

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT MIXCITÉS FLEX

(au 01/08/2019)

## 1 — ABONNEMENT MIXCITÉS FLEX

**1-1** L'abonnement MixCités Flex, utilisable sur l'ensemble des réseaux Stan, Sub et Le Sit est directement chargé sur une carte SimpliCités, carte à puce personnelle et personnalisée.

**1-2** Le prix de l'abonnement est révisable chaque année. Les frais de dossier sont perçus lors de la création de l'abonnement. Ces frais ne sont pas dus lors du réabonnement.

**1-3** L'abonnement Flex est un abonnement mensuel calendaire valable du 1<sup>er</sup> au 31 et renouvelable par tacite reconduction. Il prend effet le 1<sup>er</sup> du mois suivant le jour d'achat. Il peut être suspendu entre 1 et 3 mois sur demande de l'abonné moyennant le prélèvement de 1 € pour frais. La demande doit être faite par déclaration écrite dans une agence commerciale et intervenir avant le 20 du mois pour un effet le 1<sup>er</sup> du mois suivant.

**1-4** L'abonnement peut être souscrit par correspondance.

**1-5** La signature du contrat d'abonnement, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client. À ce titre, lors de la souscription, les coordonnées de l'abonné(e) sont rendues accessibles sur les systèmes billettiques des réseaux Stan, Sub et Le Sit.

## 2 — PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

**2-1** Le prix de l'abonnement est payable par prélèvements mensuels automatiques :

- 24,70 € pour le Flex – 26 ans,
- 20,70 € pour le Flex – 26 ans boursiers,
- 40,90 € pour le Flex + 26 ans,
- 41,90 € pour le Flex Salariés
- 49,08 € pour le Flex Entreprise

Le 1<sup>er</sup> mois doit être payé au comptant (chèque bancaire, espèces ou carte bancaire) et inclut les frais de dossier (8 € pour le Flex – 26 ans et 7 € pour les Flex + 26 ans, Salariés, Entreprise).

**2-2** Le payeur peut être différent de l'abonné porteur de l'abonnement MixCités.

**2-3** Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni).

**2-4** Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

**2-5** Les frais de rejets bancaires d'un montant de 13 € (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

**2-6** Les prélèvements sont effectués entre le 10 et le 15 de chaque mois. Ils sont intitulés KEOLIS et correspondent au montant comme précisé dans le point 2-1.

**2-7** Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre effet le mois suivant.

**2-8** Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler soit dans une agence commerciale, soit par correspondance. Le payeur fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires et signe un nouveau mandat de prélèvements, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

**2-9** En cas de changement de payeur, le nouveau payeur demande un nouveau formulaire d'abonnement.

## 3 — CONDITIONS D'UTILISATION DES ABONNEMENTS MIXCITÉS FLEX

**3-1** La carte SimpliCités chargée d'un abonnement MixCités Flex doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance.

**3-2** En cas de doute sur l'identité de l'abonné lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

**3-3** Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement MixCités Flex (falsification, contrefaçon constatée lors d'un contrôle...), 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.

## 4 — PERTE, VOL ET DÉGRADATION

**4-1** La carte SimpliCités, chargée d'un abonnement MixCités Flex sera remplacée en cas de perte, de vol ou de dégradation au prix de 7 € pour le Flex +26 ans, Flex Salariés et Flex Entreprise, 8 € pour le Flex –26 ans et Flex –26 ans Boursiers (dont 5 € pour les frais de carte, 3 duplicata maximum). Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité / Kbis et éventuellement d'une photo ou logo.

**4-2** Le signalement se fait dans une agence commerciale\*, en présence de l'abonné. La carte est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne.

**4-3** 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.

**4-4** Le remplacement d'une carte se fait dans une agence commerciale\* ou par correspondance à partir de la date de réception de la demande de remplacement.

\* place de la République à Nancy ou 7, avenue du Général de Gaulle à Pompey

## 5 — RÉSILIATION ET SUSPENSION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU RÉSEAU

**5-1** Le contrat est résilié de plein droit par le réseau émetteur du titre pour les motifs suivants :

**5-1-1** En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.

**5-1-2** En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre.

**5-1-3** En cas d'un nombre abusif de pertes, de vols ou de détériorations (3 maximum).

**5-1-4** Le contrat est suspendu de plein droit par le réseau émetteur du titre en cas de rejet bancaire. Il est systématiquement résilié au bout de 3 rejets successifs.

**5-2** Le réseau émetteur du titre signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

**5-3** Tout utilisateur dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte, s'il ne lui a pas été retiré par un agent de contrôle (cf. art. 3-3), dans les 3 jours ouvrables suivant la date de réception de la lettre. À défaut de restitution de la carte dans le délai imparti, elle est d'office invalidée dans le système billettique des réseaux Stan, Sub et Le Sit et ne peut être utilisée.

**5-4** Toute personne qui continue à utiliser indûment la carte est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

**5-5** Les réseaux Stan, Sub et Le Sit se réservent le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

## 6 — RÉSILIATION ET SUSPENSION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE L'ABONNÉ OU DU PAYEUR

**6-1** La résiliation de l'abonnement est possible sans frais et quel que soit le motif, en adressant la demande par courrier avec accusé de réception au : « Service clientèle du Réseau Sub » - Abonnement MixCités, Place de la République 54000 Nancy, soit par une déclaration écrite dans une agence commerciale avant le 20 du mois pour prendre effet le mois suivant de la demande.

**6-2** La suspension de l'abonnement est possible chaque année pour une durée de 1 à 3 mois maximum et doit être réalisée par déclaration écrite dans une agence commerciale avant le 20 du mois pour une suspension effective le 1<sup>er</sup> du mois suivant la demande. L'abonné doit préciser la durée de la suspension souhaitée (nombre de mois). Les prélèvements seront alors arrêtés pendant le nombre de mois demandé. Tout courrier reçu après le 20 du mois entraînera la reconduction de l'abonnement le mois suivant, la suspension prendra effet 2 mois après. Chaque suspension déclenchera le prélèvement de 1 € pour frais.

**6-3** En aucun cas, le montant des frais de dossier n'est remboursé.

**6-4** La demande prend effet à réception du bordereau de résiliation signé.

## 7 — RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

**7-1** 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.

**7-2** Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la réception de sa carte SimpliCités chargée.

## 8 — SAV ET LITIGES

**8-1** Le service après-vente de l'abonnement est géré par le « service clientèle du Réseau Sub » - Abonnement MixCités, Place de la République 54000 Nancy, auquel toute correspondance doit être adressée.

**8-2** Lorsque la carte SimpliCités chargée est retournée au réseau émetteur du titre avec la mention « n'habite plus à l'adresse indiquée », le contrat est interrompu. Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas.

## 9 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies par Keolis font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion des relations commerciales ainsi qu'à la gestion des impayés. Ces données sont destinées à Keolis qui est responsable de traitement. Vos données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur [www.reseausub.fr](http://www.reseausub.fr)

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement à des fins commerciales. Vous pouvez exercer ces droits ou adresser toute autre question à [reseau-sub@keolis.com](mailto:reseau-sub@keolis.com) ou au service clientèle du Réseau Sub, Place de la république 54000 Nancy.