

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (« CGV ») D'ABONNEMENT ANNUEL OU MENSUEL

Article 1 – Généralités – Champ d'application des différents abonnements

1-1 L'abonnement moins de 18 ans est destiné exclusivement aux personnes âgées de moins de 18 ans au 1er jour de souscription de l'abonnement.

L'abonnement JILLI est destiné aux élèves scolarisés dans un établissement secondaire. Il est valable douze (12) mois, du jour de la rentrée scolaire au 31 août suivant. Il n'est délivré que sur fourniture d'un justificatif (attestation de prise en charge) fournie par Grand Reims selon les conditions décrites sur www.grandreims.fr.

L'abonnement Étudiant est destiné exclusivement aux personnes scolarisées dans un établissement de l'enseignement supérieur au premier jour de souscription de l'abonnement (sur présentation d'un justificatif : carte d'étudiant ou certificat d'inscription).

Sur la base d'un abonnement 12 mois Étudiant, un tarif spécifique est accordé aux étudiants boursiers (**échelons 4 à 7**) résidant exclusivement dans la commune de Reims sur présentation de justificatifs : une attestation définitive de bourse, justifiant de l'échelon requis, un justificatif de domicile de moins de 3 mois au nom de l'étudiant : assurance logement, facture de gaz, d'électricité ou d'internet.

L'abonnement 18-65 ans est destiné aux personnes âgées de 18 à 65 ans au premier jour de souscription de l'abonnement.

L'abonnement Plus de 65 ans est destiné exclusivement aux personnes âgées de plus de 65 ans au premier jour de souscription de l'abonnement.

Les tarifs et les conditions de ces abonnements sont décrits plus en détails sur www.grandreims-mobilites.fr

1-2 Tous ces abonnements sont utilisables sur le réseau GRAND REIMS MOBILITÉS tous les jours de la semaine y compris le dimanche. Ces abonnements à l'exclusion de l'abonnement JILLI, offrent l'accès gratuit aux 3 parkings Relais (Neufchâtel, Belges et Hôpital Debré).

1-3 L'abonnement est strictement personnel et non cessible.

1-4 Chaque abonnement est chargé sur une carte Grand R comportant la photographie, le nom et prénom du titulaire, ci-après désigné « l'Abonné».

Il débute à la date choisie par l'Abonné au moment de l'achat. La carte Grand R est gratuite uniquement lors de la première souscription annuelle. Elle est facturée 5€ ensuite. Elle est commercialisée à La Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS ou sur la boutique en ligne.

1-5 La carte Grand R doit être validée par l'Abonné à chaque montée (bus – lignes scolaires comprises – ; tram ; TAD) y compris en correspondance. Elle doit être présentée en cas de contrôle. En cas de doute sur l'identité de l'abonné, un justificatif d'identité peut être exigé.

1-6 Le montant de l'abonnement est indiqué dans les tarifs affichés en boutique et sur le site www.grandreims-mobilites.fr.

En cas de reconduction tacite d'un abonnement annuel, les nouveaux tarifs s'appliquent automatiquement.

En cas de refus de l'Abonné ou du Payeur d'accepter ces nouveaux tarifs, ces derniers peuvent résilier comme indiqué à l'article 5.1, sans frais de résiliation.

Le tarif de l'abonnement est en tout état de cause soumis à la preuve des caractéristiques du profil dans lequel se situe l'Abonné lors de chaque mois prélevé.

1-7 Toute utilisation non conforme à ces dispositions constitue une situation irrégulière entraînant le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services publics de transport terrestre de voyageurs.

Article 2 – Souscription et Paiement de l'abonnement

2-1 La souscription d'un abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'Abonné et le Payeur des présentes CGV.

2-2 Les abonnements sont souscrits à la Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS ou en ligne à l'adresse www.grandreims-mobilites.fr Les documents à fournir lors de la souscription en ligne sont mentionnés sur le site www.grandreims-mobilites.fr.

Lorsque les abonnements sont souscrits en boutique, le client doit présenter :

- *S'il ne possède pas de carte Grand R* : Une pièce d'identité en cours de validité, une photo d'identité et un relevé d'identité bancaire dans le cas d'une option pour le paiement par prélèvement automatique.

- *S'il possède une carte Grand R* : Sa carte Grand R, une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire dans le cas d'une option pour le paiement par prélèvement automatique.

L'abonnement JILLI est en vente à la Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS et sur la boutique en ligne jusqu'à une date redéfinie chaque année.

2-3 Le prix de l'abonnement, JILLI compris, est payable au comptant par carte bancaire, chèque, espèces ou par prélèvement automatique.

Le contrat d'abonnement ou le renouvellement doit impérativement se faire par le titulaire du compte.

2-4 Paiement par prélèvement automatique.

2-4-1 Le paiement de la 1ère mensualité se fait au comptant comme indiqué ci-dessus (article 2-3) et les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement le 5 de chaque mois sur le compte bancaire ou postal d'un majeur ou d'un mineur émancipé indiqué sur le dossier client qui est désigné dans le document le « Payeur ». Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements et notamment pour le compte d'un mineur non émancipé ou d'un adulte sous tutelle ou curatelle. Le Payeur peut être différent du titulaire de l'abonnement. Le Payeur s'engage à communiquer à l'Abonné les présentes CGV et à l'informer de ses obligations.

Pour l'abonnement JILLI, le paiement de la 1ère échéance se fait au comptant puis par prélèvement le 5 de chaque mois avec un dernier prélèvement obligatoire le 5 août.

2-4-2 Chaque abonnement souscrit donnera lieu à une ligne de prélèvement sur le compte bancaire du Payeur conformément aux normes SEPA.

2-4-3 À la souscription du contrat d'abonnement, le Payeur fournit un RIB ou un RIP, un mandat dûment complété et signé. Le prix de l'abonnement sera prélevé sur le compte correspondant au RIB ou RIP fourni. La mise en place du virement automatique n'est pas possible sur les comptes suivants : livret A, livret jeune, compte épargne.

2-4-4 En cas de changement de compte bancaire, un nouveau RIB ou RIP devra obligatoirement être fourni à GRAND REIMS MOBILITÉS. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée le 15 du mois pour prendre effet le 5 du mois suivant (cachet de la poste faisant foi). Après le 15 du mois, elles sont prises en compte pour le prélèvement du deuxième mois suivant. Les prélèvements relatifs à tous les autres abonnements souscrits par le Payeur seront effectués sur le nouveau compte bancaire. Le Payeur doit donc prendre ses dispositions pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans le règlement des mensualités.

2-5 TRANSDEV GRAND REIMS se réserve le droit de refuser le prélèvement automatique pour tout nouveau contrat d'abonnement à un Payeur dont un contrat précédent a fait l'objet de défaut de paiement sans préjudice de l'application des articles 5 et 6.

2-6 Tarif famille : une remise de 10% du prix de l'abonnement annuel est accordée aux familles d'au moins un adulte et deux enfants de moins de 18 ans (sur présentation du livret de famille).

Article 3 – Perte ou vol

3-1 En cas de perte ou de vol, un duplicata peut être obtenu uniquement auprès de La Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS sur présentation d'une pièce d'identité. Les frais perçus pour la délivrance du duplicata s'élèvent à 5€ (tarif actuel en vigueur) qui doivent être payés comptant, lors de la commande de duplicata. Il ne peut être délivré que deux duplicatas par année d'abonnement.

3-2 Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné ne peut voyager sans titre de transport. Les titres de transport achetés par l'Abonné, après la perte ou le vol de sa carte, jusqu'à la délivrance d'un duplicata, ne seront pas remboursés par TRANSDEV GRAND REIMS.

Article 4 – Reconduction automatique et suspension

4-1 L'abonnement annuel par prélèvement automatique est valable douze (12) mois consécutifs, avec reconduction automatique annuelle (sauf pour les abonnements moins de 18 ans et étudiant). Conformément à l'article L.215-1 du Code de la consommation, deux (2) mois avant la reconduction du contrat, un avis est adressé au Payeur (par e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception), l'informant de la date anniversaire de l'abonnement. Si le Payeur souhaite arrêter l'abonnement, il devra en informer GRAND REIMS MOBILITÉS par e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception, cachet de la poste faisant foi, avant le 15 du mois précédent la date anniversaire. Sans information de sa part, l'abonnement sera automatiquement reconduit.

4-2 L'abonnement mensuel par prélèvement automatique est valable un (1) mois avec reconduction automatique. Si le Payeur souhaite suspendre ou arrêter l'abonnement, il devra en informer GRAND REIMS MOBILITÉS (par e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception), avant le 15 du mois pour prendre effet le 1er du mois suivant. L'Abonné peut suspendre son abonnement pour une durée minimale d'un (1) mois et maximale de six (6) mois, au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit. La suspension se fait sur demande écrite de l'Abonné ou du Payeur, en agence ou par e-mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception. Il n'y a pas de prélèvement pendant la période de suspension. Dans son courrier recommandé avec AR ou e-mail de demande de suspension, le client doit indiquer, les dates de début et fin de suspension avant le 15 du mois, pour prise d'effet le 1er du mois suivant.

Article 5 – Résiliation du contrat d'abonnement

5-1 La résiliation par le Payeur :

5-1-1 L'abonnement mensuel peut être résilié à tout moment par le Payeur ou l'Abonné. Dans tous les cas, tout mois entamé est dû. La résiliation ne sera effective que le mois suivant la demande de résiliation. Si le compte est débiteur, la résiliation est sans préjudice du droit de TRANSDEV GRAND REIMS à recouvrer les sommes dues par tous moyens.

5-1-2 L'abonnement annuel pourra être résilié par le Payeur ou l'Abonné à tout moment en cours d'année, en payant une indemnité d'un montant forfaitaire de 70€ TTC justifiée par le fait que le tarif de l'abonnement annuel comprend des mois gratuits dont la gratuité est lissée sur l'année. Cette indemnité n'est pas due en cas de décès ou d'hospitalisation de plus d'un mois de l'Abonné, dûment justifiés. Aucun remboursement ne sera accordé pour les périodes de vacances scolaires, le prix de l'abonnement étant lissé sur l'année.

5-1-3 Le contrat pourra être résilié par e-mail à l'adresse : **contact@grandreims-mobilites.fr** ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : **GRAND REIMS MOBILITÉS – rue André Huet – 51100 Reims.**

Les prélèvements cesseront automatiquement et la carte sera désactivée à condition que la résiliation ait été effectuée avant le 15 du mois.

5-1-4 Dès la résiliation prise en compte, elle est considérée comme définitive. Dès lors si le client désire voyager les jours qui suivent, il devra être muni d'un titre de transport en règle.

5-2 Le contrat peut être résilié de plein droit par TRANSDEV GRAND REIMS par envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception ou d'un e-mail, pour les motifs suivants :

- Avec effet immédiat, en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement par le titulaire de l'abonnement ou le Payeur
- Avec effet immédiat en cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte Grand R chargée de l'abonnement imputable à l'Abonné
- Après une mise en demeure par lettre restée sans réponse plus de huit (8) jours ouvrés, après deux (2) rejets de prélèvement successifs. Dans ce dernier cas, l'Abonné ou le Payeur pourront souscrire un nouvel abonnement mais uniquement au comptant.

Article 6 – Fraude et incident de paiement

6-1 En cas de fraude constatée (falsification de la carte, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers, etc) la société TRANSDEV GRAND REIMS notifiera la résiliation du contrat à effet immédiat par lettre recommandée avec accusé de réception au dernier domicile connu du Payeur. Le Payeur devra régler à TRANSDEV GRAND REIMS le montant de l'abonnement dont il aurait normalement dû s'acquitter en l'absence de fraude. Le Payeur ou l'Abonné seront passibles de poursuites pénales au titre de la fraude.

6-2 En cas d'incident de paiement :

- En cas d'impayé, TRANSDEV GRAND REIMS se réserve le droit de saisir les tribunaux.
- En cas de rejet de prélèvement, les frais de rejet imposés par sa banque sont à la charge du Payeur.
- En cas de deux impayés non régularisés successifs et après relance écrite et mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou e-mail de régler, le contrat sera résilié et la carte Grand R désactivée par TRANSDEV GRAND REIMS. Le payeur restera redevable à TRANSDEV GRAND REIMS des deux mensualités impayées que TRANSDEV GRAND REIMS recouvrera par tous moyens.

TRANSDEV GRAND REIMS se réserve le droit de transmettre le dossier à une société de recouvrement, tout frais à la charge du Payeur.

Article 7 – Dispositions diverses

7-1 Les présentes conditions générales s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné pour lequel le Payeur se porte-fort du respect par l'Abonné des présentes conditions générales (même si l'Abonné n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement), qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance à la signature du contrat d'abonnement.

7-2 En application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives aux abonnements n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

7-3 Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion de l'abonnement. Le destinataire des données est TRANSDEV GRAND REIMS. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'abonnement ne peut être traitée. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, l'abonné bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant à la Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS, 6 rue Chanzy – 51100 REIMS. L'Abonné pourra, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

7-4 Pour toute information, le service clientèle est disponible aux coordonnées suivantes : par mail **contact@grandreims-mobilites.fr**, par téléphone au 0 800 003.038 (numéro non surtaxé), par courrier à **GRAND REIMS MOBILITÉS – service relations clients – rue André Huet – 51100 Reims.**

Article 8 – Evolution des présentes conditions générales de vente

TRANSDEV GRAND REIMS se réserve le droit de faire évoluer les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des Abonnés ou des Payeurs sur le site internet **www.grandreims-mobilites.fr** ou par voie d'affichage à La Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS 6 rue Chanzy à Reims. Les nouvelles conditions sont réputées acceptées pour toute commande postérieure à leur publication sur le site internet susvisé.

Article 9 – Litiges

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle (voir article 7.4) et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le Payeur peut avoir recours à la médiation pour régler son litige à l'amiable.

Il saisit à cet effet la Médiation Tourisme et Voyage à l'adresse <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur>.

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

Tout différend sera soumis aux juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile ou aux juridictions du lieu où le demandeur résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du code de la consommation).