

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT MIXCITÉS OCCASIONNEL, RÉGULIER & JEUNE

(au 01/08/2026)

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 édité 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 1,50 € par voyage en heures de pointe pour le MixCités Occasionnel
- 0,85 € par voyage en heures creuses et 1,50 € 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 :

- 53,50 € pour le MixCités Occasionnel
- 46,50 € pour le MixCités Régulier
- 14,75 € 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 recouvrés 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.