

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport Moovéa (annuel, mensuel et hebdomadaire), Pass Liberté et des titres magnétiques utilisables sur le réseau de transport en commun exploité par la SETRAM. Elles s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support.

Elles forment, avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et l'exploitant du réseau transport en commun de Le Mans Métropole applicable à l'ensemble du réseau SETRAM et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site [www.setram.fr](http://www.setram.fr)

## 1 – ABONNEMENT

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

**1.2** Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte Moovéa nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

**1.3** Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau SETRAM. La signature d'un contrat d'abonnement 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 Moovéa ou Pass Liberté, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la SETRAM pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo par la SETRAM au format numérique.

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

Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

**1.6** S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, 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 déclarative afin de ne pas figurer dans le fichier client. La carte est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle. Toutefois, la carte déclarative ne permet pas à la SETRAM de procéder au remboursement des titres 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, sur le site internet [www.setram.fr](http://www.setram.fr) et sont révisables chaque année.

**2.2** La SETRAM 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 pour les abonnements annuels :**

**2.5.1** Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 12 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par la SETRAM.

### **2.5.2 Paiement par prélèvement Illico et Pass Liberté**

La demande de prélèvement doit être faite avant le 25 du mois précédant le premier jour d'abonnement. L'abonnement Illico : chaque mensualité est prélevée le 10 de chaque mois pendant 12 mois. Pass Liberté : prélèvement le 15 du mois, des voyages effectués le mois précédent.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Paiements Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de la SETRAM sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise la SETRAM à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

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 la SETRAM de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Clients ou l'Agence Commerciale du réseau SETRAM situés au 65 avenue du Général De Gaulle au Mans. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 25 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 la SETRAM en cas de litige.

La SETRAM notifiera au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avèrerait injustifiée, la SETRAM 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 Clients ou l'Agence Commerciale du réseau SETRAM situés au 65 avenue du Général De Gaulle au Mans. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

## **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 : bus et tramway, même en correspondance, ainsi qu'à l'entrée des P+R.

**3.2** Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Le Mans Métropole 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 Le Mans Métropole.

- 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 de transport SETRAM 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'opposition du 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 Moovéa ou Pass Liberté le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et sur le site internet [www.setram.fr](http://www.setram.fr), et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à la SETRAM de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

**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 DE L'ABONNEMENT ANNUEL**

**4.1** L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

**4.1.1** Mutation professionnelle hors de l'agglomération de Le Mans Métropole imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel salarié et tout public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel scolaire ou étudiant.

**4.1.2** Déménagement hors agglomération du Mans Métropole de l'abonné annuel.

**4.1.3** Décès de l'abonné

**4.2** La carte Pass Liberté est une carte de voyages par prélèvement automatique. Il n'y a pas de résiliation ni de restitution de carte nécessaire. Il n'y a pas de prélèvement lorsque la carte n'est pas utilisée.

**4.3** La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau SETRAM au 65 avenue du Général De Gaulle 72 000 Le Mans ou par le formulaire disponible à l'agence commerciale à la même adresse. Cette demande doit être faite avant le 25 du mois, pour une prise en compte le 1<sup>er</sup> du mois suivant.

**4.3 Abonnement payé par prélèvement :**

**4.3.1** L'abonnement par prélèvement automatique est résiliable que dans les cas précisés en 4.1 des conditions générales de vente.

**4.4** Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

**4.5** La SETRAM 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.

**4.6** La SETRAM se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

## **5 - DONNEES PERSONNELLES**

**5.1** La SETRAM propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données personnelles collectées par la SETRAM pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes Moovéa ou Pass Liberté, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

**5.2** Elles sont destinées à Le Mans Métropole, la SETRAM et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux de transport.

**5.3** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**5.4** Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte Moovéa ou Pass Liberté

**5.5** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la SETRAM :

• par mail à : **info.client@setram.fr**

• par courrier à SETRAM– Service clients 65 avenue du général De Gaulle 72000 Le Mans.

• par téléphone au 02 43 24 76 76 de 6h45 à 19h du lundi au vendredi et de 8h30 à 18h30 le samedi

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, la SETRAM se réserve le droit de bloquer la carte Moovéa ou Pass Liberté et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

## **6- RECLAMATION**

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à SETRAM, services clients, 65 avenue du Général de Gaulle 72000 Le Mans *ou téléphoner* à au 02 43 24 76 76 de 6h45 à 19h du lundi au vendredi et de 8h30 à 18h30 le samedi. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de la SETRAM et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **7- APPLICATION ET MODIFICATION**

**7.1** La SETRAM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de la SETRAM. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

**7.2** Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.