



# PRIME TRANSPORT

**Vous êtes salarié ? Voyagez à moitié prix !**

Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.aixenbus.fr](http://www.aixenbus.fr)



# ABONNEMENT ANNUEL

**10 MOIS D'ABONNEMENT  
+ 2 MOIS OFFERTS !**

**SOYEZ ABONNÉ,  
VOUS AVEZ TOUT À Y GAGNER !**

Plus d'info : [www.aixenbus.fr](http://www.aixenbus.fr)



# FORMULAIRE DE CRÉATION DE CARTE

**2022**

## CADRE RÉSERVÉ À AIX EN BUS

n° client :

**Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.**

## PHOTO

Votre photo pourra être conservée sous forme électronique pendant 8 ans afin de permettre une fabrication de votre carte si nécessaire. Si vous vous y opposez cochez la case ci-contre :

Nom\*

Prénom\*

Date de naissance\*

Adresse

Code Postal\*  Ville\*

Email

*J'indique mon adresse e-mail, je recevrai donc par voie électronique des informations commerciales d'Aix en Bus.*

Téléphone fixe

Téléphone portable

*En indiquant mon numéro de téléphone, je peux être contacté pour le suivi de mon dossier (perte de carte, renseignements complémentaires...)*

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente\*

J'ai lu et j'accepte les modalités de traitement des données\*

Date : / /

Signature(s)\*

Nom et prénom du signataire : \_\_\_\_\_

\*Pour les moins de 16 ans signature du représentant légal

\*Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles.

Pour exercer ces droits, ou adresser toute autre question :

[relationclientsaixenbus@keolis.com](mailto:relationclientsaixenbus@keolis.com) ou KEOLIS PAYS D'AIX, service Relations Clients, CS 90590, 13594 Aix-en-Provence Cedex 3.

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser à notre délégué à la protection des données :

[dpo-kpa@keolis.com](mailto:dpo-kpa@keolis.com)

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir la vente et l'utilisation des supports et titres de transport sur le réseau Aix en Bus qui dessert le périmètre urbain de la ville d'Aix-en-Provence, de la Métropole Aix Marseille Provence, et géré par Keolis Pays d'Aix ci-après dénommé l'Exploitant. Avec le Règlement d'exploitation du service, ces conditions forment le contrat de transport régissant les obligations entre le client et l'Exploitant, applicable à l'ensemble du réseau Aix en Bus et matérialisé par le support et le titre de transport. Le détail des titres de transport et leurs tarifs, l'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale Aix en Bus, et sur le site [www.aixenbus.fr](http://www.aixenbus.fr)

### 1 - ABONNEMENT

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé pour voyager sur le réseau Aix en Bus. Les enfants de moins de 9 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

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

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire du support « LaCarte » nominative ou déclarative.

1.3 La création d'une carte sans contact « LaCarte » 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 Pays d'Aix pour lui permettre de gérer ses contrats.

1.5 Le Client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes.

1.6 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le Client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

1.7 Il est également proposé une carte anonyme afin de ne pas figurer dans le fichier Client. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas à Keolis Pays d'Aix de procéder à la reconstitution des abonnements en cas de perte ou de vol de la carte.

### 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 Aix en Bus, sur le site internet [www.aixenbus.fr](http://www.aixenbus.fr) et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis Pays d'Aix 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.

2.5 Dispositions particulières de l'abonnement Annuel tout public et Pass Intégral Annuel tout public :

2.5.1 L'abonnement annuel tout public et le Pass Intégral Annuel tout public peuvent également être réglés par prélèvement automatique :

- en 10 mensualités, pour l'abonnement Annuel tout public

- en 12 mensualités, pour le Pass Intégral Annuel tout public

sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Pays d'Aix.

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 susnommés 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.

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 Pays d'Aix de toute modification des 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'avérerait 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.

### 3 - UTILISATION DU TITRE

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 1er 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 mensualités des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas prélevées. Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais. Les prélèvements sont stoppés à réception du courrier RAR.

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.