

# CONDITIONS D'ABONNEMENT ANNUEL

## 1. LA CARTE

- 1.1 La carte sans contact « LaCarte » permet à son titulaire d'accéder aux services de transport de la Métropole Aix Marseille Provence.
- 1.2 Elle héberge les titres de transport du réseau Aix-en-Bus et les éventuelles réductions y afférentes. La carte sans contact « LaCarte » ne vaut pas en elle-même pour titre. Pour être utilisable, la carte doit être chargée de « voyages » ou d'un titre de transport en cours de validité.
- 1.3 La création d'une carte sans contact « LaCarte » est gratuite.
- 1.4 La durée de validité du support « LaCarte » est de 8 ans.

## 2. SOUSCRIPTION ET PAIEMENT D'UN ABONNEMENT ANNUEL

- 2.1 L'abonnement Annuel est souscrit par le représentant légal pour les abonnés mineurs ou par l'abonné lui-même s'il est majeur.
- 2.2 L'abonnement Annuel peut être souscrit directement à l'agence commerciale Aix-en-Bus.
- 2.3 Le souscripteur devra remplir et signer un formulaire de création de carte et un mandat de prélèvement SEPA (si paiement par prélèvement). L'acceptation par Keolis Pays d'Aix du formulaire ou du mandat entraîne l'ouverture d'un dossier client.
- 2.4 Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité.
- 2.5 Le prix de l'abonnement Annuel est forfaitaire. Les modes de règlement proposés par Keolis Pays d'Aix sont le paiement comptant ou le paiement **par prélèvement (uniquement pour l'abonnement Annuel tout public et le Pass Intégral Annuel tout public)**. Lors de la souscription d'un abonnement, si le client opte pour le prélèvement automatique, il 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. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Pays d'Aix sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

Les abonnements annuels tout public et Pass Intégral sont valables pour 12 mois calendaires. Le paiement par prélèvement se fait en 10 ou 12 fois sans frais selon le titre choisi. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois. Si la souscription est faite avant le 20 du mois précédant le premier jour d'abonnement, le prélèvement aura lieu le 5 du mois M+1. Si la souscription est faite après le 20 du mois, le prélèvement aura lieu le 5 du mois M+2.

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 Pays d'Aix de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Client Aix en Bus - CS 90590 - 13594 Aix-en-Provence Cedex 3. 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 Pays d'Aix en cas de litige.

Keolis Pays d'Aix notifiera au Client, par tout moyen [courrier, sms ou courriel], au moins 5 jours calendaires avant la date du premier prélèvement.

Le client peut contester un prélèvement autorisé auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte. S'agissant d'un prélèvement non autorisé, ce délai est porté à 13 mois à compter de la date de débit de son compte. En cas de contestation qui s'avèrerait injustifiée, Keolis Pays d'Aix 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 au Service Client Aix en Bus par mail à [boutique.aix@keolis.com](mailto:boutique.aix@keolis.com) ou par courrier : Service Client Aix en Bus CS 90590 - 13594 Aix-en-Provence Cedex 3. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Pays d'Aix se réserve le droit de bloquer la carte « LaCarte » et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition.

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.

2.6 Tout changement de coordonnées bancaires du payeur devra être communiqué à Keolis Pays d'Aix – CS 90590 – 13594 AIX EN PROVENCE Cedex 3.

## 3. CONDITIONS D'UTILISATION

- 3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport, même en correspondance.
- 3.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :
  - en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou 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 et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
  - 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 « LaCarte » 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'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.
- 3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte « LaCarte », le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. [Particularité en cas de vol : sur présentation d'un dépôt de plainte mentionnant le vol de la carte de transport, le duplicata sera alors effectué gratuitement].
- 3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact
 

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le Client de la carte comme par exemple, une carte tordue ou pliée, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

## 4. RESILIATION ABONNEMENT ANNUEL (tout public et P+R)

4.1 Le payeur peut interrompre l'abonnement annuel sans avoir à se justifier, à partir de 3 mois d'utilisation. La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant son numéro de carte « LaCarte », au Service Client Aix en Bus - CS 90590 - 13594 Aix-en-Provence Cedex 3. La résiliation prend effet à compter de la date d'envoi du courrier en recommandé avec accusé de réception [cachet de la Poste faisant foi].

Dès lors, l'abonnement concerné et présent sur « LaCarte » est résilié des mois restants à courir jusqu'à la fin de validité de celui-ci.

4.2 Cas particuliers de résiliation pouvant être considérés, avant les 3 mois d'utilisation :

- Mutation professionnelle hors de l'agglomération aixoise imposée par l'employeur de l'abonné
  - Décès de l'abonné
- 4.3 Abonnement annuel payé au comptant : L'abonnement est remboursé selon les modalités suivantes :

La période prise en compte pour le calcul du montant remboursable est le premier du mois de souscription au dernier jour du mois de réception par Keolis Pays d'Aix de la demande de résiliation. Le montant remboursable est calculé sur la base du tarif de l'abonnement Mensuel lié à l'abonnement annuel détenu, et appliqué sur la période d'utilisation réelle. Exemple d'une résiliation d'un abonnement annuel tout public après 4 mois d'utilisation :  $270 - (4 \times 28) = 158\text{€}$  (tarif au 1er septembre 2021).

4.4 Abonnement annuel payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Pays d'Aix avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restants 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. Les prélèvements seront stoppés à réception du courrier recommandé avec accusé de réception.

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

4.6 Keolis Pays d'Aix peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.
- En cas de rejet par l'établissement bancaire d'un règlement établi par chèque ou prélèvement
- En cas de non-respect avéré du règlement d'exploitation Aix en Bus

4.7 Keolis Pays d'Aix se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude. La société Keolis Pays d'Aix se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un bénéficiaire dont le contrat d'abonnement a déjà été résilié pour l'un des motifs ci-dessus mentionnés.

## 5. RESPONSABILITE DU PAYEUR/SOUSCRIPTEUR ET DE L'ABONNE

- 5.1 Les conditions générales d'abonnement Annuel s'imposent à la fois au payeur/souscripteur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé le formulaire.
- 5.2 L'abonné et le payeur/souscripteur reconnaissent avoir pris connaissance et accepté ces présentes conditions.

## 6. DISPOSITIONS DIVERSES

6.1 Les conditions générales d'abonnement Annuel et le service après-vente sont suivis par : KEOLIS PAYS D'AIX - SERVICE CLIENT - CS 90590 - 13594 Aix-en-Provence Cedex 3 auquel toute correspondance doit être adressée.

6.2 Les données nécessaires à l'établissement et à la gestion d'un abonnement annuel font l'objet d'un traitement informatique et bénéficient de la protection de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 06 janvier 1978 et notamment son article 27.

Le payeur/souscripteur et l'abonné bénéficient d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant et d'un droit d'opposition à la transmission de ces informations à tout autre exploitant (art.34 L du 06 janvier 1978). Ces informations sont strictement réservées à l'usage de Keolis Pays d'Aix ; elles ne seront pas commercialisées.