

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ) ACHATS EN LIGNE DES TITRES DE TOUGO

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions liées à l'achat en ligne des titres du réseau de transport TouGo.

Si une question ne figurait pas dans cette liste, n'hésitez pas à prendre contact avec nous : contact@tougo.fr.

Comment accéder au service d'achat en ligne ?

Depuis le site Internet www.tougo.fr rubrique « Boutique en ligne »

Comment récupérer mon mot de passe ?

Je peux récupérer mon mot de passe en cliquant sur le lien « j'ai oublié mon mot de passe ». Mon mot de passe me sera envoyé sur mon adresse mail. Il s'agit d'un code à 12 chiffres. Attention, si lorsque je saisis mon adresse mail, le système ne la connaît pas, il faut alors appeler le 0800 941 103 pour donner mon adresse mail et pouvoir avoir accès à la boutique en ligne.

Comment obtenir une nouvelle carte OÙRA ?

Je suis déjà abonné(e) mais je souhaite commander une nouvelle carte pour moi-même (ma carte arrive à échéance par exemple) :

- Je clique sur le lien « commande d'une nouvelle carte », un formulaire au format PDF s'affiche à l'écran,
- Je l'enregistre sur mon ordinateur avant de l'imprimer et de le compléter lisiblement
- Je le remets ensuite à l'agence TouGo muni du règlement et des éventuels justificatifs prouvant mon droit à réduction.

J'ai perdu ou on m'a volé ma carte, puis-je intervenir par le biais du site Internet d'achat en ligne ?

NON. Je dois passer en agence afin de signaler la perte ou le vol de ma carte OÙRA ! ou je télécharge [le formulaire de demande de duplicata](#) de carte. Pour réaliser un duplicata, je joins une photo récente, une pièce d'identité et un règlement de 8€.

Je possède une carte OÙRA ! anonyme, puis-je acheter mes titres en ligne ?

NON, l'achat des titres de transports en ligne est réservé aux porteurs d'une carte nominative.

Comment acheter un titre de transport ?

- 1/** Si je possède plusieurs cartes OÙRA !, je dois tout d'abord me positionner sur la carte sur laquelle je souhaite recharger un titre de transport,
- 2/** Je clique sur le lien « acheter un nouveau titre de transport » et choisis le titre que je recherche (forfait 10 voyages, abonnement mensuel ou annuel),
- 3/** Lorsque j'ai terminé, je clique sur « ajouter au panier » et prend connaissance du montant à payer,
- 4/** Je peux passer au paiement du titre par le pavé « payer » ou poursuivre mes achats en achetant un autre titre en cliquant « poursuivre mes achats ».

NOTA : Dans le panier, je peux à tout moment supprimer un ou plusieurs articles, ou le panier complet. Je dois alors recommencer la procédure d'achat depuis le début.

5/ Pour effectuer mon paiement, je prépare ma carte bancaire CB ou VISA ou MASTERCARD. L'accès au paiement doit obligatoirement être précédé de l'acceptation des conditions générales de vente qui s'effectue en cochant la case « j'accepte les conditions générales de vente ». Celles-ci apparaissent en cliquant sur le lien dédié.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le préfixe <https://> doit s'afficher dans la barre d'adresse de votre navigateur. Si tel n'était pas le cas, il convient de ne pas poursuivre la procédure d'achat et de signaler sans délai cette anomalie à TouGo via le lien [« nous contacter »](#).

Lorsque j'ai rempli l'ensemble des champs requis, et activé le champ « valider », l'opération de paiement se déroule. Le débit sur mon compte est immédiat. Le paiement s'effectue au comptant. Il n'y a pas de possibilité de paiement fractionné.

6/ A l'issue de l'opération de paiement sécurisé, un récapitulatif de ma commande est édité et envoyé sur ma boîte mail correspondant à mon compte. Je peux imprimer le compte-rendu de l'opération pour me permettre de justifier de mon achat en ligne le cas échéant (*par exemple pour me faire rembourser mes abonnements auprès de votre employeur*).

7/ Mon titre sera télédiffusé sous 72H, directement en validant votre montée dans le car.

Pourquoi mon titre n'est-il pas immédiatement chargé dans ma carte lors de l'achat ?

Mon titre de transport doit être « écrit » dans la puce de ma carte OÙRA !. Pour que le titre de transport arrive sur ma carte, il faut que celle-ci soit en contact physique avec les lecteurs de carte installés à bord des véhicules ou chez les dépositaires, en agences de vente. La totalité des équipements du réseau doit donc au préalable communiquer avec le système central pour récupérer les données relatives au titre que j'ai acheté. On estime par sécurité que les équipements ont besoin d'un maximum de 72 heures après l'achat pour récupérer l'ensemble des données.

Si je rencontre un problème même après ce délai, je clique sur le lien « contact » et envoie un mail en rappelant bien mes coordonnées.

J'ai acheté un titre de transport en ligne mais lorsque je le valide dans le véhicule, il n'apparaît pas sur ma carte OÙRA. Dois-je acheter un autre titre pour voyager en attendant ?

OUI, je dois me munir d'un titre de transport pour voyager en règle sur le réseau TouGo. J'achète un ticket unitaire directement auprès du conducteur à bord du véhicule. Pour éviter cette situation, le mieux est d'anticiper mes achats, en chargeant l'abonnement mensuel avant le début du mois ou en anticipant l'achat de ma carte 10 trajets.

Puis-je acheter des abonnements mensuels consécutifs (l'abonnement mensuel de février, mars et avril par exemple) en un seul achat ?

NON.

Puis-je charger des abonnements Transisère sur ma carte OÙRA ! TouGo?

OUI, mais pour cela je dois me connecter sur la [boutique en ligne](#) de Transisère.fr.

Je ne possède pas de carte OÙRA ! Puis-je voyager malgré tout sur le réseau TouGo?

OUI, je peux acheter un ticket unitaire directement auprès du conducteur. Ce ticket, sur support papier, me permettra d'effectuer mon voyage et est valable pendant 1 heure (aller/retour et correspondance autorisés).

Dois-je valider le titre de transport qui vient d'être chargé sur ma carte OÙRA ! ?

OUI, la validation est obligatoire et systématique à chaque montée dans le véhicule via le pupitre ou valideur installé à l'avant.

Par ailleurs, elle permet de connaître avec précision (et de manière totalement anonyme) la fréquentation des lignes, ceci afin de mieux adapter l'offre à la demande des usagers.

Suis-je obligé de valider en correspondance ?

OUI, la validation est obligatoire en première montée comme en correspondance.

Que dois-je présenter aux agents de contrôles ?

Ma carte OÙRA ! Les agents de contrôles disposent d'un lecteur billettique leur permettant de voir les titres de transport qui sont chargés sur ma carte.

Pour ma déclaration de revenus, je joignais mes titres de transport consommés. Comment dois-je faire aujourd'hui puisqu'ils sont contenus dans ma carte OÙRA ?

Lors de tout achat, j'imprime les justificatifs de paiement.

Suite à un déménagement, puis-je signaler mes nouvelles coordonnées par la boutique web ?

OUI, je me rends dans l'onglet « mes coordonnées personnelles » et modifie mes coordonnées. Celles-ci seront mises à jour automatiquement dans mon dossier.

Pourquoi ma réduction habituelle n'est pas proposée sur le site ?

Mon droit à réduction n'est certainement plus à jour. Dans ce cas, il est inutile de faire mon achat en ligne. Je dois au préalable me présenter à l'agence TouGo muni des justificatifs actualisés pour pouvoir de nouveau bénéficier de tarifs préférentiels.

Pour des raisons personnelles (mariage-divorce par exemple), je souhaite changer mon nom sur ma carte OÙRA ! via le site internet d'achat en ligne. Est-ce possible ?

NON, mon nom n'est pas modifiable. Un changement de nom implique un remplacement de ma carte. Je dois donc me rendre à l'agence TouGo et demander un duplicata (payant à 8€).

Ma carte OÙRA ! est abîmée ou détériorée, ou a été volée/perdue elle ne fonctionne plus. Comment faire ?

Je dois passer à l'agence TouGo muni d'une pièce d'identité et une photo récente pour refaire ma carte OÙRA !. Tous les titres de transports valides sur mon ancienne carte seront transférés sur ma nouvelle carte OÙRA !. Le duplicata coûte 8€.

Comment puis-je avoir connaissance des clauses générales ?

Les conditions générales de vente des titres de transports TouGo sont disponibles dans l'onglet « conditions générales de vente » du site.

Puis-je charger les abonnements de mes 3 enfants en ligne ?

OUI, MAIS il faut une adresse mail valide différente pour chacun de mes enfants :
1 carte OÙRA ! = 1 mail. Il faut également réaliser trois fois l'opération, et réaliser trois paiements différents.

Comment puis-je avoir accès à mes données personnelles ?

Conformément à l'article 34 de la loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant en s'adressant au correspondant informatique et libertés* qui fera le relais auprès du service chargé de l'exploitation du traitement.

* Correspondant informatique et libertés, G'R4 réseau TouGo: contact@tougo.fr .

Pour tout renseignement :

Agence TouGo
1846 rue des Belledonne
38920 CROLLES
Tel : 0800 941 103 (numéro vert, service et appel gratuits)
Mail : contact@tougo.fr
www.tougo.fr