

# DEMANDE DE REMPLACEMENT DE CARTE PASTEL



Plus loin avec les transports publics

**Merci de coller votre photo ici**

(photo de moins de 6 mois, en couleurs sur fond neutre, format 35x45mm, non préalablement utilisée, non scannée et non photographiée)

## PARTIE À COMPLÉTER PAR LE CLIENT

Mlle  Mme  M.

NOM\*

Prénom\*  Né(e) le\*

Adresse\*

Code postal\*  Commune\*

Pays\*  e-mail\*

Tél Mobile\*

Gare ou point d'arrêt desservant votre domicile

Gare ou point d'arrêt habituel de destination

\* Les champs marqués d'une astérisque doivent obligatoirement être complétés. Les informations recueillies sont nécessaires pour traiter votre demande de carte personnalisée PASTEL. Elles sont enregistrées dans un fichier et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès et de rectification dont les modalités sont fixées au verso (article XI).

J'accepte de recevoir les informations trafic de liO Train SNCF Occitanie Par mail :  Oui  Non  
Par SMS :  Oui  Non

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales liO Train SNCF Occitanie

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales des partenaires carte Pastel

Je souhaite retirer ma carte PASTEL en gare de

Je souhaite recevoir ma carte PASTEL par courrier à l'adresse indiquée ci-après (si différente de l'adresse indiquée ci-dessus)

Je soussigné(e) (pour les mineurs : nom et prénom du représentant légal : ..... ) certifie l'exactitude des informations ci-dessus. Je déclare avoir pris connaissance des termes du contrat d'adhésion PASTEL figurant au verso et je m'engage à m'y conformer.

Signature précédée de la mention «lu et approuvé»

Fait à  le  /  /

## PARTIE À COMPLÉTER PAR L'OPÉRATEUR DE TRANSPORT OU L'ÉMETTEUR DE LA CARTE

### Lors du dépôt de dossier

Lieu du dépôt du dossier

Situation  Employé  Artisan  Profession libérale  Cadre  
 Enseignant  Apprenti  Militaire  Autre  
 Étudiant  Scolaire  Demandeur d'emploi

Service  FréquenciO'  FréquenciO' jeunes  SolidariO'  
 LibertiO'  LibertiO' jeunes  Autre  
 Pièce d'identité  Photo d'identité récente

Règlement de la carte PASTEL 8€

Date de remise de l'ex. 3  /  /

Transmission au guichet billettique de

N° de la carte PASTEL emise

Retour du dossier et de la carte en gare de

(timbre à date)

Date du retour de la carte  /  /

### Lors de l'émission de la carte

Émission et retrait immédiats

Émission différée

Dossier en provenance de la gare de

Dossier reçu par correspondance

Date de réception du dossier  /  /

Transmission de la carte après confection :

en gare de   
 par correspondance à l'adresse indiquée par le client

(timbre à date)

# CONTRAT D'ADHÉSION CARTE PASTEL

## Conditions générales d'utilisation de la carte PASTEL

### OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée sous l'appellation «carte PASTEL», comme support de titres de transports collectifs en Région ex Midi-Pyrénées. La carte PASTEL est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE I - PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les transporteurs partenaires émettent des cartes PASTEL qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux, dans un dépliant actualisé. Les cartes PASTEL sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs. Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

### ARTICLE II - LES CARTES

Chaque carte comporte :

- une face commune à tous les opérateurs, traduisant ainsi son utilisation multimodale ;
- une face propre à l'émetteur de la carte où figurent, notamment, les informations nominatives : nom, prénom et photographie du titulaire de la carte.

### ARTICLE III - LE TITULAIRE D'UNE CARTE PASTEL

La carte PASTEL est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

### ARTICLE IV - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHÉSION

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés. Le client doit fournir :

- une demande de carte dûment remplie et signée ;
- une pièce d'identité officielle du titulaire et du signataire ;
- une photo d'identité couleur du titulaire (inscription du nom, prénom au dos de la photo) ;
- pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;
- pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles (exemple : attestation patronale pour le droit salarié).

La liste des points de retrait et de dépôt des demandes de carte, la liste des points de ventes ainsi que les modalités de délivrance de la carte feront l'objet d'une communication aux clients.

Dans le cas d'un renouvellement, suite à dépassement de la date de validité de la carte, le renouvellement est gratuit pour la confection de la carte est perçu au moment du retrait de la carte ou la demande quelque soit le mode de délivrance choisi.

### ARTICLE V - CLIENTS CONCERNÉS

Les clients concernés par la carte PASTEL sont les clients du réseau régional liO Train SNCF Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL EX MIDI-PYRÉNÉES

La détention de la carte PASTEL permet d'utiliser des titres de transports dans les mêmes conditions de droit et d'obligation que tous les autres titulaires de titres délivrés sur des supports traditionnels (IATA ou ISO). Ceci sous réserve du chargement dans la carte d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concerné avec, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide, ainsi que l'origine-destination du parcours concerné.

La validation sur des bornes spécifiques est obligatoire avant

la montée et pour chaque voyage effectué. En cas d'oubli de carte ou de non validation, le client voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte PASTEL, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte PASTEL ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VII - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE PASTEL

Le titulaire de la carte PASTEL est responsable de son utilisation et de sa conservation.

Les enregistrements des données liées à la carte PASTEL ou leurs reproductions sur un support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son en-contre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VIII - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS SUR LA CARTE

Les titres de transports monomodaux, intermodaux et multimodaux proposés à la vente par liO Train SNCF Occitanie et, si nécessaire, les droits à réduction associés peuvent être chargés sur la carte PASTEL aux guichets des gares SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées..

Dans les lieux équipés, les titres de transports peuvent également être chargés sur la carte PASTEL au moyen d'automates de distribution liO Train SNCF Occitanie.

### ARTICLE IX - REMPLACEMENT D'UNE CARTE PASTEL

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte PASTEL doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits. Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant si la responsabilité du client est engagée. Dans l'attente de la reconstitution de la carte, le client devra se munir d'un titre de transport payant.

### ARTICLE X - REMBOURSEMENT

Une carte PASTEL n'est pas remboursable.

Seuls les titres de transport monomodaux et multimodaux vendus par liO Train SNCF Occitanie et chargés sur une carte PASTEL sont remboursés aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées, selon les modalités en vigueur.

### ARTICLE XI - INFORMATIONS ET LIBERTÉS

Le Bénéficiaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service, issues du formulaire de demande de remplacement de carte Pastel, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA - liO Train SNCF Occitanie. Le traitement de ces données a pour finalité d'adresser la carte Pastel aux personnes en ayant fait la demande et/ou à recevoir les informations commerciales et trafic de liO Train SNCF Occitanie si demandé, et seront communiquées au service la réalisant. Ces données seront conservées 3 ans. SNCF Voyageurs SA a désigné un Délégué à la Protection des Données ([dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr)). La base juridique est l'exécution du contrat. Le Bénéficiaire est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque, s'il y a lieu, conditionne l'accès au Service et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder. Ces informations seront utilisées à des fins non commerciales OU à des fins commerciales uniquement pour les personnes ayant accepté d'être sollicitées pour ce type d'information, et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes

qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel. Les données à caractère personnel ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants en fonction de leurs habilitations : SNCF, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, leurs prestataires et les établissements ferroviaires.

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès. À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr) ou à l'adresse postale : Correspondant DPO TER - Département juridique de SNCF Voyageurs SA - Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.

### ARTICLE XII - RÉCLAMATIONS

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

SNCF - Service Relations Clients 62 973 ARRAS - Cedex 09. Le titulaire d'une carte PASTEL et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à la dite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée. Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

### ARTICLE XIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

Le contrat d'adhésion a une durée de validité de quatre ans qui prend effet à la date du dépôt de demande de carte. À sa date d'échéance le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du client et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte. liO Train SNCF Occitanie est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes PASTEL en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

### ARTICLE XIV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU TITULAIRE

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte PASTEL à l'un des guichets des gares SNCF situées sur le périmètre géographique. La carte PASTEL est invalide à la date d'effet de la résiliation. La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

### ARTICLE XV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU SERVICE DÉLIVRANT LA CARTE

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par le service délivrant la carte, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande ou de reconstitution d'une carte PASTEL ;
  - en cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte PASTEL.
- Le service délivrant la carte signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au domicile connu du titulaire. Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte PASTEL résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

## PARTIE À COMPLÉTER PAR LE CLIENT

Mlle  Mme  M.

NOM\*

Prénom\*  Né(e) le\*

Adresse\*

Code postal\*  Commune\*

Pays\*  e-mail\*

Tél Mobile\*

Gare ou point d'arrêt desservant votre domicile

Gare ou point d'arrêt habituel de destination

\* Les champs marqués d'une astérisque doivent obligatoirement être complétés. Les informations recueillies sont nécessaires pour traiter votre demande de carte personnalisée PASTEL. Elles sont enregistrées dans un fichier et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès et de rectification dont les modalités sont fixées au verso (article XI).

J'accepte de recevoir les informations trafic de liO Train SNCF Occitanie Par mail :  Oui  Non

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales liO Train SNCF Occitanie Par SMS :  Oui  Non

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales des partenaires carte Pastel

Je souhaite retirer ma carte PASTEL en gare de

Je souhaite recevoir ma carte PASTEL par courrier à l'adresse indiquée ci-après (si différente de l'adresse indiquée ci-dessus)

Je soussigné(e) (pour les mineurs : nom et prénom du représentant légal : ..... ) certifie l'exactitude des informations ci-dessus. Je déclare avoir pris connaissance des termes du contrat d'adhésion PASTEL figurant au verso et je m'engage à m'y conformer.

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

Fait à  le  /  /

## PARTIE À COMPLÉTER PAR L'OPÉRATEUR DE TRANSPORT OU L'ÉMETTEUR DE LA CARTE

### Lors du dépôt de dossier

Lieu du dépôt du dossier

Situation  Employé  Artisan  Profession libérale  Cadre  
 Enseignant  Apprenti  Militaire  Autre  
 Étudiant  Scolaire  Demandeur d'emploi

Service  FréquenciO'  FréquenciO' jeunes  SolidariO'  
 LibertiO'  LibertiO' jeunes  Autre

Pièce d'identité  Photo d'identité récente

Règlement de la carte PASTEL 8€

Date de remise de l'ex. 3  /  /

Transmission au guichet billettique de

N° de la carte PASTEL emise

Retour du dossier et de la carte en gare de

(timbre à date)

Date du retour de la carte  /  /

### Lors de l'émission de la carte

Émission et retrait immédiats  
 Émission différée

Dossier en provenance de la gare de

Dossier reçu par correspondance

Date de réception du dossier  /  /

Transmission de la carte après confection :

en gare de   
 par correspondance à l'adresse indiquée par le client

(timbre à date)

# CONTRAT D'ADHÉSION CARTE PASTEL

## Conditions générales d'utilisation de la carte PASTEL

### OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée sous l'appellation «carte PASTEL», comme support de titres de transports collectifs en Région ex Midi-Pyrénées. La carte PASTEL est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE I - PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les transporteurs partenaires émettent des cartes PASTEL qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux, dans un dépliant actualisé. Les cartes PASTEL sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs. Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

### ARTICLE II - LES CARTES

Chaque carte comporte :

- une face commune à tous les opérateurs, traduisant ainsi son utilisation multimodale ;
- une face propre à l'émetteur de la carte où figurent, notamment, les informations nominatives : nom, prénom et photographie du titulaire de la carte.

### ARTICLE III - LE TITULAIRE D'UNE CARTE PASTEL

La carte PASTEL est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

### ARTICLE IV - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHÉSION

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés. Le client doit fournir :

- une demande de carte dûment remplie et signée ;
- une pièce d'identité officielle du titulaire et du signataire ;
- une photo d'identité couleur du titulaire (inscription du nom, prénom au dos de la photo) ;
- pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;
- pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles (exemple : attestation patronale pour le droit salarié).

La liste des points de retrait et de dépôt des demandes de carte, la liste des points de ventes ainsi que les modalités de délivrance de la carte feront l'objet d'une communication aux clients.

Dans le cas d'un renouvellement, suite à dépassement de la date de validité de la carte, le renouvellement est gratuit pour la confection de la carte est perçu au moment du retrait de la carte ou la demande quelque soit le mode de délivrance choisi.

### ARTICLE V - CLIENTS CONCERNÉS

Les clients concernés par la carte PASTEL sont les clients du réseau régional liO Train SNCF Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL EX MIDI-PYRÉNÉES

La détention de la carte PASTEL permet d'utiliser des titres de transports dans les mêmes conditions de droit et d'obligation que tous les autres titulaires de titres délivrés sur des supports traditionnels (IATA ou ISO). Ceci sous réserve du chargement dans la carte d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concerné avec, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide, ainsi que l'origine-destination du parcours concerné.

La validation sur des bornes spécifiques est obligatoire avant

la montée et pour chaque voyage effectué. En cas d'oubli de carte ou de non validation, le client voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte PASTEL, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte PASTEL ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VII - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE PASTEL

Le titulaire de la carte PASTEL est responsable de son utilisation et de sa conservation.

Les enregistrements des données liées à la carte PASTEL ou leurs reproductions sur un support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VIII - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS SUR LA CARTE

Les titres de transports monomodaux, intermodaux et multimodaux proposés à la vente par liO Train SNCF Occitanie et, si nécessaire, les droits à réduction associés peuvent être chargés sur la carte PASTEL aux guichets des gares SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées..

Dans les lieux équipés, les titres de transports peuvent également être chargés sur la carte PASTEL au moyen d'automates de distribution liO Train SNCF Occitanie.

### ARTICLE IX - REMPLACEMENT D'UNE CARTE PASTEL

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte PASTEL doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits. Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant si la responsabilité du client est engagée. Dans l'attente de la reconstitution de la carte, le client devra se munir d'un titre de transport payant.

### ARTICLE X - REMBOURSEMENT

Une carte PASTEL n'est pas remboursable.

Seuls les titres de transport monomodaux et multimodaux vendus par liO Train SNCF Occitanie et chargés sur une carte PASTEL sont remboursés aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées, selon les modalités en vigueur.

### ARTICLE XI - INFORMATIONS ET LIBERTÉS

Le Bénéficiaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service, issues du formulaire de demande de remplacement de carte Pastel, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA - liO Train SNCF Occitanie. Le traitement de ces données a pour finalité d'adresser la carte Pastel aux personnes en ayant fait la demande et/ou à recevoir les informations commerciales et trafic de liO Train SNCF Occitanie si demandé, et seront communiquées au service la réalisant. Ces données seront conservées 3 ans. SNCF Voyageurs SA a désigné un Délégué à la Protection des Données ([dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr)). La base juridique est l'exécution du contrat. Le Bénéficiaire est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque, s'il y a lieu, conditionne l'accès au Service et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder. Ces informations seront utilisées à des fins non commerciales OU à des fins commerciales uniquement pour les personnes ayant accepté d'être sollicitées pour ce type d'information, et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes

qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel. Les données à caractère personnel ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants en fonction de leurs habilitations : SNCF, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, leurs prestataires et les établissements ferroviaires.

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès. À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr) ou à l'adresse postale : Correspondant DPO TER - Département juridique de SNCF Voyageurs SA - Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.

### ARTICLE XII - RÉCLAMATIONS

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

SNCF - Service Relations Clients 62 973 ARRAS - Cedex 09. Le titulaire d'une carte PASTEL et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à la dite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée. Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

### ARTICLE XIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

Le contrat d'adhésion a une durée de validité de quatre ans qui prend effet à la date du dépôt de demande de carte. À sa date d'échéance le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du client et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte. liO Train SNCF Occitanie est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes PASTEL en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

### ARTICLE XIV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU TITULAIRE

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte PASTEL à l'un des guichets des gares SNCF situées sur le périmètre géographique. La carte PASTEL est invalide à la date d'effet de la résiliation. La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

### ARTICLE XV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU SERVICE DÉLIVRANT LA CARTE

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par le service délivrant la carte, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande ou de reconstitution d'une carte PASTEL ;
  - en cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte PASTEL.
- Le service délivrant la carte signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au domicile connu du titulaire. Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte PASTEL résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

## PARTIE À COMPLÉTER PAR LE CLIENT

Mlle  Mme  M.

NOM\*

Prénom\*  Né(e) le\*

Adresse\*

Code postal\*  Commune\*

Pays\*  e-mail\*

Tél Mobile\*

Gare ou point d'arrêt desservant votre domicile

Gare ou point d'arrêt habituel de destination

\* Les champs marqués d'une astérisque doivent obligatoirement être complétés. Les informations recueillies sont nécessaires pour traiter votre demande de carte personnalisée PASTEL. Elles sont enregistrées dans un fichier et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès et de rectification dont les modalités sont fixées au verso (article XI).

J'accepte de recevoir les informations trafic de liO Train SNCF Occitanie Par mail :  Oui  Non

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales liO Train SNCF Occitanie Par SMS :  Oui  Non

J'accepte de recevoir par mail les informations commerciales des partenaires carte Pastel

Je souhaite retirer ma carte PASTEL en gare de

Je souhaite recevoir ma carte PASTEL par courrier à l'adresse indiquée ci-après (si différente de l'adresse indiquée ci-dessus)

Je soussigné(e) (pour les mineurs : nom et prénom du représentant légal : ..... ) certifie l'exactitude des informations ci-dessus. Je déclare avoir pris connaissance des termes du contrat d'adhésion PASTEL figurant au verso et je m'engage à m'y conformer.

Signature précédée de la mention «lu et approuvé»

/ /

Fait à  le

## PARTIE À COMPLÉTER PAR L'OPÉRATEUR DE TRANSPORT OU L'ÉMETTEUR DE LA CARTE

### Lors du dépôt de dossier

Lieu du dépôt du dossier

Situation  Employé  Artisan  Profession libérale  Cadre  Enseignant  Apprenti  Militaire  Autre  Étudiant  Scolaire  Demandeur d'emploi

Service  FréquenciO'  FréquenciO' jeunes  SolidariO'  LibertiO'  LibertiO' jeunes  Autre

Pièce d'identité  Photo d'identité récente

Règlement de la carte PASTEL 8€

Date de remise de l'ex. 3  /  /

Transmission au guichet billettique de

N° de la carte PASTEL emise

Retour du dossier et de la carte en gare de

(timbre à date)

Date du retour de la carte  /  /

### Lors de l'émission de la carte

Émission et retrait immédiats

Émission différée

Dossier en provenance de la gare de

Dossier reçu par correspondance

Date de réception du dossier  /  /

Transmission de la carte après confection :

en gare de

par correspondance à l'adresse indiquée

par le client

(timbre à date)

# CONTRAT D'ADHÉSION CARTE PASTEL

## Conditions générales d'utilisation de la carte PASTEL

### OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée sous l'appellation «carte PASTEL», comme support de titres de transports collectifs en Région ex Midi-Pyrénées. La carte PASTEL est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE I - PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les transporteurs partenaires émettent des cartes PASTEL qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux, dans un dépliant actualisé. Les cartes PASTEL sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs. Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

### ARTICLE II - LES CARTES

Chaque carte comporte :

- une face commune à tous les opérateurs, traduisant ainsi son utilisation multimodale ;
- une face propre à l'émetteur de la carte où figurent, notamment, les informations nominatives : nom, prénom et photographie du titulaire de la carte.

### ARTICLE III - LE TITULAIRE D'UNE CARTE PASTEL

La carte PASTEL est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

### ARTICLE IV - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHÉSION

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés. Le client doit fournir :

- une demande de carte dûment remplie et signée ;
- une pièce d'identité officielle du titulaire et du signataire ;
- une photo d'identité couleur du titulaire (inscription du nom, prénom au dos de la photo) ;
- pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;
- pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles (exemple : attestation patronale pour le droit salarié).

La liste des points de retrait et de dépôt des demandes de carte, la liste des points de ventes ainsi que les modalités de délivrance de la carte feront l'objet d'une communication aux clients.

Dans le cas d'un renouvellement, suite à dépassement de la date de validité de la carte, le renouvellement est gratuit pour la confection de la carte est perçu au moment du retrait de la carte ou la demande quelque soit le mode de délivrance choisi.

### ARTICLE V - CLIENTS CONCERNÉS

Les clients concernés par la carte PASTEL sont les clients du réseau régional liO Train SNCF Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées.

### ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL EX MIDI-PYRÉNÉES

La détention de la carte PASTEL permet d'utiliser des titres de transports dans les mêmes conditions de droit et d'obligation que tous les autres titulaires de titres délivrés sur des supports traditionnels (IATA ou ISO). Ceci sous réserve du chargement dans la carte d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concerné avec, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide, ainsi que l'origine-destination du parcours concerné.

La validation sur des bornes spécifiques est obligatoire avant

la montée et pour chaque voyage effectué. En cas d'oubli de carte ou de non validation, le client voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte PASTEL, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte PASTEL ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VII - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE PASTEL

Le titulaire de la carte PASTEL est responsable de son utilisation et de sa conservation.

Les enregistrements des données liées à la carte PASTEL ou leurs reproductions sur un support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV.

### ARTICLE VIII - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS SUR LA CARTE

Les titres de transports monomodaux, intermodaux et multimodaux proposés à la vente par liO Train SNCF Occitanie et, si nécessaire, les droits à réduction associés peuvent être chargés sur la carte PASTEL aux guichets des gares SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées..

Dans les lieux équipés, les titres de transports peuvent également être chargés sur la carte PASTEL au moyen d'automates de distribution liO Train SNCF Occitanie.

### ARTICLE IX - REMPLACEMENT D'UNE CARTE PASTEL

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte PASTEL doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits. Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant si la responsabilité du client est engagée. Dans l'attente de la reconstitution de la carte, le client devra se munir d'un titre de transport payant.

### ARTICLE X - REMBOURSEMENT

Une carte PASTEL n'est pas remboursable.

Seuls les titres de transport monomodaux et multimodaux vendus par liO Train SNCF Occitanie et chargés sur une carte PASTEL sont remboursés aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en région Occitanie, sur la zone ex Midi-Pyrénées, selon les modalités en vigueur.

### ARTICLE XI - INFORMATIONS ET LIBERTÉS

Le Bénéficiaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service, issues du formulaire de demande de remplacement de carte Pastel, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA - liO Train SNCF Occitanie. Le traitement de ces données a pour finalité d'adresser la carte Pastel aux personnes en ayant fait la demande et/ou à recevoir les informations commerciales et trafic de liO Train SNCF Occitanie si demandé, et seront communiquées au service la réalisant. Ces données seront conservées 3 ans. SNCF Voyageurs SA a désigné un Délégué à la Protection des Données ([dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr)). La base juridique est l'exécution du contrat. Le Bénéficiaire est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque, s'il y a lieu, conditionne l'accès au Service et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder. Ces informations seront utilisées à des fins non commerciales OU à des fins commerciales uniquement pour les personnes ayant accepté d'être sollicitées pour ce type d'information, et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes

qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel. Les données à caractère personnel ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants en fonction de leurs habilitations : SNCF, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, leurs prestataires et les établissements ferroviaires.

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès. À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr) ou à l'adresse postale : Correspondant DPO TER - Département juridique de SNCF Voyageurs SA - Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.

### ARTICLE XII - RÉCLAMATIONS

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

SNCF - Service Relations Clients 62 973 ARRAS - Cedex 09. Le titulaire d'une carte PASTEL et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à la dite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée. Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

### ARTICLE XIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

Le contrat d'adhésion a une durée de validité de quatre ans qui prend effet à la date du dépôt de demande de carte. À sa date d'échéance le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du client et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte. liO Train SNCF Occitanie est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes PASTEL en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

### ARTICLE XIV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU TITULAIRE

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte PASTEL à l'un des guichets des gares SNCF situées sur le périmètre géographique. La carte PASTEL est invalide à la date d'effet de la résiliation. La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

### ARTICLE XV - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ADHÉSION SUR L'INITIATIVE DU SERVICE DÉLIVRANT LA CARTE

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par le service délivrant la carte, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande ou de reconstitution d'une carte PASTEL ;
  - en cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte PASTEL.
- Le service délivrant la carte signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au domicile connu du titulaire. Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte PASTEL résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.