

Conditions Générales de Vente SITAC – Abonnements annuels et Abonnements annuels en prélèvements automatiques

en date du 21 juillet 2025

Définition de l'abonnement

- 1.1 L'abonnement annuel, utilisable sur l'ensemble du réseau SITAC est directement chargé sur une carte magnétique SITAC, carte à puce personnelle et personnalisée avec le nom du client, son prénom, sa photo récente et son numéro client. Sur demande explicite du client, une carte magnétique anonyme peut également être délivrée. Elle est uniquement délivrée à l'Agence Mobilités SITAC située place Monseigneur Tissier. La création de la carte nécessite la présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et éventuellement d'un justificatif des droits de réduction accordés (attestation de droits CSS). Les rechargements se font à l'Agence Mobilités SITAC, chez l'ensemble des dépositaires du réseau ou par prélèvement automatique.
- 1.2 Le prix de l'abonnement est révisable chaque année au 1^{er} septembre (sauf modification des règles de TVA). Aucun frais de dossier n'est perçu lors de la création de la carte (à l'exception des cartes délivrées anonymement auxquelles s'appliquent 6€ de frais de dossier par unité), ni lors des rechargements.
- 1.3 L'abonnement débute au premier jour du mois choisi par le client. Il est valable pour une durée de 12 mois (soit 365 ou 366 jours à la date de l'achat).

Paieement de l'abonnement

ABONNEMENTS ANNUELS PRIX ET PAIEMENT	au comptant*	Par prélèvement automatique*		
		du 1er au 10ème mois	11 et 12ème mois	Total
Abonnement annuel tout public	291,45 €	29,15 €	0,00 €	291,45 €
Abonnement annuel - de 26 ans	204,00 €	20,40 €	0,00 €	204,00 €
Abonnement annuel + 65 ans	145,50 €	14,55 €	0,00 €	145,50 €
Abonnement invalide + de 80%	145,50 €	14,55 €	0,00 €	145,50 €

*Tarifs applicables au 01/09/2025

- 1.4 le prix de l'abonnement est un forfait payable :
- soit par paiement comptant par chèque bancaire ou postal, espèces, carte bancaire.
 - soit par prélèvement automatique sur la base de 10 prélèvements identiques. Le 11^{ème} et 12^{ème} mois est offert. Le client choisi son calendrier de mois de prélèvement.

Concernant le paiement par prélèvement

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 1^{er} 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 Chaumont 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.

Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

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.

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, via l'Agence Mobilités SITAC située place Monseigneur Tissier. 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.

Keolis Châlons-en-Champagne notifiera préalablement au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

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.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à l'Agence Mobilités SITAC située place Monseigneur Tissier. Pour tous les titres de transport ne pouvant être réglés que par prélèvement automatique, toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné. Pour les autres titres de transport, toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

- 1.5 Le payeur peut être différent de l'abonné porteur.
- 1.6 Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut plus souscrire de nouvel abonnement, ni acheter un autre titre qu'il ne paierait au comptant.
- 1.7 Les frais de rejets bancaires sont à la charge du payeur et le rejet bancaire entraîne la suspension immédiate de l'abonnement, jusqu'à sa régularisation en espèce ou par carte bancaire directement auprès de l'Agence Mobilités SITAC.
- 1.8 Les prélèvements sont effectués entre le 18 et le 20 du mois précédent le mois d'utilisation du titre. Leur montant est spécifié dans le tableau ci-dessus.
- 1.9 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 10 du mois précédent, pour prendre effet le mois suivant (comme la suspension ou la résiliation).
- 1.10 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler à l'Agence Mobilités soit physiquement soit par correspondance. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.
- 1.11 En cas de changement de payeur, le nouveau payeur remplit aussi un nouveau contrat et un nouveau formulaire de prélèvement.

Condition d'utilisation de l'abonnement (Fraude et Suspension)

- 1.12 La carte SITAC chargée d'un abonnement annuel, doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance (c'est-à-dire dès que l'on change de véhicule sur un même parcours).
- 1.13 En cas de doute sur l'identité de l'abonné lors d'un contrôle, il est demandé un justificatif d'identité et des droits de réduction accordés. Il faut donc toujours être muni de ces documents.
- 1.14 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement annuel entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait de la carte, ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs.
- 1.15 Les mois non utilisés sur le titre ne sont pas remboursables et les prélèvements automatiques maintenus en cas de fraude.
Est désignée comme situation frauduleuse, l'utilisation de l'abonnement par une autre personne que le porteur de la carte puisque la carte est gratuite et strictement personnelle.
- 1.16 L'abonnement par prélèvement automatique peut être résilié sur simple demande écrite (formulaire de demande de résiliation à remplir en agence, mail), qui doit impérativement parvenir à SITAC au plus tard le 10 du mois précédent la résiliation.

Perte, vol et dégradation

- 1.17 La carte SITAC chargée d'un abonnement annuel sera remplacée en cas de perte, vol ou dégradation au prix total de 7,40 €. Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité et des pièces justificatives utiles à la vente d'un abonnement avantageux.
- 1.18 Le signalement se fait à l'Agence Mobilités SITAC en présence de l'abonné. La carte perdue/volée/dégradée est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne.
- 1.19 Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception de la nouvelle carte.
- 1.20 Le remplacement de la carte se fait à l'Agence Mobilités SITAC.

Résiliation et suspension du contrat à l'initiative du réseau SITAC

- 1.21 Le contrat est résilié de plein droit par le réseau pour les motifs suivants
 - 1.21.1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier : fausse déclaration, falsification des pièces jointes justificatives ;
 - 1.21.2 En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre par une personne différente que le porteur ;
 - 1.21.3 En cas d'un nombre abusif de pertes, ou vols ou de détérioration (5 maximum) ;
 - 1.21.4 En cas de rejet bancaire, il est résilié au bout de 2 rejets consécutifs pour un même payeur.
- 1.22 Le réseau émetteur du titre signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.
- 1.23 Toute personne qui continue à utiliser indûment sa carte est considérée comme étant sans titre et passible de poursuites pénales.
- 1.24 Le réseau SITAC se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude ou défaut de paiement.

Résiliation et suspension du contrat à l'initiative de l'abonné ou du payeur

- 1.25 La résiliation de l'abonnement est possible à tout moment au bout de 30 jours d'utilisation et sans motif et selon les conditions énoncées ci-dessous en point 1.26.
- 1.26 Arrêt de l'abonnement avec remboursement
- 1.26.1 En cas de déménagement en dehors du périmètre de transport de la communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne ;
 - 1.26.2 En cas de mutation professionnelle en dehors du périmètre de transport de la CAC ;
 - 1.26.3 En cas de changement de situation donnant droit à un nouvel abonnement plus avantageux ;
 - 1.26.4 En cas de décès ou d'hospitalisation supérieure à 2 mois.

Dans tous les cas, l'abonné porteur ou le payeur devra communiquer les justificatifs de situation.

Responsabilité de l'abonné ou du payeur

- 1.27 Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.
- 1.28 Tout abonné reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription de sa carte ou de l'achat de son 1^{er} abonnement annuel.

Dispositions diverses

- 1.29 Lorsqu'une carte est trouvée à l'agence, elle est conservée 30 jours avant d'être détruite.

Keolis Châlons-en-Champagne met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer l'inscription et l'utilisation des transports urbains et/ou scolaires. Ce traitement permet le suivi de votre demande, de votre dossier après son acceptation et son éventuel renouvellement. Conformément à la réglementation en matière de prescription, votre demande est conservée deux années après son examen. Les éléments qui attestent du bénéfice de la prestation de transport scolaire et/ou interurbains sont conservés dix ans. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Châlons-en-Champagne – Place Monseigneur Tissier - 51000 Châlons-en-Champagne » ou par mail à l'adresse suivante : donneespersonnelles.sitac@keolis.com. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.