



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

date de mise à jour : 1<sup>er</sup> juillet 2017

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport annuels et par tacite reconduction avec engagement de durée de 12 mois utilisables sur le réseau Irigo exploité par Keolis Angers et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support.

L'intégralité des Conditions Générales est disponible en agence commerciale et sur le site [www.irigo.fr](http://www.irigo.fr)

### 1 – TITRES DE TRANSPORT

**1.1** Les titres de transport Irigo sont valables sur le réseau Irigo (ligne tram, lignes urbaines et suburbaines, circuits scolaires) et est strictement personnel et incessible.

**1.2** Pour les titres de transport qui le justifient (abonnements notamment), le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte A'tout nominative ou déclarative et être âgé de plus de 6 ans le jour du démarrage de l'abonnement. L'abonnement sera chargé sur sa carte A'tout.

**1.3** Pour bénéficier d'un abonnement, un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Irigo. 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.

**1.4** En souscrivant à une carte A'tout, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Angers pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Angers, 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 Keolis Angers de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

#### **1.8 Dispositions relatives à l'abonnement permanent :**

**1.8.1** L'abonnement permanent peut commencer le jour de l'achat et est soumis à un engagement minimum de 12 mois calendaire.

**1.8.2** La souscription à l'abonnement permanent est subordonnée à la fourniture du formulaire d'abonnement dûment rempli et signé, y compris le mandat de prélèvement SEPA et de l'ensemble des pièces justificatives requises. Toute demande d'abonnement transmise par courrier devra obligatoirement s'accompagner d'un chèque établi à l'ordre de Keolis Angers du montant de la 1<sup>ère</sup> mensualité. Tout dossier incomplet sera renvoyé au demandeur.

### 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.irigo.fr](http://www.irigo.fr) et sont révisables le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

**2.2** Keolis Angers 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 Dispositions particulières pour les abonnements annuels et les abonnements permanents :**

**2.4.1 Les abonnements annuels** peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Angers. Les abonnements annuels sont valables 12 mois à compter de sa date de début de validité.

**2.4.2 L'abonnement permanent** est réglé par un montant forfaitaire mensuel révisable chaque année conformément à la délibération tarifaire d'Angers Loire Métropole. Dans tous les cas, le prix de l'échéance est garanti jusqu'au 30 juin de l'année civile en cours.

La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le mois du premier prélèvement, le premier mois d'abonnement pouvant être réglé au comptant. Les mensualités sont ensuite prélevées le 5 de chaque mois.

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments 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 Keolis Angers sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Angers 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 avant le 15 d'un mois Keolis Angers de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Consommateurs du réseau Irigo situé CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 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 Angers en cas de litige.

Keolis Angers notifiera au client la date du prélèvement par tout moyen (courrier, sms ou courriel) au moins 5 jours calendaires avant ladite date. 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'avérerait injustifiée, Keolis Angers 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 Consommateurs du réseau Irigo situé CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

**2.5** En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, les frais bancaires seront à sa charge. Celui-ci devra par ailleurs régler à Keolis Angers la mensualité non honorée ainsi qu'une pénalité forfaitaire correspondant aux frais de gestion des impayés et aux frais facturés par l'établissement bancaire de Keolis Angers. Détail et montant des frais en agence commerciale ou sur [www.irigo.fr](http://www.irigo.fr)

## **2.6 Dispositions relatives à la dégressivité**

**2.6.1** La dégressivité s'applique entre enfants de moins de 26 ans d'une même famille domiciliée sur Angers Loire Métropole et sur présentation d'une copie du ou des livrets de famille ou d'un document CAF de moins de 3 mois prouvant le rattachement des enfants à cette même famille.

**2.6.2** Au jour du 26<sup>ème</sup> anniversaire de l'ainé(e), l'ensemble des tarifs des abonnés de la fratrie recomposée est revu selon les règles de la dégressivité.

## **2.7 Dispositions relatives au changement d'âge ou de statut**



Si le client bénéficie d'une réduction relative à sa situation ou à ses revenus, il devra produire les pièces justificatives nécessaires au maintien de sa réduction à chaque date anniversaire de son abonnement et les transmettre à au Service Consommateurs du réseau Irigo situé CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX ou par email [serviconso@irigo.fr](mailto:serviconso@irigo.fr)

En cas de changement de tranche d'âge du client (26<sup>ème</sup> anniversaire) ou de position dans la fratrie (article 2.6), le tarif correspondant au nouveau statut du client sera automatiquement appliqué.

En cas de non transmission dans les délais des justificatifs liés au maintien d'un tarif préférentiel (abonnement lié au quotient familial, abonnement lié au statut CMU-C), Keolis Angers appliquera automatiquement le « plein tarif » (abonnement 6-25 ans, 1<sup>er</sup> enfant OU abonnement + 26 ans selon l'âge du client).

Pour continuer à bénéficier du tarif préférentiel, le client devra transmettre un nouveau dossier d'abonnement et joindre les pièces justificatives nécessaires.

### 3 - UTILISATION DU TITRE

**3.1** Le titre de transport doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus, car et tramway, même en correspondance. Par ailleurs, il devra être présenté en cas de contrôle. En cas de doute sur l'identité de l'abonné, la présentation d'un justificatif d'identité pourra être exigée.

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

- en cas de journées gratuites décidées par Angers Loire 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 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 A'tout et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

- en cas de titre(s) acheté(s) à distance ou par correspondance entre la date d'envoi du titre ou de la carte A'tout et la réception de celle-ci. Dans tous les cas, le titulaire du dossier ne peut voyager sans titre de transport.

**3.3** Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier du titre de transport par le Client (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte d'un tiers...) constatée lors d'un contrôle pourra entraîner 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 A'tout, le Client devra procéder au paiement du duplicata et après présentation d'un justificatif d'identité. Le prix du duplicata est disponible en agence commerciale, sur le site Internet [www.irigo.fr](http://www.irigo.fr) et est 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 Keolis Angers de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements. En cas de vol, le duplicata peut être obtenu gratuitement sur présentation d'une déclaration de vol établie auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie.

**3.5** Dysfonctionnement de la carte sans contact

Si le 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.

**3.6** Dispositions relative à l'utilisation de la carte A'tout.

En cas de perte ou de vol de la carte A'tout, son titulaire est tenu d'en informer les autres services concernés par son utilisation (Autocité+, Vélocité+, services municipaux, bibliothèque, piscine...)

### 4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT

**4.1** 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 Consommateurs du réseau Irigo situé CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX.

**4.2 Abonnement payé au comptant** : la carte A'tout de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois restant est alors remboursé à hauteur d'1/12<sup>ème</sup> de l'abonnement souscrit.



**4.3 Abonnement permanent** : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Angers avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant 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.

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

**4.5** Keolis Angers 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 en infraction.
- Pour l'abonnement permanent, en cas d'impayés, successifs ou non.

**4.6** Keolis Angers se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude établie et/ou utilisation frauduleuse de la carte.

**4.7 Frais de résiliation** : pour toute résiliation d'un abonnement annuel ou permanent pendant la période d'engagement de 12 mois, un montant forfaitaire de 50€ devra être versé à Keolis Angers (espèces, chèques, carte bancaire ou prélèvement effectué sur le compte du payeur.)

Aucun frais de résiliation ne sera demandé dans cette période dans les cas suivants :

4.7.1 Mutation professionnelle hors Angers Loire Métropole imposée par l'employeur de l'abonné, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement 6-25 ans.

4.7.2 Perte d'emploi

4.7.3 Hospitalisation ou invalidité supérieure à 2 mois

4.7.4 Décès

Dans le cadre d'une fratrie, le tarif de l'abonnement du ou des abonnés restants sera recalculé en fonction de la nouvelle composition de la fratrie selon les règles de la dégressivité.

## **5 - DONNEES PERSONNELLES**

**5.1** Keolis Angers 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 Keolis Angers 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 A'tout 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 Angers Loire Métropole, Keolis Angers 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 urbains.

**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 A'tout.

**5.5** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Angers :



• par mail à **serviceconso@irigo.fr**

• par courrier à Keolis Angers – Service Consommateurs Irigo – CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX

• par téléphone au 02 41 33 64 64 du lundi au vendredi de 09h à 17h

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Angers se réserve le droit de bloquer la carte A'tout et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

## **6- RECLAMATION**

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Angers – Service Consommateurs Irigo – CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX *ou téléphoner au 02 41 33 64 64 du lundi au vendredi de 09h à 17h (appel non surtaxe)*

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 Consommateurs Keolis Angers 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** Keolis Angers 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 [www.irigo.fr](http://www.irigo.fr)  
Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

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

## **8-LISTE DES COMMUNES D'ANGERS LOIRE METROPOLE**

Angers, Avrillé, Beaucouzé, Béhuard, Bouchemaine, Briollay, Cantenay-Épinard, Écouflant, Écuillé, Feneu, Longuenée-en-Anjou (La Meignanne, La Membrolle-sur-Longuenée, Le Plessis-Macé, Pruillé), Montreuil-Juigné, Mûrs-Erigné, Le Plessis-Grammoire, Les Ponts-de-Cé, Saint-Barthélemy-d'Anjou, Saint-Clément-de-la-Place, Sainte-Gemmes-sur-Loire, Saint-Jean-de-Linières, Saint-Lambert-la-Potherie, Saint-Léger-des-Bois, Saint-Martin-du-Fouilloux, Sarrigné, Savennières, Soucelles, Soulaines-sur-Aubance, Soulaire-et-Bourg, Trélazé, Verrières-en-Anjou (Pellouailles les Vignes, Saint-Sylvain-d'Anjou), Villevêque.