

Conditions générales de vente des contrats et titres SETRAM

Mises à jour le 25 Novembre 2020,

Les présentes conditions générales 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, en gare et sur le site 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 ou Pass Liberté nominative ou déclarative. L' abonnement ou le produit sera chargé sur celle-ci.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 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, 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 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, ni de duplicata.
- 1.8. 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.
- 1.9. 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 notre site, www.setram.fr
- 1.10. En cas de changement de coordonnées bancaires, adresse postale, mail, téléphone, le client payeur doit le signaler dans les plus brefs délais à la SETRAM. Il ne pourra contester les prélèvements pour des coordonnées erronées.

2. TARIFICATION ET PAIEMENT

- 2.1. 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.
- 2.2. La SETRAM se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur et les éventuels porteurs rattachés à ce dernier, 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. Gratuité des transports :

2.5.1. **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.

2.5.2. **Pour les enfants scolarisés sur Le Mans Métropole jusqu'au CM2** : À partir du 1er septembre 2020, les enfants scolarisés sur Le Mans Métropole à partir de 5 ans jusqu'au CM2 peuvent bénéficier d'un abonnement gratuit.

Pour ce faire, le client devra posséder une carte Moovéa qu'il pourra demander à l'Espace mobilité au 65 avenue du Général de Gaulle. Il se verra charger sur sa carte, sous condition de présentation d'un certificat de scolarité sur Le Mans Métropole, 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.

2.5.3. **Pour les familles nombreuses résidants sur Le Mans Métropole** : Sous condition de chargement groupé et simultané de 2 abonnements scolaire et/ou étudiant 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 deviendra donc payant, sauf si l'abonné concerné est scolarisé jusqu'en CM2. Son abonnement deviendra payant à son entrée au collège.

2.6. Dispositions particulières pour les abonnements annuels et post paiement :

2.6.1. **Souscription du contrat illico** : 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 sera envoyé à l'abonné deux mois avant la date de fin de l'abonnement. Un second courrier sera envoyé à l'abonné, un mois avant cette même date. Ces derniers indiqueront que, à défaut de réponse du client, l'abonnement sera 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) dans un maximum de 2 mois, 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 :

- 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, tout changement de statut (notifié ou demandé), ou non présentation de justificatif entrainera, au 1er jour du mois suivant, la résiliation dudit contrat.

- 2.6.2. **Souscription du contrat Pass Liberté** : 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

2.7. Modalités de paiement

- 2.7.1. **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.
- 2.7.2. **Dans le cas d' un contrat Pass Liberté** : 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.
- 2.7.3. **Dans le cadre d' un contrat annuel ou mensuel** : Le montant total du contrat est dû à l' achat, par correspondance ou à l' Espace mobilité.
- 2.7.4. Dans tous les cas, par correspondance, un montant de 5€ est demandé correspondant aux frais de dossier.

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

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

2.10. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2.11. 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 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 le (les) somme(s) due(s) n' est (ne sont) pas réglée(s).

2.12. L' abonnement payé par prélèvement automatique SEPA :

- 2.12.1. 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.

- 2.12.2. 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)
- 2.12.3. La SETRAM notifiera préalablement au client par tout moyen (courrier, sms ou courriel) au moins 5 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 8 semaines à compter 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.
- 2.12.4. 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
- 2.12.5. 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.).
- 2.12.6. Il appartient au client payeur de communiquer à l'Espace mobilité toute modification des coordonnées bancaires entraînant la signature d'un nouveau mandat. Il fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.
- 2.12.7. Dans le cas d'un contrat Pass Liberté : Pour les clients disposant d'un "espace perso" 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.

3. PERTE, VOL ET DETERIORATION

- 3.1. En cas de perte, vol ou détérioration, la carte Moovéa ou Pass Liberté est remplacée par un duplicata de 10€. Un ticket endommagé ne peut faire l'objet d'un dédommagement.
- 3.2. Le duplicata de la carte ne se fait qu'à l'Espace mobilité en présence de l'abonné ou sur présentation d'une pièce d'identité de l'abonné. Pour les cartes Pass Liberté, la demande d'un duplicata peut être effectuée en contractant notre 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.
- 3.3. 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.

4. RESILIATION ILLICO ET PASS LIBERTÉ

- 4.1. Le contrat illico ne peut être suspendu momentanément. 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.
- 4.2. Dans le cas d'un contrat illico : la résiliation peut s'effectuer de manière anticipée uniquement dans les cas de forces majeures, c'est-à-dire pour lesquelles il existe une incapacité à prendre les transports en commun pendant plus de 2 mois : mutation professionnelle hors Le Mans Métropole, déménagement hors Le Mans Métropole, changement de statut, longue maladie de plus de 2 mois, décès. Dans ce cas, 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 : Espace mobilité SETRAM– Service résiliation – 65 Avenue De Gaulle 72 000 Le Mans

ou par mail : service.resiliation@setram.fr

- 4.3. 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 se rendra soit à l'Espace mobilité, soit par courrier ou mail afin de notifier la résiliation.
- 4.4. 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
- 4.5. Dans le cadre de la tacite reconduction, la SETRAM se réserve le droit de suspendre le contrat en cas de non présentation de justificatifs déterminant le profil de l'abonné (salarié, scolaire de plus de 16 ans, étudiant, sénior).
- 4.6. La SETRAM signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.
- 4.7. Toute personne qui continue d'utiliser indûment la carte Moovéa est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.
- 4.8. 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 établi ou défaut de paiement.

5. REMBOURSEMENT ET RECLAMATION

- 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 (cas de force majeure : cf. 5.2). L'abonné 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 se faire que sur les deux derniers mois non utilisés de l'achat concerné (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement).
- 5.5. Aucune demande de remboursement ne peut être effectuée à l'Espace mobilité.

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Espace Mobilité SETRAM, 65 avenue du Général de Gaulle 72 000 LE MANS ou téléphoner au Service client : 02 43 24 76 76.

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

6. APPLICATION ET MODIFICATION

- 6.1. 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.
Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.
- 6.2. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.
- 6.3. Les informations contenues dans la demande d'abonnement qui doit être complétée sont destinées à n'être utilisées par la SETRAM que pour la gestion de sa relation avec le payeur et/ou l'abonné. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification, tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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

Espace mobilité SETRAM 65 avenue Général de Gaulle, 72 000 Le Mans

Service Pass Liberté / Service illico 65 avenue Général de Gaulle, 72 000 Le Mans