

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des abonnements utilisables sur le réseau iSibus exploité par Keolis 3 Frontières et s'appliquent à tout Client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, 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 3 Frontières, applicable à l'ensemble du réseau iSibus et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.isibus.com.

1 - ABONNEMENT

1.1 Tout abonnement valable sur le réseau iSibus est strictement personnel et incessible.

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte nominative ou déclarative. L'abonnement est chargé sur celle-ci.

1.3 L'achat d'un abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du règlement d'exploitation du service.

1.4 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis 3 Frontières pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis 3 Frontières, au format numérique.

1.5 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

1.6 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié.

Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

2 - TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site www.isibus.com et dans les bus, et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis 3 Frontières se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

2.3 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.

L'abonnement annuel peut également être réglé en dix mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis 3 Frontières.

La 1^{ère} mensualité doit toutefois être réglée au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.

2.5 Paiement par prélèvement

Chaque prélèvement est effectué le 5 du mois.

La demande d'abonnement avec prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour de prélèvement.

Pour l'abonnement annuel, le 1^{er} prélèvement intervient 1 mois après le début de l'abonnement et les autres prélèvements se succèdent les mois suivants.

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 depuis le 1^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis 3 Frontières sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis 3 Frontières 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 doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS 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 3 Frontières de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. 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 3 Frontières en cas de litige.

En cas de rejet du prélèvement Keolis 3 Frontières notifiera au client par courrier, qu'un nouveau prélèvement sera présenté. 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'avèrerait injustifiée, Keolis 3 Frontières 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 iSibus située 1 Rue de la gare – 57400 Sarrebourg. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à chaque montée dans le bus, même en correspondance. Les abonnés doivent également valider systématiquement.

3.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

3.3 Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'opposition de la carte, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte, le Client devra se rendre à l'agence iSibus, 1 Rue de la gare à Sarrebourg, pour faire une demande de duplicata. Pour faire cette demande, le Client devra rédiger une attestation sur l'honneur de perte/vol de la carte, comportant obligatoirement les mentions suivantes:

- Nom + prénom ;
- Adresse ;
- Date et lieu de rédaction ;
- Je soussigné(e), M/ Mme XXXXXXXX, né(e) le XX/XX/XXXX à XXXXXXXX (+ département ou pays), certifie sur l'honneur que XXXX XXXX a perdu/s'est fait volé sa carte iSibus le XX/XX/XXXX à XXXXXXXX ;
- Fait pour valoir ce que de droit ;
- Signature ;

Une fois l'attestation rédigée, le Client récupère sa nouvelle carte sur laquelle sont rechargés les titres de la carte perdue ou volée, contre le paiement de 15€.

L'attestation sur l'honneur n'est pas demandée en cas de carte cassée ou abîmée, mais le Client doit se munir de sa carte lorsqu'il se rend à l'agence pour établir le duplicata. Il devra procéder au paiement du duplicata (15€).

3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement, le Client doit se rendre à l'agence iSibus avec sa carte. Si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), il devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés sur la nouvelle carte. Dans le cas contraire, un duplicata gratuit sera fait.

4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

4.1 L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Décès de l'abonné
- Longue maladie/suites d'un accident supérieur à 6 mois
- Déménagement
- Changement ou perte d'emploi

4.2 La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre à : Agence iSibus – 1 Rue de la gare – 57400 SARREBOURG.

4.3 **Abonnement payé au comptant** : chaque mois plein restant à courir est remboursé à hauteur d'1/12^{ème} du prix de l'abonnement.

4.4 **Abonnement payé par prélèvement** : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis 3 Frontières avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

4.5 Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

4.6 Keolis 3 Frontières peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.

4.7 Keolis 3 Frontières se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

5 - SUSPENSION ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT MENSUEL EN PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

5.1 L'abonnement mensuel en prélèvement automatique peut être suspendu temporairement ou résilié à la demande du client, avant le 15 du mois précédant :

- via le formulaire de contact du site www.isibus.com;
- ou par téléphone au 0800 71 06 36 (le lundi de 14h00 à 18h00, du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h00) ;
- ou à l'agence iSibus : 1 rue de la gare – 57400 Sarrebourg.

5.2 Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

KEOLIS 3 Frontière se réserve le droit de suspendre et résilier l'abonnement annuel en cas de non-paiement des prélèvements SEPA.

6 - DONNEES PERSONNELLES

6.1 Keolis 3 Frontières propose des cartes déclaratives qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données personnelles collectées par Keolis 3 Frontières pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

6.2 Elles sont destinées à Keolis 3 Frontières et leur permettent de réaliser certaines prestations : analyse de données, création de cartes sans contact, gestion et notification des prélèvements.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux de transports.

6.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

6.4 Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte.

6.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis 3 Frontières :

- via le formulaire de contact sur www.isibus.com

- par courrier à : Agence iSibus – 1 rue de la gare – 57400 Sarrebourg.

- par téléphone au 0800 71 06 36 (le lundi de 14h00 à 18h00, du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h00) ;

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis 3 Frontières se réserve le droit de bloquer la carte du Client et de l'inscrire sur une liste d'opposition.

7 - RÉCLAMATIONS

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Agence iSibus – 1 rue de la gare – 57400 Sarrebourg ou téléphoner au 0800 71 06 36 ou remplir un formulaire sur www.isibus.com. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

8 - INCIVILITES

Le non-respect des conditions générales de ventes, les incivilités ou dégradations, les agressions physique ou verbale, réalisées dans le cadre du réseau ISIBUS auront pour conséquence l'application de la palette de sanction suivante :

- avertissement,
- exclusion d'un jour,
- exclusion d'une semaine,
- exclusion d'un mois,
- exclusion définitive

L'application de l'échelle des sanctions se fera au regard de la gravité et de la répétition des actes. Il ne s'agit pas d'une gradation progressive des sanctions.

L'application effective des sanctions se fera dans un délai de sept jours francs après la transmission de la sanction à la personne concernée par courrier.

Durant ce laps de temps pourra être fait appel de la décision par demande écrite envoyée à l'agence ISIBUS.

9 - APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Keolis 3 Frontières se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet www.isibus.com

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

8.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.