

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport SITAC

en date du 1^{er} septembre 2021

ARTICLE 1 | APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport SITAC, utilisables sur le Périmètre de Transport de Châlons Agglo, exploité par Keolis Châlons-en-Champagne. Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, et quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'Exploitation du Service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Châlons-en-Champagne applicable à l'ensemble du réseau SITAC et matérialisé par le titre de transport.

1.2 Tout achat de titre de transport SITAC emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes, aux conditions particulières et au règlement d'exploitation.

1.3 Les conditions générales de ventes sont mises à disposition des clients sur simple demande faite auprès du réseau SITAC. Elles sont également consultables à l'agence SITAC place Tissier de Châlons en Champagne ou sur le site internet www.sitac.net et www.sitacmaboutiqueenligne.net.

ARTICLE 2 | TARIFICATION ET ABONNEMENTS

2.1 Les prix des titres de transport s'entendent Toutes Taxes Comprises.

2.2 Les prix en vigueur, à la date de la commande ou dans le contrat nous liant avec l'acheteur, sont ceux disponibles lors de l'achat du titre de transport, dans l'un de nos points de vente, ou sur le site internet www.sitac.net et www.sitacmaboutiqueenligne.net.

2.3 La tarification peut évoluer à tout moment, sur délibération de l'agglomération de Châlons en Champagne.

2.4 Les enfants de moins de 5 ans peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte.

2.5 Les titres de transport peuvent s'acheter sur différents supports :

- un billet sans contact anonyme (Ticket unité, ticket 24 heures, Modulo 10 voyages)
- une carte sans contact anonyme ou déclarative (tous les titres occasionnels et l'abonnement tout public)
- une carte nominative (tous les titres SITAC en vigueur et l'accès aux stations vélos)
- une application mobile gratuite nommée «Sitac e-ticket » (Ticket unité, Modulo 10 voyages, Pass Duo, Pass Tribu et titre 24h)
- la boutique en ligne du réseau Sitac www.sitacmaboutiqueenligne.net (titres occasionnels sauf les titres TPMP et groupe, abonnements à l'exception des titres CMU-C et scolaires sur les lignes A à G du réseau, justifiant des justificatifs)

2.6 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Châlons en Champagne pour lui permettre de gérer ses contrats. Il a toutefois la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique.

2.7 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies, le contrat sera résilié. Le client sera alors redevable de la réduction dont il aura indument bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

2.8 Les droits aux titres réduits ou gratuits (CMU-C et Scolaire) sont accordés exclusivement à la création du titre par l'agence SITAC place Tissier à Châlons (conditions décrites sur le site internet www.sitac.net)

et www.sitacmaboutiqueenligne.net). Temps que les justificatifs sont valables, le réseau de dépositaires peut ensuite recharger les titres sur la carte sans contact.

ARTICLE 3 | COMMANDES

3.1 Chaque commande devra être formulée par écrit et deviendra définitive dès acceptation de Keolis Châlons-en-Champagne.

3.2 Les renseignements portés sur les catalogues, dépliants ou autres documents sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager Keolis Châlons-en-Champagne

3.3 En cas de modification de la commande initiale en cours d'exécution du contrat et sur la demande expresse du client, ce dernier sera facturé du supplément de prestation calculé à partir du barème ayant servi de base à la commande. Le détail des coûts supplémentaires sera alors expressément indiqué sur la facture.

ARTICLE 4 | CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1 Toutes nos factures sont payables à réception sauf Convention particulière avec le client.

4.2 Le règlement, même anticipé, ne générera aucun escompte au profit du client.

4.3 A défaut de paiement dans les délais requis, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure, à titre de pénalités de retard, TVA en sus à la charge du client, calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (LOI 2001-420 du 15 mai 2001, renforcée par la LOI 2008-776 du 04 août 2008 dite "LME" et l'article L441-6 du Code de Commerce.

4.4 Outre les pénalités de retard sus-indiquées, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due de plein droit, TVA en sus à la charge du client, par tout professionnel en situation de retard de paiement sur des factures payables à terme. Une indemnisation complémentaire pourra être réclamée par le vendeur, s'il justifie de frais de recouvrement plus élevés.

ARTICLE 5 | GARANTIES, EXIGIBILITE

5.1 le réseau SITAC se réserve le droit d'exiger, à tout moment, des garanties de règlement de ses factures.

5.2 Le non-paiement à son échéance d'une somme due rend immédiatement exigibles toutes les créances, même non échues.

ARTICLE 6 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A BORD

6.1 Les titres disponibles en vente à bord des véhicules sont délivrés sur des Billets ou Cartes Sans contact. Si le client n'en dispose pas lors de sa montée, il pourra payer par les moyens suivants :

- en présentant au conducteur 1,10€ en monnaie, le conducteur lui délivrera un ticket thermique avec un code barre de correspondance valable 45 minutes,

- en présentant sa carte de paiement sans contact (VISA ou MASTERCARD ou CARTE BLEUE) sur le valideur qui débitera le montant de 1,10€ pour 45' de trajet, correspondance incluse

- en présentant son smartphone sous le valideur disposant d'un lecteur de QR Code après avoir acheté sur l'application SITAC e-ticket, un billet 1 voyage, ou 12 voyages ou 24h.

6.2 Seuls les tickets unités peuvent être chargés à bord auprès du conducteur sur la carte sans contact. Le paiement se fait en espèces avec des pièces ou des billets de moins de 10 euros.

6.4 Le client doit préparer l'appoint avant de monter dans le véhicule. Les billets de valeur supérieure ou égale à 50 EUR sont refusés.

ARTICLE 7 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A L'AGENCE SITAC

7.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible à l'agence SITAC, place Tissier à Châlons,

7.2 Les titres sont chargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

7.3 La première création de carte sans contact est gratuite. Un duplicata payant peut être émis si nécessaire (cf. Art 12) et sur les cartes déclaratives le crédit des titres non utilisé peut être rechargé. Le billet sans contact est payant à 30 centimes d'euros l'unité, est rechargeable mais ne peut pas être dupliqué puisqu'il est anonyme.

7.4 Les moyens de paiement acceptés à l'agence SITAC, place Tissier à Châlons sont les suivants : Espèces, Carte bleue, Chèque (pièce d'identité à présenter), Prélèvement automatique (Cf. Art 10), Facturation (uniquement pour les associations et entreprises).

ARTICLE 8 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT CHEZ LES DEPOSITAIRES

8.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est en vente chez le réseau de dépositaires SITAC (hors abonnement en prélèvement automatique, abonnements CMU-C si les justificatifs sont arrivés à échéance, les titres TPMP et les titres scolaires périurbains des lignes A à G, et le tarif groupe).

8.2 Les titres sont rechargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

8.3 Les moyens de paiement acceptés chez les dépositaires peuvent varier d'un dépositaire à l'autre, et sont en général: Espèces, Carte Bleue, Chèque (si accepté).

8.4 La liste des points de vente SITAC est accessible sur le site internet www.sitac.net.

ARTICLE 9 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

9.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible sur la boutique en ligne www.sitacmaboutiqueenligne.net

9.2 Les titres à la vente sont rechargeables sur une carte sans contact (les Billets sans contact ne peuvent pas être rechargés en ligne)

9.3 La boutique en ligne permet la demande de création d'une carte sans contact :

Le client doit alors créer son compte, compléter l'intégralité des champs obligatoires, et importer une photo d'identité numérique, copie de sa carte d'identité et de son justificatif de domicile (comme lorsqu'il réalise sa carte à l'agence SITAC, place Tissier)

La carte peut ensuite être récupérée gratuitement à l'agence SITAC place Tissier à Châlons soit auprès des hôtesses, soit via l'automate libre-service. L'agence est ouverte de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30 du lundi au vendredi et de 10h à 12h30 et 14h à 17h le samedi. Sinon elle peut être envoyée sous 7 jours à domicile par la Poste et à l'adresse indiquée dans le dossier (frais d'envoi en sus et à la charge du client)

9.3 Les clients déjà détenteurs d'une carte sans contact nominative, peuvent recharger les titres cités en page 1 soit directement en indiquant le numéro de série de la carte et la date de naissance, soit par le biais d'un espace client à créer sur la boutique en ligne.

9.4 Le client qui souhaite acheter un titre de transport doit obligatoirement :

- Se connecter avec son compte sur la boutique en ligne ou indiquer le N° de série de sa carte

- Sélectionner les supports et titres de transports souhaités
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues (paiement sécurisé par carte bancaire)
- Confirmer sa commande et son règlement

9.4 Le réseau SITAC communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée.

9.5 Dans le cas d'un rechargement le titre de transport sera récupéré lors de la première validation de la carte sur le pupitre ou sur le valideur d'un véhicule SITAC (car ou bus) .

9.7 En cas de rechargement d'une carte sans contact, la récupération du titre s'effectue par validation du support dans l'un des véhicules du réseau SITAC, dans un délai de 24h.

ARTICLE 10 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT PAR PAIEMENT BANCAIRE

10.1 Le titre occasionnel 1 voyage peut être payé directement avec une carte de paiement sans contact (VISA ou MASTERCARD ou CARTE BLEUE) sur le valideur ou le pupitre d'un véhicule lors de la montée.

10.2 Le titre est toujours valable 45' et la correspondance est autorisée sur présentation une seconde fois de la carte devant le pupitre ou le valideur, sans débit des 1,10€ déjà prélevé la 1^{ère} fois

10.3 Le suivi des paiements est visible 24h plus tard sur le relevé individuel du compte bancaire du porteur

ARTICLE 11 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN M-TICKET « SITAC e-ticket »

11.1 L'application est disponible gratuitement sur Google Play Store et Apple Store

11.2 L'application permet l'achat et la validation des titres occasionnels (ticket 1 voyage, carnets 12 voyages ou ticket 24 heures)

11.3 Les conditions d'achat et d'usage sont disponibles sur l'application.

ARTICLE 12 | CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT DU PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

12.1 Le paiement par Prélèvement automatique est autorisé dans le cadre de l'achat d'un abonnement annuel ou mensuel de la gamme Tout Public, CMU-C, plus de 65 ans ou moins de 26 ans. Il n'est mis en place qu'à l'agence SITAC, place Tissier.

12.2 Le règlement de l'abonnement s'étale sur plusieurs mois, et est divisé en 11 mensualités identiques. Le client choisi les mois de prélèvement et le mois gratuit, en établissant un calendrier des prélèvements lors de la mise en place du prélèvement automatique.

12.3 Les prélèvements sur un compte épargne (Livret A...) sont interdits.

12.4 Le client payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Il peut prendre en charge plusieurs abonnements.

12.5 Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1er février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Châlons en Champagne sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Châlons en Champagne à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par « une Référence Unique de Mandat »

(RUM) qui figure sur le document. Seuls les paiements de type récurrent peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement.

12.6 Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

12.7 Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Châlons en Champagne de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier adressé à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne ». Ces modifications doivent être signalées à Keolis Châlons en Champagne **avant le 10 du mois** pour prendre effet le mois suivant (cachet de la poste faisant foi) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir rupture dans le rythme des prélèvements ou dans la validité de l'abonnement. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Châlons en Champagne en cas de litige.

12.8 Les mensualités sont prélevées **entre le 18 et le 20 du mois**, sur le compte bancaire indiqué dans le dossier du client. Keolis Châlons en Champagne notifiera la transaction préalablement au client, sur la base de l'échéancier conclu à la mise en place du prélèvement.

12.9 Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Châlons en Champagne se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

12.10 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne ». Toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné.

12.11 En cas d'impayés, les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au client payeur, sont à la charge du client payeur. Ces frais s'élèvent à 4 EUR. Si la régularisation du ou des impayé(s) n'est pas effectuée dans les délais accordés par Keolis Châlons en Champagne, le titre de transport sur carte sans contact est invalidé jusqu'à règlement complet des sommes dues.

12.12 Un client payeur dont le compte client est resté débiteur ne peut souscrire à de nouveaux contrats d'abonnements SITAC.

12.13 Résiliation à l'initiative de Keolis Châlons en Champagne: le contrat est résilié de plein droit par Keolis Châlons en Champagne au moyen d'un simple courrier adressé au dernier domicile connu du client payeur pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement (Cf. Art 13)
- En cas de défaut de paiement répétés (au moins 2 fois)

Dans tous ces cas, le client sera exposé aux poursuites judiciaires prévues par les lois et règlements en vigueur.

12.14.1 Résiliation à l'initiative du client payeur : le contrat d'abonnement annuel peut être résilié à tout moment avant le 10 du mois (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant.

12.14.2 La demande de résiliation doit être adressée par courrier, à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne », en précisant le motif. Passé le 10 du mois, le prélèvement est mis en place pour le mois suivant et tout mois commencé est dû dans son intégralité.

12.14.3 En cas de compte client débiteur, la résiliation ne sera effective qu'à règlement de la totalité des sommes dues.

ARTICLE 13 | UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

13.1 Les titres de transport SITAC sont utilisables sur l'ensemble du Périmètre de Transport de l'agglomération de Châlons en Champagne à l'exception des titres annuels périurbains (14€ pour les maternels, 29€ pour les collégiens et lycéens, 72,50€ pour les abonnements dérogatoires, valables uniquement sur les lignes A à G) et les titres TPMR unitaires ou en carnet valables uniquement sur les services TPMR en porte à porte.

13.2 Les abonnements annuels de la gamme Jeune peuvent être utilisés pour effectuer des trajets en car, des communes de l'ex-communautés de communes de Mourmelon vers Mourmelon ou Châlons en Champagne (services affrétés à la Région Grand Est)

13.3 La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée (y compris en correspondance) dans un véhicule du réseau SITAC et sur contrôle visuel dans les cars de la région Grand Est.

13.4 Le titre de transport doit être conservé par le client durant la totalité du trajet. Le titre de transport peut être contrôlé à tout moment par des agents de l'entreprise de transport, ou de toute autre personne habilitée à le faire. Est considéré en situation irrégulière :

- Tout client sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli)
- Tout client en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité
- Tout client n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule
- Tout client utilisant un titre falsifié ou d'un autre voyageur
- Tout client utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif

Le client en infraction devra payer immédiatement une amende, sous peine de majoration sous 7 jours et de poursuites au-delà de ce délai.

ARTICLE 14 | PERTE ET VOL DU TITRE DE TRANSPORT

14.1 Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, le client est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule, d'un nouveau titre pour pouvoir voyager.

14.2 En cas de perte, vol ou détérioration manifeste de la carte sans contact nominative, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité, à l'agence SITAC, place Tissier, pour se faire établir une nouvelle carte sans contact. Les frais de reconstitution sont ceux en vigueur à la date de création du duplicata.

14.3 En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact nominative (sans signe de dégradation manifeste), la reconstitution est gratuite. Les abonnements sont activés de suite à la création de la nouvelle carte, les titres occasionnels sont eux activés sous 24h.

14.4 L'ensemble des titres de transport SITAC présent sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte sans contact, sans frais.

14.5 Aucun remboursement des titres achetés pour voyager entre la date de perte / vol et le remplacement de la carte sans contact ne sera effectué.

14.6 Dans le cas de la perte ou du vol d'un billet sans contact ou d'une carte anonyme ou déclarative, compte tenu de leur caractère anonyme, la reconstitution du titre ou du solde de voyage est impossible.

14.7 Les titres achetés sur l'application **SITAC e-ticket** sont valables 3 mois à date d'achat et 7 jours à partir de leur activation. Le remboursement de ces titres est impossible.

ARTICLE 15 | RECLAMATIONS ET MEDIATION

15.1 Toute réclamation peut être adressée, soit par téléphone au 03 26 59 69 00, soit par courrier au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne », soit sur le site internet www.sitac.net (rubrique « nous contacter »).

15.2 Dans le cas où le client n'est pas satisfait de la réponse reçue à sa réclamation, il peut recourir à un service de médiation.

ARTICLE 16 | MODALITES DE REMBOURSEMENT

16.1 Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne», en précisant le motif. Aucun remboursement n'est effectué en agence commerciale, un chèque ou remboursement par virement est ensuite envoyé au client.

ARTICLE 17 | MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Keolis Châlons en Champagne se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport. Elles s'appliqueront dans un délai de 5 jours à compter de leur publication sur le site internet de www.sitac.net.

ARTICLE 18 | DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Tous Différends pouvant résulter de l'application des contrats SITAC seront portés devant la juridiction judiciaire compétente.

18.2 Les informations recueillies par Keolis Châlons en Champagne font l'objet d'un traitement informatique, destiné à la gestion de la clientèle (les réponses à certaines questions sont facultatives). Seuls Keolis Châlons en Champagne et l'agglomération de Châlons en Champagne ont accès à ces informations. La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr). Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition au traitement (pour motifs légitimes) des informations vous concernant. Dans ce cas, adressez-vous au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne ».