

## Conditions Générales de vente des abonnements du réseau de bus Trace de Colmar agglomération

La Stuce (Société des Transports Urbains de Colmar et Environs), ci-après dénommée Stuce, est chargée de l'exploitation du réseau Trace.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les modalités de souscription et d'utilisation des abonnements mensuels Chic, Chic Pro, Lyric, Lyric Colmar, Pulséo et Tremplin et des abonnements annuels Chic+, Chic+ Pro, Lyric+, Lyric+ Colmar, Pulséo+ et Sésame+, utilisables sur le réseau Trace de Colmar agglomération. Elles s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre de transport. Elles forment avec les règlements de service (réseau, Trace Mobile, FlexiTrace) et les conditions commerciales d'utilisation des titres, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et la Stuce, applicable à l'ensemble du réseau Trace et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des conditions générales et les règlements de service (réseau Trace, Trace Mobile, FlexiTrace) sont disponibles en agence commerciale et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr)

### 1. ABONNEMENT

- Tout abonnement valable sur le réseau Trace est strictement personnel et incessible. Il est constitué d'une carte d'abonné nominative, établie uniquement à l'agence commerciale Trace et d'une vignette de validation mensuelle ou annuelle collée sur la carte, les deux devant porter le même nom d'abonnement.
- 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 des différents règlements de service.
- En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la Stuce pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique. Il devra alors le stipuler expressément.
- 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. 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.

### 2. TARIFICATION ET PAIEMENT

- Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à l'agence commerciale, sur le site internet [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) et sont révisables chaque année.
- La Stuce 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. Il devra régulariser sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, de ou des amendes pour rejet d'un prélèvement ou d'un chèque et des frais d'huissiers éventuels.
- 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.
- Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Les abonnements annuels peuvent également être réglés par prélèvement automatique (nombre de mensualités définies par le contrat d'abonnement), sous réserve d'acceptation du dossier. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois pendant le nombre de mois définis par le contrat d'abonnement.
- Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA, le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de la Stuce sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le client, autorise la Stuce 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.
- En cas de changement d'établissement bancaire ou de compte à prélever ou de payeur, le payeur devra faire parvenir à la Stuce un nouveau mandat de prélèvement rempli (disponible à l'agence commerciale Trace) et un RIB. Lors de tout changement, le payeur devra indiquer le(s) nom(s) du ou des abonné(s) concerné(s) avant le 15 d'un mois donné pour prise en compte à l'échéance du mois suivant.

### 3. UTILISATION DU TITRE

- Tous les abonnements donnent le droit de se déplacer librement sur l'ensemble du réseau Trace pendant la durée de validité spécifiée sur la vignette de validation.
- Tout abonné doit présenter son abonnement, carte d'abonné avec sa vignette de validation collée, lors de la montée dans le bus et à chaque contrôle. A défaut, le contrevenant s'expose à un procès-verbal et à une indemnité forfaitaire.
- Les abonnements mensuels sont valables du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois considéré quelle que soit la date d'achat. Les abonnements annuels sont valables soit, en année figée pour la carte Puléo+ Colmar agglomération, du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août, soit pour tous les autres abonnements, une année à compter du 1<sup>er</sup> jour du 1<sup>er</sup> mois de validité.
- Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué dans les cas suivants :
  - En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice (Colmar agglomération) 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 vignette d'abonnement et l'établissement d'une nouvelle carte accompagnée de son abonnement en cours de validité.
- 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 pourra entraîner l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.
- En cas de perte ou de vol, un duplicata payant de la carte d'abonné et de la vignette de validation (à compter du 15 du mois) pourra être établi à l'agence commerciale Trace. L'abonnement mensuel Chic Pro et l'abonnement annuel Chic+ Pro ne peuvent faire l'objet d'aucun duplicata. Le prix des duplicatas est disponible à l'agence commerciale, sur le site internet et susceptible d'être modifié.
- La carte d'abonnement n'ayant pas de date limite de fin de validité un duplicata gratuit pourra être effectué à partir du 1<sup>er</sup> anniversaire de délivrance de la carte (carte initiale ou duplicata précédent).
- En cas de détérioration de la carte ou de modification des coordonnées présentes sur la carte, l'abonnement devra faire l'objet d'un duplicata gratuit (carte et vignette le cas échéant) sous peine de procès-verbal en cas de contrôle. La carte détériorée devra obligatoirement être rendue à l'agence commerciale Trace.

### 4. RESILIATION DE L'ABONNEMENT

- Tous les abonnements annuels peuvent être résiliés uniquement en cas de déménagement hors de Colmar agglomération, fin de scolarité, changement d'établissement scolaire, changement de situation professionnelle, hospitalisation supérieure à 1 mois ou décès (critères se rapportant à l'abonné). Les abonnements mensuels entamés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.
- Dans tous les cas, une pièce justificative devra être fournie à la Stuce avec un courrier expliquant le motif de résiliation et le titre de transport (original et complet) devra être restitué.
- La Stuce procédera à la réception de l'ensemble de ces documents, le cas échéant, au remboursement du trop-perçu ou à la révision des prélèvements mensuels, en tenant compte des éléments suivants :
  - La valeur d'un mois d'utilisation d'une vignette annuelle est fixée au tarif d'une vignette mensuelle.
  - Tout mois entamé est dû.

- En cas d'abonnement payé par prélèvements automatiques, la demande de résiliation doit être enregistrée avant le 15 d'un mois donné pour prise en compte à l'échéance du mois suivant.
- Un abonnement annuel ne peut être suspendu momentanément ou sa périodicité ne peut pas être modifiée.
- La révocation du mandat de prélèvement par le payeur n'équivaut pas à une demande de résiliation de l'abonnement. Le payeur et l'abonné (ou son responsable légal) restent redevables du montant de l'abonnement et des frais d'impayés éventuels, tant que la procédure de résiliation décrite ci-dessous n'a pas été respectée.
- Le contrat pourra être résilié par la Stuce de plein droit en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes, ...), en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport, en cas d'impayés. La Stuce signifiera la résiliation au moyen d'un courrier recommandé adressé au dernier domicile connu de l'abonné ou du payeur. L'abonnement devra être restitué à la Stuce dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la lettre de résiliation. La Stuce se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à toute personne, qui aurait été partie payeur ou abonné d'un contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement.

#### 5. DONNEES PERSONNELLES

- Les données personnelles collectées par la Stuce 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 ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.
- Elles peuvent également être destinées à Colmar agglomération, l'autorité organisatrice du réseau Trace, qui a accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de sa fonction.
- Conformément à la loi N°78-17 du 06/01/78, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification dans les conditions définies par la loi, pour toute information le concernant figurant en fichier informatique.
- L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la Stuce par mail à [info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr), par courrier ou par téléphone au 03 89 20 80 80.
- En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, la Stuce se réserve le droit de retirer la carte et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

#### 6. RECLAMATIONS

- Pour toute contestation, le client pourra écrire à Trace / Stuce - 10 rue des Bonnes Gens - 68000 COLMAR, téléphoner au 03 89 20 80 80 ou contacter les services par e-mail à [info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr), formulaires « vos réclamations ou incidents » disponible en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr)
- 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 Stuce / Trace 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 le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### 7. APPLICATION ET MODIFICATION

- La Stuce se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes.
- Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.
- Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.