CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RESEAU SETRAM

22 juillet 2022

1 TARIFICATION ET PAIEMENT 2
2. ABONNEMENT 4
3 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES À L'ABONNEMENT ILLICO 4
4 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU PASS LIBERTE 6
5 REMBOURSEMENT 6
6 PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION 7
7. UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT 7
8 RECLAMATIONS ET LITIGES 8
9 GESTION DES DONNEES PERSONNELLES 8
10 APPLICATION ET MODIFICATION 9
11 COORDONNEES 9

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau SETRAM et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support, cartes ou titres magnétiques.

Elles forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation de la carte de transport Moovéa, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et La SETRAM applicable à l'ensemble du réseau et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des conditions générales et le règlement d'exploitation du service sont disponibles à l'Espace Mobilité Setram (65 Avenue De Gaulle 72000 Le Mans) et sur le site www.setram.fr

Les présentes conditions générales (ci-après « CGVU ») sont soumises au droit français, quel que soit le pays de destination des produits ou le pays de résidence de l'acheteur. Le contrat est proposé en langue française

Les CGVU applicables sont celles en vigueur au 1er décembre 2021.

Le client est invité à lire attentivement les présentes CGVU qui peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

1 TARIFICATION ET PAIEMENT

1.1. Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à l'Espace Mobilité, sur le site internet www.setram.fr et sont révisables au 1er juillet de chaque année.

1.2. Les titres de transport peuvent être payés en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Certains abonnements peuvent être réglés par prélèvement automatique.

1.3. À bord des véhicules, les titres de transport doivent être payés en espèces et le client doit faire l'appoint.

1.4. 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.

1.5. La SETRAM se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur et aux éventuels porteurs rattachés à ce dernier, avec lesquels un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. 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.

1.6. Paiement par prélèvement automatique SEPA :

1.6.1. Le prélèvement 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.

1.6.2. Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et joindre un RIB où figurent ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (identifiant créancier SEPA).

1.6.3. La SETRAM notifiera préalablement au client par tout moyen (courrier, sms ou courriel) au moins cinq jours calendaires avant la date du prélèvement. Dans le cas d'un contrat ILLICO, la SETRAM notifiera par la remise d'un échéancier la date et les montants des prélèvements. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de huit 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 d'un prélèvement non autorisé. En cas de contestation non justifiée, la SETRAM se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

1.6.4. À la date de signature du contrat, le tarif appliqué est celui en vigueur sur le réseau. Il est susceptible d'être modifié lors de tout changement de tarif. Cette information est diffusée à l'Espace Mobilité. Les tarifs sont consultables à tout moment sur notre site www.setram.fr

1.6.5. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet le mois suivant (changement des coordonnées bancaires, demande de résiliation, etc.).

1.6.6. Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire du (des) abonnement(s).

1.6.7. Le payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit être fourni dans ce cas).

1.6.8. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

1.7. Changement de domiciliation

1.7.1. Il appartient au client payeur de communiquer aux services ILLICO et Pass Liberté toute modification des coordonnées bancaires entrainant la signature d'un nouveau mandat. En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours soit à l'Espace Mobilité, soit sur le site internet setram.fr, en téléchargeant le nouveau mandat de prélèvement et en le renvoyant par courrier. À cet effet, le client signe un nouveau 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.

1.7.2. La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Une fois les nouvelles coordonnées bancaires reçues par la banque, la SETRAM s'engage à communiquer la nouvelle Référence Unique de Mandat dans un délai de 10 jours ouvrés.

1.7.3. En cas de changement de coordonnées bancaires, le client payeur doit le signaler dans les plus brefs délais à la SETRAM. Il ne pourra contester les prélèvements pour des coordonnées erronées.

1.8. Impayés

1.8.1. En cas d'impayé, la SETRAM se réserve le droit bloquer l'utilisation du titre de transport concerné par la mensualité impayée, jusqu'à ce que dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes dues.

1.8.2. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu. La régularisation de(s) somme(s) due(s) doit (doivent) être effectuée(s) directement auprès des services ILLICO ou Pass Liberté avant la fin du mois concerné. La Setram se réserve le droit de faire appel à un huissier de justice afin de recouvrer la (les) somme(s) due(s). La régularisation de(s) somme(s) due(s) effectuée(s) après la fin du mois concerné entraine le règlement en sus de l'échéance du mois en cours prélevé sur le compte du payeur. Un payeur, dont le compte est resté débiteur, ne peut souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s).

1.8.3. Le payeur se verra refuser toute nouvelle souscription à un abonnement illico en prélèvement automatique dès lors qu'un impayé a été enregistré et ceci durant les trois mois qui suivent le règlement de l'impayé. Cette mesure est applicable dès le premier impayé et à l'ensemble des abonnements concernés.

1.9. Gratuité des transports :

1.9.1. **Pour les enfants de moins de 5 ans :** les enfants de moins de 5 ans peuvent circuler librement et gratuitement sur l'ensemble du réseau SETRAM.

1.9.2. **Pour les enfants âgés de 5 à 10 ans :** les enfants âgés de 5 à 10 ans bénéficient d'un abonnement gratuit. Pour ce faire, le client doit posséder une carte Moovéa. Il se verra charger sur sa carte, sous condition de présentation d'une pièce d'identité, un abonnement gratuit et pourra ainsi circuler librement sur l'ensemble du réseau.

Cette gratuité ne s'applique qu'aux détenteurs d'une carte Moovéa. Le client s'engage à nous informer de tout changement de situation le concernant.

1.9.3. **Pour les familles nombreuses résidant sur Le Mans Métropole :** sous condition d'achat groupé et simultané de deux abonnements 11-25 ans pour des abonnés vivant sous le même foyer, les abonnements suivants sont gratuits.

Pour les abonnements ILLICO, lorsque l'abonnement de l'un des deux enfants payants est résilié, la gratuité alors accordée au 3ème enfant est annulée. L'abonnement devient payant le 1er jour du mois suivant sauf si l'abonné concerné bénéficie de l'abonnement 5-10 ans.

2. ABONNEMENT

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

2.2. Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte nominative Moovéa ou Pass Liberté. L'abonnement ou le produit est chargé sur celle-ci. La carte est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle.

2.3. Dans le cadre de l'achat d'un abonnement mensuel ou annuel à l'Espace Mobilité ou par correspondance, le montant total du contrat est dû.

2.4. Un dossier complet doit être créé auprès de la 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.

2.5. En souscrivant à une carte nominative, 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, au format numérique. Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. Les conditions générales de vente s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

2.9. Tout abonné reconnaît avoir pris connaissance des conditions lors de la signature de son contrat. Les conditions générales de vente sont disponibles à l'Espace Mobilité et sur le site www.setram.fr

2.10. En cas de changement d'adresse postale, mail, ou téléphone, le client payeur doit le signaler dans les plus brefs délais à la SETRAM. Il ne pourra contester les prélèvements en cas de coordonnées erronées.

3 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES À L'ABONNEMENT ILLICO

3.1. Souscription du contrat ILLICO :

3.1.1. L'abonnement est valable le mois civil, du 1er jour du mois au dernier du mois, pour une durée de 12 mois. L'abonnement est renouvelable par tacite reconduction à chaque date anniversaire du contrat, pour un an.

Un premier courrier est envoyé à l'abonné deux mois avant la date de fin de l'abonnement. Un second courrier est envoyé à l'abonné, un mois avant cette même date. Ces derniers indiquent qu'à défaut de réponse du client, l'abonnement est reconduit automatiquement pour une durée d'un an.

En cas de non réception du courrier réponse, la SETRAM remboursera le client du(des) mois indûment prélevé(s). Ce remboursement ne pourra excéder les deux derniers mois de l'achat

concerné sauf en cas de changement d'adresse non spécifié à la SETRAM : dans ce cas, c'est la responsabilité du client qui est engagée.

L'abonnement est souscrit à l'Espace Mobilité ou par correspondance (internet). Le demandeur doit présenter : s'il ne possède pas de carte Moovéa :
- une pièce d'identité
- une photo d'identité
- un justificatif de domicile de moins de deux mois
- les pièces justificatives selon le profil
- un relevé d'identité bancaire
- ledit contrat dûment rempli et signé

S'il possède une carte Moovéa :
- la carte Moovéa
- les pièces justificatives selon le profil
- un relevé d'identité bancaire
- ledit contrat dûment rempli et signé

L'abonnement peut être souscrit par internet, uniquement pour les nouveaux clients ne disposant pas d'une carte Moovéa. Un montant de 5€ sera systématiquement facturé, correspondant aux frais de dossier.

Dans le cadre d'un contrat ILLICO, celui -ci évoluera automatiquement vers la tarification correspondant à l'âge de l'abonné au 1er jour du mois suivant son anniversaire.

3.2. Modalités de paiement

3.2.1. Dans le cas d'un contrat ILLICO, le montant de l'abonnement est payable par prélèvement automatique en 12 mensualités le 10 de chaque mois sur le compte bancaire indiqué dans le dossier du client. Tout abonnement pris en cours de mois engendre le prélèvement de deux mensualités le mois suivant.

3.2.2. Lors d'un achat par correspondance, un montant de 5€ est demandé correspondant aux frais de dossier.

3.3. Résiliation du contrat

3.3.1. Le contrat ILLICO ne peut être suspendu momentanément

3.3.2. Dans le cas d'un contrat ILLICO, le Client peut résilier son abonnement ILLICO en cours de contrat dans l'un des cas suivants :

- décès de l'abonné
- incapacité à prendre les transports en commun ou longue maladie de plus de deux mois
- mutation professionnelle hors Le Mans Métropole
- déménagement hors Le Mans Métropole
- changement de catégorie d'âge

L'abonné (ou ses ayants droits) s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de résiliation. La résiliation ne prendra effet qu'au règlement de toutes les échéances dues. Par ailleurs, une demande de carte Pass Liberté ne constitue pas un motif recevable de résiliation.

L'abonné se rendra à l'Espace Mobilité avant le 25 du dernier mois d'utilisation muni de sa carte Moovéa et des justificatifs nécessaires.
Il peut également faire sa demande par courrier en l'envoyant à l'adresse suivante :
Espace Mobilité SETRAM– Service résiliation – 65 Avenue De Gaulle 72000 Le Mans
ou par mail : service.resiliation@setram.fr

3.3.3. Le contrat est résilié de plein droit par la SETRAM pour les motifs suivants:
- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes
- pour défaut de paiement d'une mensualité

3.3.4. La SETRAM signifie la résiliation au moyen d'un courrier ou mail adressé au dernier domicile connu du payeur.

3.3.5. Toute personne qui continue d'utiliser indûment la carte Moovéa est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

3.3.6. La SETRAM se réserve 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.

4 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU PASS LIBERTE

4.1. Souscription du pass Liberté

4.1.1. Le contrat Pass Liberté est valable à compter de la 1ère validation. Il est reconduit mensuellement par tacite reconduction.

Le contrat est souscrit soit à l'Espace Mobilité, soit sur le site www.setram.fr. Le demandeur doit présenter :
- une pièce d'identité
- une photo d'identité
- un relevé d'identité bancaire
- ledit contrat dûment rempli et signé

4.2. Modalités de paiement du Pass Liberté

4.2.1. Le montant des voyages effectués dans le mois avec le Pass Liberté est facturé sur le compte bancaire du payeur vers le 15 de chaque mois suivant, selon le tarif en vigueur.

4.2.2. Dans le cas d'un contrat Pass Liberté : pour les clients disposant d'un "espace perso" sur le site setram.fr les factures sont disponibles aux alentours du 10 du mois suivant l'utilisation de la carte Pass Liberté. Pour les clients n'ayant pas créé un "espace perso", les factures seront envoyées par courrier à la date citée ci-dessus. À ce titre, le client Pass Liberté s'engage à nous communiquer tout changement d'adresse éventuel.

4.3. Résiliation du contrat

4.3.1. Le contrat Pass Liberté peut être suspendu à tout moment, à la demande du client payeur. Pour réactiver la ou les cartes concernées, le client payeur s'engage à contacter le service Pass Liberté pour en faire la demande.

4.3.2. Dans le cas d'un contrat Pass Liberté: le payeur peut résilier sans motif. La résiliation sera effective dans un délai d'un mois après enregistrement de la demande. Toute validation effectuée dans ce délai sera facturée. L'abonné fera sa demande soit en se rendant à l'Espace Mobilité, soit par courrier ou par mail afin de notifier la résiliation.

5 REMBOURSEMENT

5.1. Dans le cas d'un contrat ILLICO : toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au service ILLICO. Elle doit être effectuée dans un délai de deux mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité.

L'abonné notifie son motif de remboursement (motifs listés au point 3.3.2) et s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement.
Après étude de la demande de remboursement, le service ILLICO notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement. Celui-ci est effectué par chèque en retour.

5.2. Dans le cas d'un Pass Liberté : toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au service Pass Liberté. Elle doit être effectuée dans un délai de deux mois suivant la fin du mois pour lequel les voyages sont contestés. Après étude de la demande de remboursement, le service Pass Liberté notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement. Celui-ci est effectué par chèque en retour.

5.3. Le remboursement est limité aux deux derniers mois entiers précédant la date de demande de remboursement.

5.4. Toute demande de remboursement devra, quel que soit le motif, être faite dans un délai maximal de 2 mois suivant l'événement qui est à l'origine de la demande (achat effectué par erreur, décès, etc.). Pour un abonnement, ce remboursement ne pourra excéder les deux derniers mois non utilisés de l'achat concerné (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement).

5.5. Aucun remboursement de titre de transport, même partiel, ne sera effectué notamment :

- En cas de journées gratuites décidées par Le Mans Métropole (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 Le Mans Métropole.
- En cas de titre(s) de transport acheté(s) par le client pour voyager entre la date de perte ou de vol de carte sans contact et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) titre(s) en cours de validité.
- En cas de carte sans contact perdue, volée ou détériorée.

5.6. Aucune demande de remboursement ne peut être effectuée à l'Espace Mobilité.

6 PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION

6.1. En cas de perte, vol ou détérioration de sa carte Moovéa ou Pass Liberté le client doit procéder au paiement d'un duplicata selon la tarification en vigueur au moment de la demande. Les titres seront transférés sur le duplicata. Un ticket endommagé ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

6.2. Pour établir un duplicata de sa carte le client doit se rendre à l'Espace Mobilités Setram. La présence de l'abonné ou la présentation d'une pièce d'identité de l'abonné est nécéssaire. Pour les cartes Pass Liberté, la demande de duplicata peut être effectuée en contactant le Service Clients au 02 43 24 76 76, le règlement de la somme de 10€ pourra être effectué à distance par le service Pass Liberté.

6.3. Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des duplicatas de cartes, ni des titres de transport achetés pour voyager entre la date de perte ou de vol et le remplacement de la carte.

7. UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT.

7.1. Les abonnements valables sur le réseau Setram sont strictement personnels et incessibles, comme l'ensemble des titres chargés sur une carte sans contact ou l'application « Setram ticket ».

7.2. Les titres de transport doivent obligatoirement être validés à chaque entrée dans un véhicule du réseau Setram ou un parc-relais, même en correspondance.

7.3. Pour voyager valablement avec un titre chargé sur l'application, le client doit sélectionner un titre de transport dans son portefeuille et cliquer sur « Scanner pour valider ». Il scanne ensuite le QR code présent dans chaque véhicule du réseau SETRAM ou, à défaut, le numéro du véhicule. Le client peut récupérer les titres de transport chargés sur son application, sur n'importe quel smartphone via son compte client.

7.4. En cas de contrôle, le client doit pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte sans contact nominative ou son compte « Setram ticket » et le justificatif d'identité éventuellement demandé par les agents de contrôle.

7.5. En cas d'oubli de son titre de transport ou de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'application (plus de batterie sur le téléphone), d'absence du justificatif nécessaire à l'utilisation d'un titre de transport soumis à des conditions particulières, de non-respect des conditions de validité du titre de transport (défaut de validation), le client est considéré en situation irrégulière.

7.6. Toutes les dispositions relatives au contrôle des titres et aux infractions figurent dans le règlement d'exploitation que le client est invité à consulter.

8 RECLAMATIONS ET LITIGES

8.1. En cas de contestation, le client pourra écrire à Espace Mobilité SETRAM, 65 avenue du Général de Gaulle 72000 LE MANS, téléphoner au Service client : 02 43 24 76 76 (service et appel gratuits) ou compléter un formulaire de réclamation sur le site setram.fr rubrique « Contact ».
Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

8.2. 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 deux 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. L'adresse postale est la suivante : MTV – Médiation Tourisme Voyage – 80303 75823 PARIS Cedex 17

9 GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

9.1. En souscrivant à une carte nominative, en effectuant un achat en ligne ou ouvrant un compte « Setram ticket », le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la Setram pour lui permettre de gérer ses contrats.

9.2. Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client. Elles sont destinées aux services de la Setram et de Le Mans Métropole ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans et hors de l'union européenne. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de la Setram et de Le Mans Métropole pour le compte de laquelle elle agit. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le client est invité à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site setram.fr.

9.3. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

9.4. Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du délégué à la protection des données personnelles de la Setram.

9.5. Conformément à la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de la SETRAM, consultable sur setram.fr, toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

9.6. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la SETRAM par courrier à SETRAM - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 -72027 LE MANS CEDEX 2. Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

9.7. Tout appel au service clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

9.8. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, la Setram informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

10 APPLICATION ET MODIFICATION

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

10.2. Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

11 COORDONNEES

La Setram exploite les services de mobilité à l'intérieur du ressort territorial de Le Mans Métropole, Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Service clients - 02 43 24 76 76 – service.clients@setram.fr

Espace Mobilité SETRAM - 65 avenue Général de Gaulle, 72000 Le Mans

Service Pass Liberté / Service ILLICO - 65 avenue Général de Gaulle, 72000 Le Mans