

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT MIXCITÉS FLEX

(au 01/08/2024)

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.

1-3 L'abonnement Flex est un abonnement mensuel calendaire valable du 1^{er} au 31 et renouvelable par tacite reconduction. Il prend effet le 1^{er} 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 ou sur le site reseausub.fr et intervenir avant le 25 du mois pour un effet le 1^{er} 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 :

- 27,00 € pour le Flex – 26 ans,
- 22,50 € pour le Flex – 26 ans boursiers,
- 45,00 € pour le Flex + 26 ans,
- 52,00 € pour le Flex Entreprise.

Le 1^{er} mois doit être payé au comptant (chèque bancaire, espèces ou carte bancaire).

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 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.

2-6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet le mois suivant.

2-7 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 prélèvement, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

2-8 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.

3-4 En souscrivant à un abonnement illimité le titulaire reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la carte SimpliCités.

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 5 € pour les frais de carte. 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 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.

5-1-4 Si le titre n'est plus commercialisé.

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, ou à Pompey, Agence Le Sit, 7, avenue du Général De Gaulle 54340 Pompey, soit par une déclaration écrite dans une agence commerciale avant le 25 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 25 du mois pour une suspension effective le 1^{er} 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 25 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 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 d'abonnement.

7-2 Tout abonné peut consulter ces conditions en agence commerciale lors de la réception de sa carte SimpliCités chargée ou sur le site reseauub.fr. Il peut en obtenir copie sur simple demande.

8 – SAV ET LITIGES

8-1 Le service après-vente de l'abonnement est géré selon le lieu où a été délivré le titre. Soit à l'Espace Info Mobilités Réseau Sub, «Service clientèle du Réseau Sub»-Abonnement MixCités, Place de la République, 54000 Nancy ou Agence Le Sit, 7 avenue du Général de Gaulle 54340 Pompey. Toute correspondance doit être adressée à l'un ou l'autre.

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 reseauub.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 reseauub@keolis.com ou au service clientèle du Réseau Sub, Place de la République 54000 Nancy.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT MIXCITÉS OCCASIONNEL, RÉGULIER & JEUNE

(au 01/08/2024)

1 — ABONNEMENT POST PAIEMENT

1-1 La dénomination commerciale de l'abonnement Post Paiement est MixCités Occasionnel ou Régulier ou Mobilité Jeune.

1-2 Le contrat Post Paiement est conclu par Keolis avec le payeur du contrat.

1-2-1 Est désigné comme payeur du contrat celui qui signe l'autorisation de prélèvement. Le payeur est une personne physique (ou morale) utilisant ou non les transports en commun. Il doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni) et ne peut transférer son contrat à un autre payeur.

1-2-2 Est considérée comme abonné du contrat, toute personne déclarée porteur de l'abonnement Post Paiement éditée en son nom. L'abonné peut être le payeur du contrat Post Paiement.

1-3 L'abonnement Post Paiement est utilisable sur l'ensemble des réseaux Sub, Stan et Sit. Il est directement chargé sur une carte SimpliCités personnelle (carte à puce).

1-4 L'abonnement Post Paiement permet de payer par prélèvement automatique les voyages effectués mensuellement. Si aucun voyage n'est réalisé, aucun prélèvement ne sera effectué.

1-5 Le contrat peut être souscrit par correspondance ou directement en agence commerciale.

2 — PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

2-1 Le prix de l'abonnement est payable par prélèvement mensuel automatique. Les voyages sont facturés :

- 1,30 € par voyage en heures creuses et 1,40 € par voyage en heures de pointe pour le MixCités Occasionnel
- 0,85 € par voyage en heures creuses et 1,40 € par voyage en heures de pointe pour le MixCités Régulier
- 0,35 € par voyage quelle que soit l'heure pour le MixCités Mobilité Jeune

Les heures de pointe sont comprises entre 7 h et 9 h et entre 16 h et 19 h, du lundi au vendredi. Une partie fixe s'ajoute chaque mois au total des voyages facturés. Elle est de :

- 1,00 € pour le MixCités Occasionnel
- 5,00 € pour le MixCités Régulier
- 2,00 € pour le MixCités Mobilité Jeune

La facturation mensuelle est plafonnée à :

- 52,00 € pour le MixCités Occasionnel
- 45,00 € pour le MixCités Régulier
- 14,50 € pour le MixCités Mobilité Jeune

Une remise de 1,00 € sur le total facturé sera accordée à chaque MixCités Mobilité Jeune si un MixCités Régulier ou un autre MixCités Mobilité Jeune est facturé au même payeur.

2-2 La facture et les relevés de consommation seront envoyés au plus tard le 15 de chaque mois aux payeurs des contrats. Les données détaillées seront conservées pendant 3 mois.

2-3 Le prix unitaire du voyage ainsi que le plafonnement de l'abonnement est révisable chaque année. Keolis informera par voie réglementaire les payeurs des contrats. Le payeur de l'abonnement pourra résilier son contrat sans frais par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard le 25 du mois précédent la prise d'effet du nouveau tarif, et il en informera alors l'abonné. À défaut, il sera réputé avoir accepté l'augmentation des tarifs qui sera appliquée.

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

2-5 Les prélèvements sont effectués entre le 10 et 15 de chaque mois suivant l'émission de la facture. Ils sont intitulés KEOLIS et correspondent au montant comme précisé dans le point 2-1.

2-6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet le mois suivant.

2-7 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 remplit un mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

2-8 En cas de changement de payeur, un nouveau contrat devra être souscrit avec le nouveau payeur.

3 — CONDITIONS D'UTILISATION DES ABONNEMENTS POST PAIEMENT

3-1 La carte SimpliCités chargée d'un abonnement Post Paiement 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 d'un abonnement Post Paiement (falsification, contrefaçon constatée lors d'un contrôle, non-validation...), entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs et pourra conduire à la mise en œuvre d'une procédure de résiliation de l'abonnement.

3-4 En souscrivant à une formule sur mesure, le titulaire reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la carte SimpliCités.

4 – PERTE, VOL ET DÉGRADATION

4-1 La carte SimpliCités, chargée d'un abonnement Post Paiement sera remplacée en cas de perte, de vol ou de dégradation au prix de 5 €. Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité et éventuellement d'une photo. La carte est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne. Si le cumul des voyages effectués avec chacune des cartes atteint le plafonnement, une demande de remboursement du trop-perçu devra être adressée au service SAV et litiges (voir article 8).

4-2 Le signalement et le remplacement de la carte se font dans une agence commerciale. La nouvelle carte sera délivrée pour un montant de 5 €.

4-3 Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. En cas d'absence de titre (perte, vol, oubli...), l'abonné doit s'acquitter d'un titre de transport pour voyager. Aucun de ces titres ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

5 – RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE KEOLIS

5-1 Le contrat est résilié de plein droit par Keolis 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 Le contrat peut être résilié de plein droit par Keolis en cas de rejets bancaires non recouverts à l'issue des procédures classiques de recouvrement mises en œuvre.

5-2 Keolis signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

5-3 Keolis se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

6 – RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU PAYEUR

La résiliation de l'abonnement est possible sans frais soit en adressant la demande par courrier avec accusé de réception à Keolis, soit par une déclaration écrite dans une agence commerciale avant le 25 du mois pour prendre effet le mois suivant la demande.

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 Le payeur reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription de son contrat.

8 – SAV ET LITIGES

8-1 Le service après-vente de l'abonnement est géré selon le lieu où a été délivré le titre. Soit à l'Espace Info Mobilités Réseau Sub, «Service clientèle du Réseau Sub»-Abonnement MixCités, Place de la République, 54000 Nancy ou Agence Le Sit, 7 avenue du Général de Gaulle 54340 Pompey. Toute correspondance doit être adressée à l'un ou l'autre.

8-2 En cas de litige sur une facture, le payeur devra adresser une contestation écrite au service SAV en mentionnant le nom du payeur, le nom de l'abonné et le numéro de la facture concernée. Toute demande de litige doit être parvenue dans les 60 jours suivant la réception de la facture.

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 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 reseausub@keolis.com ou au service clientèle du Réseau Sub, Place de la République, 54000 Nancy.