souscription de l'abonnement, une autorisation de prélèvement doit être dûment remplie et signée et un RIB (Relevé d'Identité bancaire) ou un RIP (Relevé d'Identité Postal) fourni.

La première échéance est payable par chèque, espèces ou carte bancaire lors de la souscription de l'abonnement. Il est remis au souscripteur un échéancier indiquant le montant des sommes à prélever, préalablement signé par les 2 parties.

Les mensualités restantes seront prélevées le 5 de chaque mois sur le compte bancaire sur lequel l'utilisateur a explicitement donné son accord.

Toute modification sur le prélèvement automatique devra intervenir au maximum 15 jours avant la date échéance de prélèvement.

Tout changement bancaire doit être signalé sans délai au Service Régional Mobilités (coordonnées en article 8). Le souscripteur devra dans les délais indiqués ci-dessus remplir et signer une nouvelle autorisation de prélèvement et fournir un RIB ou un RIP indiquant les nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il n'y ait aucune rupture dans le rythme des prélèvements.

Les frais éventuels de rejet bancaire seront à la charge de l'utilisateur (hors incident technique non imputable au payeur).

En cas de non-paiement d'une échéance, le souscripteur recevra une relance l'invitant à régulariser sa situation dans les 8 jours. Une non-régularisation dans les 8 jours entraînera une suspension immédiate de l'abonnement et une résiliation dans les 8 jours suivants cette suspension.

La résiliation pour faute de paiement oblige néanmoins le débiteur à rembourser les sommes dues. Un titre de recettes (avis de paiement) sera alors émis par la Région à l'encontre du souscripteur, afin que celui-ci rembourse les sommes dues.

Un usager non à jour de paiement ne pourra souscrire à un nouvel abonnement annuel.

### **Article 4- Résiliation du contrat**

L'utilisateur peut résilier à tout moment son abonnement annuel selon les modalités présentées à l'article 4.6.2 des présentes CGVU.

Dans le cas d'un abonnement payé par prélèvement bancaire, cette demande doit parvenir au moins 21 jours avant la date de l'échéance de prélèvement.



NOTE DE DEBIT N° 2023-02-001  
 Contrat Opérateur de Vente Catégorie B Réseau LIO Gard

Code Comptable : CL4028

dépositaire xxxx

JANVIER 2023

Date : XX/02/2023

**BSC 1 VOYAGE**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
BSC 1 VOYAGE		1,50 €	0,00 €

**DUPLICATA CSC**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
DUPLICATA CSC		10,00 €	0,00 €

**BSC 2 VOYAGES**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
BSC 2 VOYAGES		3,00 €	0,00 €

**CSC MENSUEL MOINS DE 26 ANS LIO**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC mensuel -26 ans		20,00 €	0,00 €

**BSC 10 VOYAGES**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
BSC 10 VOYAGES		13,00 €	0,00 €

**CSC MENSUEL TOUT PUBLIC BANG**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC mensuel BANG		45,00 €	0,00 €

**BSC PASS JOURNEE BANG**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
BSC PJ BANG		4,00 €	0,00 €

**CSC ANNUEL TOUT PUBLIC LIO**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC ANNUEL LIO		315,00 €	0,00 €

**CSC**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC		5,00 €	0,00 €

**CSC ANNUEL TOUT PUBLIC BANG**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC annuel BANG		395,00 €	0,00 €

**BSC BANG**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
BSC BANG		0,10 €	0,00 €

**CSC ANNUEL MOINS DE 26 ANS LIO**

	Quantité	Prix Unitaire	Total
CSC annuel -26 ans LIO		195,00 €	0,00 €

Virement :

Chèque :

remis ce jour / à envoyer (rayer la mention inutile)

Total des encaissements à reverser :

0,00 €

Signature et tampon

du dépositaire :

**Pour information :**

commission 4% avec minimum de 3 € et prime mensuelle de 3 € :

6 €

Transdev Occitanie Littoral  
 119 avenue Louis Blériot  
 34170 CASTELNAU-LE-LEZ  
 Tél. : +33 (0)4 99 13 65 00 - Fax : +33 (0) 4 67 22 21 59  
 SAS au capital de 292 216 € - RCS Montpellier 3541 087 192 - SIRET 351 087 192 00024  
 APE 4939A



ANNEXE A7 : MODELE « Note de débit pour encaissement des titres vendus »

ANNEXE A8 – PENALITES APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENTS REPETES

Motif	Montant pénalité TTC	Unité de calcul
non respect des missions et des obligations citées ux articles A-1,A-3	5 €	par constat

ANNEXE A9 : PROCEDURE POUR L'EMISSION DE LA FACTURE DE COMMISSION

**MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS PROCURE TO PAY POUR LES ENTITÉS DE TRANSDEV OCCITANIE**

Dans le cadre de la mise en place de la dématérialisation des factures pour les entités du Groupe Transdev, nous vous remercions de bien vouloir lire et suivre attentivement les nouvelles recommandations suivantes qui entreront en vigueur le **27 MAI 2021**.

**MODALITÉS D'ENVOI DES FACTURES ET AVOIRS**

- A partir du 27 mai 2021, vos factures devront faire apparaître une nouvelle adresse d'envoi des factures en complément de l'adresse de la raison sociale (cf. tableau page 2)
- Nous vous recommandons de privilégier l'envoi par e-mail, à l'adresse suivante : [efacture-transdev@archives.fr](mailto:efacture-transdev@archives.fr) (une seule facture et ses éventuelles annexes dans un même fichier PDF)

**RÉFÉRENCE DU BON DE COMMANDE TRANSDEV OBLIGATOIRE**

Pour toute dépense d'achat de biens ou de services faisant l'objet d'un bon de commande de la part de Transdev, la référence Bon de Commande doit obligatoirement être renseignée sur tous vos documents.

- A la livraison : le bon de livraison devra comporter le numéro de la commande Transdev
- A la facturation : la facture devra mentionner le numéro de la commande Transdev

Une facture ne doit faire référence qu'à une seule et unique commande.  
Si une commande est livrée en plusieurs fois, chaque livraison devra faire l'objet d'une facture séparée. Les différentes factures porteront alors le même numéro de commande.

**N° de BDC à rappeler sur la facture** → **Bon de commande # DC202010070**  
Référence à rappeler sur votre facture

**Adresse de facturation** → **220022021**

Adresse de livraison	Adresse de facturation	Fournisseur
STAD PL 44 21 BOULEVARD MARCHEL JUN 44000 NANTES	STAD PL 44 TNS 443704 21 BOULEVARD MARCHEL JUN 44000 NANTES	Fournisseur FACTICE 3 rue de la Paix, 75000 PARIS

**Adresse du site de livraison** → 44000 NANTES

**Adresse d'envoi des factures** → **STAD PL 44**  
FRENCHALD Nord-Est Centre ITES  
TNS 443704  
41700 OLAN

**PRATIQUES ET FORMALISMES INTERDITS**

- L'envoi de factures / avoirs directement à la filiale concernée par la livraison de biens ou services
- Le double envoi des factures / avoirs par e-mail et par courrier (un seul envoi par facture)
- Les factures manuscrites, les documents agrafés, les images et couleurs en fond de page
- Les documents avec format autre que A4 recto/verso ou A5 recto/verso
- Les factures libellées à Transdev (sans préciser le nom de la filiale)
- L'envoi de devis, relances, relevés

Pour être conforme la facture doit être au format PDF.  
Un PDF contient une seule facture et ses annexes (ex : CGV, RIB, etc.)

**CONTACT**

Pour les relances de facture : [eprouen.fournisseurs@transdev.com](mailto:eprouen.fournisseurs@transdev.com)

En indiquant :

- Votre raison sociale
- Les références de la facture ou de l'avoir
- Le nom de la filiale concernée

Pour tout autre sujet, veuillez contacter votre référent Achats local

## MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS PROCURE TO PAY POUR LES ENTITÉS DE TRANSDEV OCCITANIE

### IMPORTANT



- Ce nouveau processus s'applique **UNIQUEMENT** aux sociétés listées ci-dessous.
- Pour les sociétés non listées ci-dessous, rien ne change.

Si votre logiciel de facturation ne sait pas gérer deux adresses : **NE MENTIONNER QUE L'ADRESSE DE FACTURATION (1)**

-Privilégier l'envoi par mail

-En cas d'envoi postal : merci de vous assurer de l'envoi à l'adresse postale d'expédition de la facture (2)

Vous livrez l'entité				Vous envoyez une facture papier :	Vous envoyez une facture PDF :
RAISON SOCIALE	TRS	SIRET	TVA Intracomm.	ADRESSE DE FACTURATION (1)	ADRESSE POSTALE D'EXPEDITION DE LA FACTURE (2)
TRANSDEV OCCITANIE OUEST	TRS-004467	301 351 433 00067	FR 52 301351433	TRANSDEV OCCITANIE OUEST TRS-004467 133 CHEMIN DU SANG DE SERP 31200 TOULOUSE	TRANSDEV OCCITANIE OUEST ARCHIBALD ScanDocs / 1703 TRS-004467 31700 BILAN
TPMR TOULOUSE	TRS-004209	490 471 380 00025	FR 06 490471380	TPMR TOULOUSE TRS-004209 24 RUE FERDINAND LASSALLE 31200 TOULOUSE	TPMR TOULOUSE ARCHIBALD ScanDocs / 1703 TRS-004209 31700 BILAN
TRANSDEV OCCITANIE LITTORAL	TRS-107566	351 087 192 00024	FR 06 351087192	TRANSDEV OCCITANIE LITTORAL TRS-107566 119 AVENUE LOUIS BLERROT 34170 CASTELNAU-LE-LEZ	TRANSDEV OCCITANIE LITTORAL ARCHIBALD ScanDocs / 1703 TRS-107566 31700 BILAN
TRANSDEV MOBILITE MONTPELLIER METROPOLE	TRS-300218	344 384 313 00020	FR 05 344384313	TRANSDEV MOBILITE MONTPELLIER METROPOLE TRS-300218 119 AVENUE LOUIS BLERROT 34170 CASTELNAU-LE-LEZ	TRANSDEV MOBILITE MONTPELLIER METROPOLE ARCHIBALD ScanDocs / 1703 TRS-300218 31700 BILAN
ANTRAS HOLDING	TRS-004466	302 049 537 00024	FR 44 302849537	ANTRAS HOLDING TRS-004466 133 CHEMIN DU SANG DE SERP 31200 TOULOUSE	ANTRAS HOLDING ARCHIBALD ScanDocs / 1703 TRS-004466 31700 BILAN

### ANNEXE A10 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les présentes clauses ont pour objet de garantir la conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de définir les conditions dans lesquelles l'opérateur de vente (ci-après dénommé le « sous-traitant ultérieur ») s'engage à effectuer pour le compte de Transdev Occitanie Littoral (dénommé le « sous-traitant ») sous contrat avec la Région Occitanie ( le « responsable de traitement ») les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans les présentes clauses, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur sont dénommés ensemble « les parties ».

## Article 1 : Description des traitements

Le sous-traitant ultérieur est autorisé à mettre en œuvre pour le compte du sous-traitant les traitements définis ci-dessous :

Finalité du traitement	Rechargement des abonnements	Enregistrement des réclamations
Nature des opérations réalisées	Consultation, Enregistrement.	Collecte, Communication par transmission
Catégorie de personnes concernées	Usagers des transports du réseau liO Gard	Usagers des transports du réseau liO Gard
Catégories de données à caractère personnel	Numéro de dossier, Nom, Prénom, Date de naissance, Âge, Sexe, Adresse postale et électronique, Numéro(s) de téléphone, Personne en situation de handicap (oui/non), Date de création du compte	
Durée de conservation	Nulle	
Aucune conservation des données n'est autorisée en dehors de l'accès au CRM.	Jusqu'à la transmission de la réclamation à TOL.	

## Article 2 : Obligation des parties

### 2.1. Instructions

a) Le sous-traitant ultérieur ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du sous-traitant, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant ultérieur informe le sous-traitant de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le sous-traitant pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

b) Le sous-traitant ultérieur informe immédiatement le sous-traitant si, selon lui, une instruction donnée par le sous-traitant constitue une violation de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

### 2.2. Limitation de la finalité

Le sous-traitant ultérieur traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'article 1, sauf instruction complémentaire du sous-traitant.

### 2.3. Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant ultérieur n'a lieu que pendant la durée du présent contrat.

### 2.4. Sécurité du traitement

a) Le sous-traitant ultérieur met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données à caractère personnel et notamment :

- pour l'exécution de la prestation, le sous-traitant ultérieur s'engage à n'utiliser que des outils numériques garantissant des mesures techniques et organisationnelles adéquates et conformes aux règles de l'art et aux réglementations en vigueur ;
- le sous-traitant ultérieur s'engage à contrôler et protéger l'accès aux équipements informatiques utilisés pour l'exécution de sa prestation ;
- les personnels du sous-traitant ultérieur accèdent au logiciel de gestion de la relation client ou à tout autre outil nécessaire à l'exécution de la prestation, dans la limite des missions qui leur ont été confiées pour la mise en œuvre des traitements définis à l'article 1, par un compte d'accès nominatif ;
- le sous-traitant ultérieur effectue les démarches nécessaires afin de supprimer l'accès à un compte devenu obsolète.

b) Le sous-traitant ultérieur n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la limite de l'exercice de leurs missions strictement nécessaires à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant ultérieur veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

## 2.5. Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant ultérieur applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

## 2.6. Documentation et conformité

a) Le sous-traitant ultérieur doit pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.

b) Le sous-traitant ultérieur traite de manière rapide et adéquate les demandes du sous-traitant concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.

c) Le sous-traitant ultérieur met à la disposition du sous-traitant toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel. À la demande du sous-traitant, le sous-traitant ultérieur permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le sous-traitant peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant ultérieur.

d) Le sous-traitant peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant ultérieur et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable. Le sous-traitant prend à sa charge tous les frais occasionnés par l'audit. Le sous-traitant ultérieur reconnaît que les manquements à la réglementation en vigueur relative à la

protection des données à caractère personnel constitueraient une violation grave du contrat et supportera les coûts d'audit en cas de manquements constatés. Dans ce cas, le sous-traitant ultérieur remboursera au sous-traitant toutes les dépenses et frais justifiés occasionnés par cet audit.

e) Le sous-traitant ultérieur met à la disposition de l'autorité de contrôle compétente, dès que celle-ci en fait la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

## 2.7. Recours à de nouveaux sous-traitants ultérieurs au sous-traitant ultérieur

Dans le présent article, le terme « nouveau sous-traitant ultérieur » fait référence à tout sous-traitant exerçant pour le compte de l'opérateur de vente en sa qualité de sous-traitant ultérieur.

a) Le sous-traitant ultérieur n'est pas autorisé à sous-traiter à un nouveau sous-traitant ultérieur les opérations de traitement qu'il effectue pour le compte du sous-traitant en vertu des présentes clauses sans l'autorisation écrite spécifique préalable du sous-traitant. Le sous-traitant ultérieur soumet la demande d'autorisation spécifique au moins 30 jours avant le recrutement d'un nouveau sous-traitant ultérieur, ainsi que les informations nécessaires pour permettre au sous-traitant de prendre une décision au sujet de l'autorisation. Tout ajout ou substitution de nouveaux sous-traitants ultérieurs par le sous-traitant ultérieur devra donner lieu au respect de la même procédure.

b) Lorsque le sous-traitant ultérieur recrute un nouveau sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du sous-traitant), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au nouveau sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant ultérieur en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant ultérieur veille à ce que le nouveau sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et de la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel.

c) À la demande du sous-traitant, le sous-traitant ultérieur lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le nouveau sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

d) Le sous-traitant ultérieur demeure pleinement responsable, à l'égard du sous-traitant, de l'exécution des obligations du nouveau sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le nouveau sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant ultérieur informe le sous-traitant de tout manquement du nouveau sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

e) Le sous-traitant ultérieur convient avec le nouveau sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant ultérieur a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le sous-traitant a le droit de résilier le contrat conclu avec le nouveau sous-traitant ultérieur et de donner instruction au nouveau sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

f) A la date de signature du contrat, le sous-traitant ultérieur déclare faire appel, pour mener des activités spécifiques pour le compte du sous-traitant, aux nouveaux sous-traitants ultérieurs ci-dessous :

- Prestataire informatique :

.....  
..... (Nom, SIREN, adresse postale) ;

- Autres (préciser)

.....  
..... (Nom, SIREN, adresse postale) ;

.....  
..... (Nom, SIREN, adresse postale).

g) Le sous-traitant ultérieur informera le sous-traitant de tout changement concernant les sous-traitants ultérieurs mentionnés ci-dessus dans les conditions prévues à l'article 2.7. a).

## 2.8. Transferts internationaux

Aucun transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant ultérieur n'est autorisé.

### Article 3 : Assistance au sous-traitant

a) Le sous-traitant ultérieur informe sans délai le sous-traitant de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande. En cas de demandes d'exercice de droits auprès du sous-traitant ultérieur, celui-ci transmet ces demandes dans les meilleurs délais au sous-traitant aux coordonnées suivantes : Délégué à la protection des données – TOL – BP30094 – 33704 Mérignac Cédex ou à l'adresse [dpo.tdna\\_tdooc@transdev.com](mailto:dpo.tdna_tdooc@transdev.com).

b) Le sous-traitant ultérieur prête assistance au sous-traitant pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement.

Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant ultérieur se conforme aux instructions du sous-traitant.

c) Outre l'obligation incombant au sous-traitant ultérieur d'assister le sous-traitant en vertu du point b), le sous-traitant ultérieur aide en outre le sous-traitant à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant ultérieur :

1) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (« analyse d'impact relative à la protection des données ») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;

2) l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente/les autorités de contrôle compétentes préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le sous-traitant ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;

3) l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le sous-traitant si le sous-traitant ultérieur apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;

4) les obligations prévues à l'article 32 du règlement général sur la protection des données.

d) Les parties définissent à l'article 2.4 les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant ultérieur est tenu de prêter assistance au sous-traitant dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

#### **Article 4 : Notification de violations de données à caractère personnel**

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant ultérieur coopère avec le sous-traitant et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement général sur la protection des données, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant ultérieur.

##### **4.1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant**

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, le sous-traitant ultérieur prête assistance au sous-traitant :

a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente/aux autorités de contrôle compétentes et/ou au responsable de traitement, dans les meilleurs délais après que le sous-traitant en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;

b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement général sur la protection des données, doivent figurer dans la notification du sous-traitant, et inclure, au moins :

1) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

2) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

3) les mesures prises ou les mesures que le sous-traitant propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais ;

c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement général sur la protection des données, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

##### **4.2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant ultérieur**

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant ultérieur, celui-ci en informe le sous-traitant dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :

a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;

b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;

c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

#### **Article 5 : Non-respect des clauses et fin du contrat**

a) Sans préjudice des dispositions de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, en cas de manquement du sous-traitant ultérieur aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses et de la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel, notamment révélé au cours d'un audit réalisé par le sous-traitant :

- les parties déterminent une date à compter de laquelle le sous-traitant ultérieur devra s'être conformé aux présentes clauses, une astreinte pouvant aller jusqu'à 500 euros par jour pourra être imputée au sous-traitant ultérieur en cas de retard ;

- le sous-traitant peut donner instruction au sous-traitant ultérieur de suspendre le traitement des données à caractère personnel, aux frais exclusifs du sous-traitant ultérieur, jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié.

Le sous-traitant ultérieur informe rapidement le sous-traitant s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

b) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si :

1) le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant ultérieur a été suspendu par le sous-traitant conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;

2) le sous-traitant ultérieur est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu de la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel ;

3) le sous-traitant ultérieur ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou de la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel.

c) Le sous-traitant ultérieur est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le sous-

traitant que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à l'article 2.1, point b), le sous-traitant insiste pour que ses instructions soient suivies.

d) À la fin du contrat, pour quelle cause que ce soit, le sous-traitant ultérieur renvoie toutes les données à caractère personnel au sous-traitant et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Dans ce cas, le sous-traitant ultérieur précisera au sous-traitant les données conservées, la durée de conservation ainsi que la finalité et la base de licéité de cette conservation.

Le sous-traitant ultérieur continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

Il est particulièrement précisé que, pour la restitution des données à la fin du contrat, le sous-traitant ultérieur s'engage à respecter le protocole suivant :

- Le contrat prend fin ;
- Le sous-traitant ultérieur envoie l'intégralité des données de manière sécurisée, à ses frais ;
- Le sous-traitant confirme la bonne réception des données ;
- Le sous-traitant ultérieur détruit alors l'ensemble des données, à ses frais ;
- Le sous-traitant ultérieur s'engage à fournir une preuve de la destruction des données, à ses frais.

Envoyé en préfecture le 05/09/2024

Reçu en préfecture le 05/09/2024

Publié le 05/09/2024



ID : 030-243000593-20240830-DEC2024\_08\_79-CC