CONDITIONS
GÉNÉRALES DE VENTES

Carte à puce

La carte à puce (frais de création : 8 €) est personnelle, ne doit pas être utilisée par une autre personne. Elle doit être validée à chaque montée dans le bus en la posant sur la cible du valideur. Un bip sonore confirme l'accès au bus. Le message qui s'affiche sur l'écran indique la fin de validité de l'abonnement en cours ou le stock de voyages restants sur le pack.

Les abonnements

L'abonnement « -18 ans »
- mensuel permet de voyager du 1er au dernier jour du mois sur toutes les lignes à tout moment.
- « année scolaire » est valable de septembre à juin de l'année suivante tous les jours.

Le tarif est réduit pour les familles composées d'au moins trois enfants âgés de moins de 18 ans au 1er septembre de l'année scolaire en cours.
- « ÉTÉ » est valable tous les jours du 1er juillet au 31 août.

L'abonnement « 18-25 ans »
- mensuel permet de voyager du 1er au dernier jour du mois sur toutes les lignes à tout moment.
- « année scolaire » est valable de septembre à juin de l'année suivante tous les jours.
- « ÉTÉ » est valable tous les jours du 1er juillet au 31 août.

L'abonnement « 26 ans et + »
- mensuel permet de voyager du 1er au dernier jour du mois sur toutes les lignes à tout moment.
- annuel permet de voyager pendant 12 mois consécutifs à compter du 1er du mois choisi.
- « ÉTÉ » est valable tous les jours du 1er juillet au 31 août.

L'abonnement « 26 ans et + PDE »
- mensuel permet de voyager du 1er au dernier jour du mois sur toutes les lignes à tout moment.
- annuel permet de voyager pendant 12 mois consécutifs à compter du 1er du mois choisi.

L'abonnement « 26 ans et + Zen »
- mensuel permet de voyager du lundi au samedi de 8h30 à 11h30, de 13h30 à 16h30 et au-delà de 18h30 ainsi que les dimanches et jours fériés.

L'abonnement « 26 ans et + Solidarité »
- mensuel uniquement permet de voyager du lundi au samedi de 8h30 à 11h30, de 13h30 à 16h30 et au-delà de 18h30 ainsi que les dimanches et jours fériés.

Responsabilité du payeur et de l'abonné (ou de son représentant légal)

Le payeur peut être différent du titulaire de l'abonnement ou de son représentant légal.
Le payeur et l'abonné (ou son représentant légal) s'engagent à signaler à la STGA tout changement d'adresse survenu après la signature du contrat d'abonnement. Les conditions générales de vente s'imposent à la fois à l'abonné, à son représentant légal, et au payeur, qui reconnaissent tous en avoir pris connaissance lors de la signature du formulaire d'abonnement.

Paiement de l'abonnement

L'abonnement annuel est payé au comptant par espèces, chèque bancaire ou carte bancaire.
L'abonnement mensuel peut être payé au comptant ou par prélèvement automatique sur le compte bancaire du payeur.
En cas de paiement (chèque ou prélèvement) rejeté par l'établissement bancaire du payeur, celui-ci sera redevable, en plus du montant rejeté, des frais de rejet bancaire supportés par la STGA, de frais de gestion du dossier de recouvrement et des frais d'huissiers éventuels.
Sans règlement des impayés dans les délais impartis la STGA se réserve le droit de rendre la carte du titulaire invalide.

Tarifs

Les prix des abonnements STGA sont fixés par le GrandAngoulême (autorité organisatrice des transports). Ainsi, le montant prélevé par la STGA sur les comptes des abonnés à chaque échéance (le 10 de chaque mois) sera actualisé en cas d'évolution des tarifs.

Prélèvement automatique bancaire

Le prélèvement est reconduit chaque mois.
Le prélèvement est effectué le 10 de chaque mois sur votre compte pour l'abonnement du mois en cours.
Pour mettre en place un prélèvement, il suffit de fournir un relevé d'identité bancaire et un mandat de prélèvement dûment rempli et signé avant le 20 du mois. L'abonnement se place sur la carte dès le premier jour du mois suivant, que la carte soit utilisée ou non.
En cas de rejet de paiement de plus d'une échéance par l'établissement bancaire du payeur (hors incident technique non imputable au payeur), l'abonné (ou son représentant légal) et le payeur ne seront plus autorisés à utiliser le règlement par prélèvement automatique.

CONDITIONS
GÉNÉRALES DE VENTES

Le prélèvement s'arrête exclusivement pour l'une de ces raisons :

- **À la demande écrite du client** (par mail, courrier ou inscription à l'Agence mobilité) pour une durée de un à trois mois (suspension) ou définitivement (résiliation) **formulée impérativement avant le 20 du mois précédant l'interruption**. En retour, la STGA confirme systématiquement par écrit la prise en compte de chaque demande.
- **Dès que l'abonné perd ses droits** à l'abonnement « -18ans » (atteinte de la majorité ou perte de l'avantage du tarif réduit), ou 18/25 ans (atteinte des 25 ans révolus). La STGA informera l'abonné par courrier.
- **Arrêt temporaire en Juilet et Août :**

Seul le prélèvement de l'abonnement « -18 ans » est suspendu temporairement pendant les deux mois d'été.

- **En cas d'impayé, la STGA** se réserve le droit de ne plus accorder l'accès à ce moyen de paiement pendant un an au payeur et au titulaire de la carte."

Duplicatas

En cas de perte, vol ou détérioration, faites une demande de duplicata au à l'Agence mobilité moyennant 8 €. Le contenu de la carte initiale sera transféré sur la nouvelle Carte à puce (abonnement et/ou solde de votre réserve de voyages).

La carte initiale sera détruite informatiquement. Aussi, si vous la retrouvez ultérieurement, vous ne pourrez plus l'utiliser (Dans ce cas, détruisez-là).
Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut pas voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de perte ou vol et le paiement du duplicata.

Remboursement

Les packs voyages, les abonnements mensuels et annuels ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement s'ils ont déjà été utilisés, seuls les cas d'hospitalisation ou de décès donnent droit à remboursement par mois civil. Dans ce dernier cas, un certificat doit être fourni à la STGA avec une lettre expliquant les raisons de cette demande et accompagnée du titre de transport (original et complet).

L'abonnement ou le pack voyages ne peut pas être transféré à un tiers. Leur périodicité ne peut pas être modifiée.

Litiges

Le service clientèle de la STGA est à votre écoute pour vos suggestions ou réclamations. :
Par courriel : infos.clients@stga.fr
Par courrier : STGA – Service clientèle – 554, route de Bordeaux – BP32322 – 16023 Angoulême Cedex

Conformément à l'article L133-4 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 un professionnel. A cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Coordonnées du médiateur : MTV (Médiation Tourisme et Voyage) – BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17 – www.mtv.travel

Droit d'accès et de rectification à l'information

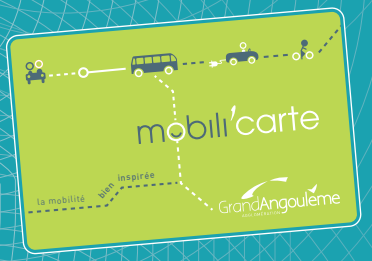
Conformément à la loi N°78-17 du 06.01.78, vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification dans les conditions définies par la loi, pour toute information vous concernant figurant en fichier informatique. Les informations recueillies sur ce document sont exclusivement destinées à traiter votre demande.

ÉDITION JUILLET 2017

Service Infos Clients :
05 45 65 25 25
www.stga.fr

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

pour la création d'une mobili'carte STGA



Grand Angoulême

IMPRIM'VERT®

STGA
www.stga.fr

FORMULAIRE
D'INSCRIPTION

Madame ☐ Monsieur ☐

Nom de l'abonné(e) : .....

Prénom : .....Né(e) le : ..... /..... /.....

Adresse : .....

.....

Code Postal : ..... Ville : .....

E-mail : .....

Tél(1) : ..... Port.(1) :.....

(1) pour vous prévenir si la carte est retrouvée dans un bus

Je souhaite m'abonner à la Newsletter de la STGA : oui ☐ non ☐ (email obligatoire)

L'abonné habite hors agglomération et utilise CHAQUE JOUR le train (SNCF) ou les cars départementaux (Citram….) : oui ☐ non ☐

Je choisis mon abonnement :

☐ **-18 ans**(*) ☐ **26 ans et +** ☐ **26 ans et + « PDE »**

☐ **18-25 ans** ☐ **26 ans et + « Zen »** ☐ **26 ans et + « Solidarité »**

(*) présenter un justificatif (carte d'identité du demandeur ou livret de famille des parents) confirmant que le demandeur a moins de 18 ans au 1er septembre de l'année scolaire en cours. Un tarif réduit est accordé sur présentation d'un justificatif (attestation CAF, carte mutuelle ou livret de famille) attestant que la famille compte au moins 3 enfants de moins de 18 ans au 1er septembre de l'année scolaire en cours.

Dates de naissance des 3 plus jeunes enfants de la famille âgés de moins de 18 ans.

..... /..... /..... ..... /..... /..... ..... /..... /.....

Je choisis ma formule

☐ **MENSUEL À RECHARGER**

Je charge aujourd'hui le mois ou les mois (4 au maximum) :

◯ Janv. ◯ Fév. ◯ Mars ◯ Avril ◯ Mai ◯ Juin
◯ Juillet ◯ Août ◯ Sept. ◯ Oct. ◯ Nov. ◯ Décembre

☐ **MENSUEL AUTOMATIQUE** Je règle aujourd'hui le mois de .....
et je mets en place un prélèvement bancaire automatique à partir du mois suivant en fournissant un relevé d'identité bancaire et un mandat de prélèvement.

☐ **ANNUEL** Je règle l'abonnement annuel en une seule fois.

- de septembre à juin pour les abonnements « -18 ans » et « 18-25 ans »
- pour l'abonnement «26 ans et +» et «26 ans et + PDE» Je m'abonne pour 12 mois consécutifs à partir du 1er du mois de mon choix : .....

☐ **PACK DE 10 VOYAGES**

Frais pour la création de la carte : 8 €

En signant ce formulaire, le demandeur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente mentionnées ci-après.

Date ..... /..... /..... Signature :

JE PRÉPARE LES JUSTIFICATIFS POUR LA
CRÉATION DE MA CARTE

Je prépare les justificatifs suivants :

☐ le formulaire rempli et signé (après avoir lu les conditions générales de vente).

☐ un justificatif d'âge

☐ un justificatif de domicile

☐ une photo d'identité de l'abonné (format 33 x 43 mm). Si l'abonné est présent, l'hôtesse le prendra gratuitement en photo.

☐ livret de famille pour les familles comprenant au moins 3 enfants mineurs.

☐ le règlement (chèque, CB, espèces) comprenant le prix de l'abonnement choisi ou du premier mois pour l'abonnement automatique (voir tarifs) et les frais de création de carte (8 €).

☐ un mandat de prélèvement rempli et signé par le titulaire du compte (à télécharger sur le site STGA)

☐ un relevé d'identité bancaire pour l'abonnement automatique.

▶ **Rendez-Vous à l'Agence mobilité - Esplanade du Champ de Mars Angoulême.**
La carte est établie lors de votre visite et vous repartez avec votre carte de bus.

▶ **Envoi de votre dossier par courrier à STGA - Service Clientèle**
554 route de Bordeaux - BP 32322 16023 ANGOULEME Cedex
Vous recevrez votre carte de bus sous 10 jours à l'adresse de votre choix.

Bon à savoir

• N'hésitez pas à solliciter le Centre Communal d'Action Sociale de votre commune de residence (Mairie). Sous certaines conditions de situation familiale et de ressources financières, vous pourrez peut-être :
  • obtenir des réductions sur l'abonnement « 26 ans et + » (chèque Solidarité Transport)
  • ou bénéficier de l'abonnement « 60 ans et + ».

• Comme une carte bancaire, votre carte contient des composants fragiles. Ne sortez jamais votre carte de l'étui rigide qui la protège. L'étui évite notamment des torsions qui peuvent l'endommager. En cas de casse de l'étui, rapportez-le à l'Agence mobilité un étui neuf vous sera remis gratuitement en échange.

• Si vous avez oublié votre carte dans un autobus, le conducteur la rapportera au Centre Bus à la fin de son service. Le Service Clientèle vous contactera par téléphone ou par mail dans les meilleurs délais pour vous en informer. Votre carte sera à votre disposition à l'Agence mobilité sur l'esplanade du Champ de Mars à Angoulême.

• Créer votre espace personnel sur le site www.stga.fr pour vous inscrire au service de l'info en direct, mémoriser vos trajets et arrêts favoris pour gagner du temps, éditer vos justificatifs d'achat dès le lendemain et éditer vos justificatifs de prélèvement dès le 12 du mois.

Loi «informatique et liberté»

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par **la STGA** pour **la gestion de notre clientèle.**

Elles sont conservées pendant **la durée de votre abonnement** et sont destinées **au service marketing et commercial.**

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : **STGA - Service Clientèle - 554, route de Bordeaux à Angoulême.**

JE CHOISIS
MON ABONNEMENT

Je choisis mon abonnement

-18 ans
J'ai moins de 18 ans au 1er septembre de l'année scolaire en cours. Je circule sur toutes les lignes de la STGA EN ILLIMITÉ tous les jours, semaine, week-end et même pendant les petites vacances scolaires.
Je bénéficie d'un tarif réduit sur le prix de cet abonnement si ma famille compte au moins 3 enfants de - de 18 ans au 1er septembre de l'année scolaire en cours

18-25 ans
J'ai plus 18 ans et moins de 26 ans. Je circule sur toutes les lignes de la STGA EN ILLIMITÉ tous les jours, semaine, week-end et même pendant les petites vacances scolaires.

26 ans et +
J'ai 26 ans et plus. Je circule sur toutes les lignes de la STGA EN ILLIMITÉ tous les jours, semaine et week-end et même pendant les vacances scolaires.

26 ans et + « Zen »
J'ai 26 ans et plus. Je circule sur les lignes de la STGA du lundi au samedi de 8h30 à 11h30, de 13h30 à 16h30 et au delà de 18h30. Je circule sur les lignes de la STGA les dimanches et jours fériés sans restriction.

26 ans et + « PDE »
J'ai 26 ans et plus. Je circule sur toutes les lignes de la STGA EN ILLIMITÉ tous les jours, semaine et week-end et même pendant les vacances scolaires. Je bénéficie d'un tarif préférentiel sur présentation de la convention PDE de mon employeur signée avec GrandAngoulême.

26 ans et + « Solidarité »
Permet aux personnes de 26 ans et plus, à revenus faibles ou en situation de handicap, de bénéficier d'une réduction de 50 % ou 75 % sur l'abonnement mensuel. Les dossiers sont examinés par le CCAS de la commune de résidence.

Pack de 10 voyages
J'achète un stock de 10 voyages directement sur ma carte pour voyager occasionnellement.

Je choisis ma formule

MENSUEL À RECHARGER
Je recharge moi-même mon abonnement mois par mois à l'Agence mobilité ou chez l'un des points de vente STGA équipés d'un terminal de vente.

MENSUEL AUTOMATIQUE
Je mets en place un prélèvement automatique avant le 20 du mois pour le mois suivant : le prélèvement est effectué le 10 de chaque mois, pour le mois en cours.

L'abonnement se recharge automatiquement tous les mois sans action de ma part.

Je peux arrêter le prélèvement (résiliation) ou le suspendre (suspension pour 3 mois maximum) en informant la STGA par écrit **avant le 20 du mois précédant l'interruption** (par courrier, fax, mail ou aà l'Agence mobilité). La STGA confirmera par un écrit ma demande. Seul l'abonnement « -18 ans » est suspendu automatiquement pour les deux mois d'été.

ANNUEL
-18 ans : je m'abonne pour l'année scolaire entière de septembre à début juillet (date de fin des cours) et je paie en une seule fois.

18-25 ans : je m'abonne pour l'année scolaire entière de septembre au 30 juin et je paie en une seule fois.

26 ans et + et **26 ans et + PDE** : je m'abonne pour 12 mois consécutifs à partir du 1er du mois de mon choix et je paie en une seule fois.