

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport et abonnements utilisables sur le réseau LE MET' exploité par la SAEML-TAMM.
Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support.
Elles forment avec le Règlement d'Exploitation du service et les Conditions Générales d'Obtention et d'Utilisation de la carte de transport SimplicitéS le contrat de transport régissant les obligations entre le client et la SAEML-TAMM.
Les Conditions Générales, le Règlement d'Exploitation ainsi que les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport SimplicitéS sont disponibles à l'Espace Mobilité, et sur le site lemet.fr

ARTICLE I – DESCRIPTION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS SOUMIS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La description des titres de transport et abonnements soumis aux présentes Conditions Générales, les conditions d'obtention et d'utilisation, les modes de paiement, ainsi que les lieux d'acquisition de ceux-ci sont énumérés dans le tableau joint en annexe.
Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans ce descriptif et sont révisables périodiquement en fonction des décisions de l'Autorité Organisatrice de Transports, la Communauté d'Agglomération de METZ METROPOLE.

Ce tableau fait partie intégrante des Conditions Générales.

ARTICLE II – CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS

Conformément au règlement d'exploitation, la validation des titres et des abonnements de transport quel qu'en soit le support (billet sans contact ou carte à puce sans contact SimplicitéS) est obligatoire à chaque montée dans un véhicule du réseau LE MET' ou sur les bornes de validation en gare avant d'utiliser les liaisons TER SNCF et ce, même en correspondance.
A défaut, le client se trouve en infraction et est passible d'une amende. En cas de contrôle effectué par des agents de la SAEML-TAMM, le client devra présenter son titre de transport.

Tout abonnement valable sur le réseau LE MET' est strictement personnel et incessible.
Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte à puce sans contact SimplicitéS sur laquelle sera chargé l'abonnement. Cette carte est nominative et personnelle. Elle ne peut être utilisée que par la personne désignée comme « l'abonné » dont le nom et la photo figurent sur la carte.
L'abonnement est valable sur l'ensemble des services réalisés dans le périmètre des transports urbains de la communauté d'Agglomération de Metz Métropole, à l'exception du service de transport à la demande ACCELIS, réservé aux personnes à mobilité réduite (voir conditions auprès du service ACCELIS).

ARTICLE III - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION D'UN ABONNEMENT OU D'OUVVERTURE DE DROIT À RÉDUCTION

Dans les cas énumérés ci-dessous, la souscription d'un abonnement ou l'ouverture de droit à réduction sont soumises au dépôt d'un dossier à l'Espace Mobilité :

- si le client ne possède pas encore de carte SimplicitéS
- si le mode de paiement choisi est le prélèvement automatique
- si le client souhaite bénéficier d'un abonnement ou de titre à tarif réduit

La demande est concrétisée par le dépôt ou l'envoi postal d'un dossier complet à l'Espace Mobilité du réseau LE MET' - 1, Avenue Robert Schuman - 57000 METZ. Toute information manquante entraîne le rejet de la demande.
Le demandeur (abonné ou représentant légal) atteste sur l'honneur que les informations fournies et destinées à bénéficier du tarif choisi sont exactes. Le dossier doit comprendre :

- la demande d'abonnement signée par le Payeur et l'Abonné
- une copie d'une pièce d'identité de l'Abonné, et du payeur si différent
- le mandat de prélèvement SEPA CORE rempli et signé par le Payeur en cas de paiement par prélèvements automatiques
- un Relevé d'Identité Bancaire ou un Relevé d'Identité Postal du compte du Payeur sur lequel sera prélevé le prix de l'abonnement en cas de paiement par prélèvements automatiques
- une photographie d'identité originale de l'Abonné
- **pour les abonnements 6-17 ans -25%/50%/75%** : un justificatif de paiement et de quotient familial CAF de moins de 900 € mentionnant la liste des ayants-droit (noms et prénoms des enfants) disponible sur caf.fr
- **pour les abonnements 18-26 ans boursiers** :
 - o pour les étudiants boursiers, une copie de la décision définitive d'attribution de bourse délivrée par le CROUS
 - o pour les lycéens boursiers, une copie de la notification d'attribution de la bourse nationale d'études du second degré de lycée délivrée par le Rectorat Nancy-Metz
- **pour les abonnements ou titres + 65 ans** : un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- **pour les abonnements PDE** : une attestation PDE délivrée par l'employeur du salarié
- **pour les abonnements ou titres CMU** : attestation de CMU Sécurité Sociale en cours de validité.

Il est rappelé à l'abonné 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 sanctionnée par le code pénal. S'il s'avère que les informations fournies pour bénéficier du tarif choisi sont inexactes, la SAEML-TAMM se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés. Le client ayant souscrit l'abonnement sera redevable envers la SAEML-TAMM de la réduction dont il aura indûment bénéficié. Tout renseignement erroné ou manquant dans l'établissement du contrat donnera lieu à l'annulation de l'abonnement.

ARTICLE IV – L'ABONNEMENT LIBERTÉ PERMANENT

L'abonnement LIBERTÉ PERMANENT permet de voyager pour un nombre illimité de voyages sur le réseau LE MET' pendant toute la durée de l'abonnement.

Il est conclu pour une durée déterminée de 12 mois consécutifs courant à compter du 1^{er} jour du mois de la date d'activation effective.
Sauf décision du client de ne pas renouveler son abonnement à l'échéance dans les conditions prévues à l'article XI, l'abonnement sera renouvelé pour une durée indéterminée. Chaque partie pourra alors décider d'y mettre fin dans les conditions prévues à l'article XI.

ARTICLE V – LE SERVICE POST-PAIEMENT

- **Description**

Le POST-PAIEMENT est un service qui permet au client de voyager sans avoir à acheter de titre au préalable.
Les voyages effectués par le client au cours d'un mois lui sont facturés et prélevés le mois suivant. Une tarification spécifique au POST-PAIEMENT s'applique.
Le client doit posséder une carte SimplicitéS sur laquelle sera chargée son adhésion au service.
Le client doit valider sa carte SimplicitéS à chaque montée dans un véhicule du réseau LE MET' ou sur les bornes de validation en gare avant d'utiliser les liaisons TER SNCF conformément à l'article II des Conditions Générales.

- **Adhésion au service**

Pour adhérer au service, le client doit déposer ou adresser un dossier complet auprès de l'Espace Mobilité identique à celui de l'abonnement annuel (voir article III des CGV ci-dessus).
La transmission par le payeur et par l'adhérent d'une adresse mail valide et d'un numéro de téléphone portable français valide est obligatoire.
S'il s'avère que les coordonnées communiquées par l'adhérent sont erronées, aucune réclamation de sa part ne pourra être admise pour défaut de notification quant au montant prélevé en cas de voyages effectués.
Si l'adhérent ne régularise pas sa situation après demande de la SAEML-TAMM, cette dernière se réserve le droit de suspendre l'adhésion jusqu'à régularisation de la part du client.

- **Paiement**

L'adhésion au service est gratuite. Seuls les voyages réalisés seront facturés.
Le mode de paiement pour les voyages réalisés est obligatoirement le prélèvement automatique.
Si le client a effectué des voyages au cours d'un mois :

- un mail et un SMS lui indiquant le montant qui sera prélevé lui sont adressés le 10 du mois suivant.
- le compte du payeur sera débité automatiquement du nombre de voyages réalisés le 20 du mois suivant.

Les frais bancaires occasionnés par les prélèvements demeurent à la charge du Payeur.
La demande de prélèvement est valable jusqu'à annulation de la part du payeur, à notifier en temps voulu à l'organisme créancier.

- **Généralités**

Si plusieurs produits sont chargés sur la carte SimplicitéS du client, le Post-Paiement ne sera pris en compte que lorsque tous les autres produits seront épuisés.

ARTICLE VI - PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces ou mandat cash.
Ils peuvent être achetés dans divers lieux définis au descriptif joint en annexe.

- **Cas des abonnements annuels**

L'abonnement annuel est assujéti à deux formules de paiement :

- au comptant en un seul versement (espèce, chèque, carte bancaire, mandat cash).
- par mandat de prélèvement automatique mensuel. Dans ce cas, le prix annuel de l'abonnement est un prix forfaitaire payable par prélèvements automatiques mensuels, sur la base de dix (10) prélèvements mensuels pour les abonnements Eco et douze (12) prélèvements pour les abonnements illimités, effectués sur le compte bancaire ou postal d'un majeur ou d'un mineur émancipé, qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné.

Eco 10 mois : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2ème au 11ème mois suivant le mois de début de validité de l'abonnement.
Annuel 6-17 : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2ème au 13ème mois suivant le mois de début de validité de l'abonnement.
Annuel 18-26 : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2ème au 13ème mois suivant le mois de début de validité de l'abonnement.
Liberté PDE : le prélèvement mensuel est effectué le 10 de chaque mois, du 2ème au 13ème mois suivant le mois de début de validité de l'abonnement.

- **Cas de l'abonnement LIBERTÉ PERMANENT**

Le mode de paiement pour cet abonnement se décompose en 2 étapes :

- Le 1^{er} mois d'abonnement est réglé au comptant en un seul versement par espèce, chèque ou carte bancaire.
- Les mois suivants sont réglés par mandat de prélèvement automatique mensuel. Le prélèvement mensuel est effectué le 10 de chaque mois par le mois en cours.

Dans tous les cas, les frais bancaires occasionnés par les prélèvements demeurent à la charge du Payeur.
La demande de prélèvement est valable jusqu'à annulation de la part de l'Abonné, à notifier en temps voulu à l'organisme créancier.

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 et peut prendre en charge plusieurs contrats.

ARTICLE VII - PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT

Conformément aux nouvelles 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^{er} février 2014.
Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de la SAEML-TAMM sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce Mandat signé par le payeur, autorise la SAEML-TAMM 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 payeur devra signer le Mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) figurant sur le mandat. Lors de la souscription d'un contrat de prélèvement automatique, l'échéancier est fourni au payeur afin de le notifier des échéances à venir.

Il appartient au payeur de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de la signature d'un mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais la SAEML-TAMM de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via l'Espace Mobilité, Réseau LE MET', 1 Avenue Robert Schuman à Metz. En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par la SAEML-TAMM en cas de litige. La SAEML-TAMM se réserve le droit de notifier les clients dans le cadre des prélèvements SEPA en utilisant les informations qu'ils auront transmises et enregistrées dans la base client, de manière électronique en priorité et le cas échéant par voie postale, au moins 14 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Le payeur 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, la SAEML-TAMM se réserve le droit de facturer au client des frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à l'Espace Mobilité, Réseau LE MET', 1 Avenue Robert Schuman à Metz. Pour les personnes ayant optées pour le prélèvement automatique, toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.
Toute demande de révocation du mandat dans le cadre du service POST-PAIEMENT entraînera automatiquement la fin de l'adhésion du client à ce service. Lorsque le payeur est différent de l'abonné, ce dernier est enregistré dans la base client LE MET'. Les informations stockées sont celles qui permettent la bonne réalisation du mandat de prélèvements.

ARTICLE VIII - CHANGEMENT DE DOMICILIATION BANCAIRE

Tout changement d'établissement bancaire, de compte ou de Payeur doit être signalé. Le Payeur doit remettre à l'Espace Mobilité une nouvelle autorisation de prélèvement complétée et signée, un RIB ou un RIP du compte à débiter. En cas de changement de payeur, un nouveau mandat de prélèvement sera émis, l'ancien sera révoqué sans supprimer les échéances. En cas de changement des coordonnées bancaires du Payeur régulièrement notifié à la SAEML-TAMM, les prélèvements relatifs à tous les autres abonnements souscrits par le Payeur auprès de la SAEML-TAMM seront effectués sur le nouveau compte bancaire désigné. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 10 du mois avant midi pour prendre effet au 5 ou au 10 du mois suivant en fonction de l'abonnement souscrit.

ARTICLE IX – IMPAYÉS

En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur, les frais bancaires seront à la charge du Payeur. Celui-ci devra par ailleurs régler à la SAEML-TAMM une pénalité de dix euros (10,00 €), au titre des frais de gestion de chaque impayé. En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur, la SAEML-TAMM informera le Payeur de ce rejet par mail ou courrier et l'avertira qu'il dispose d'un délai de 10 jours pour régulariser sa situation en se rendant à l'Espace Mobilité (règlement en espèces ou par carte bancaire). Passé ce délai, la SAEML-TAMM se réserve le droit de suspendre l'abonnement en cas de non régularisation des impayés.

La SAEML-TAMM 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.

ARTICLE X - SITUATION PARTICULIÈRE

Aucun remboursement, même partiel, ne pourra être effectué en cas de perturbation du réseau (intempéries, retards, incidents, manifestations, grèves, pic de pollution...) ou lors de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice des Transports Urbains.

ARTICLE XI - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT ANNUEL OU REMBOURSEMENT D'UN ABONNEMENT MENSUEL À L'INITIATIVE DU PAYEUR

• Abonnement Annuel

Le contrat d'abonnement annuel peut être résilié par le Payeur à partir du 3ème mois de ce contrat uniquement pour les motifs suivants :

- Décès de l'abonné
- Déménagement de l'abonné hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- Changement d'établissement d'enseignement ou de centre d'apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- Migration d'un abonnement Eco 10 mois vers un abonnement annuel illimité 12 mois
- Migration d'un abonnement Liberté Permanent vers un abonnement Liberté Annuel PDE

La demande de résiliation, à laquelle doivent être joints les justificatifs du motif de la résiliation, peut être faite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la SAEML-TAMM - CS 30009, 57063 Metz Cedex 2 ou déposée à l'Espace Mobilité contre récépissé. Les justificatifs demandés sont selon les cas de résiliation :

- l'acte de décès
- un justificatif du nouveau domicile datant de moins de 3 mois : facture d'électricité, facture d'eau ou de gaz en cas de déménagement
- un justificatif de scolarité du nouvel établissement scolaire hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- l'attestation PDE délivrée par l'employeur ayant souscrit une convention avec la SAEML-TAMM

Le courrier recommandé devra parvenir à la SAEML-TAMM au plus tard le 15 du mois précédent pour que la résiliation soit effective le mois suivant. En cas de résiliation, le nombre de prélèvements automatiques effectué sera identique au nombre de mois d'utilisation de l'abonnement.

• Abonnement Mensuel

L'achat d'un titre mensuel peut être remboursé par la SAEML-TAMM si la date de début de validité du titre n'est pas dépassée dans les cas suivants :

- Décès du bénéficiaire
- Déménagement du bénéficiaire hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- Changement d'établissement d'enseignement ou de centre d'apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- Migration vers un abonnement annuel illimité 12 mois

La demande de remboursement, à laquelle doivent être joints les justificatifs, peut être faite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la SAEML-TAMM - CS 30009, 57063 Metz Cedex 2 ou déposée à l'Espace Mobilité contre récépissé. Les justificatifs demandés sont selon les cas de demande de remboursement :

- l'acte de décès
- un justificatif du nouveau domicile datant de moins de 3 mois : facture d'électricité, facture d'eau ou de gaz en cas de déménagement
- un justificatif de scolarité du nouvel établissement scolaire hors du Périmètre de Transport Urbain de Metz Métropole
- l'attestation PDE délivrée par l'employeur ayant souscrit une convention avec la SAEML-TAMM

• Abonnement LIBERTE PERMANENT

- Résiliation intervenant pendant les 12 premiers mois

Toute résiliation demandée par le client durant cette période répond aux mêmes conditions de fond et de forme que celles pour les abonnements annuels citées ci-dessus.

- Résiliation intervenant au-delà de la période initiale de 12 mois

Après expiration de la période de 12 mois, le client pourra mettre fin à son abonnement sans motivation particulière et sans application de pénalités de la part de la SAEML-TAMM.

Il devra effectuer sa demande de résiliation soit par mail, soit par courrier ou en se rendant directement auprès de l'Espace Mobilité au plus tard le 15 du mois précédent pour que la résiliation soit effective le mois suivant.

ARTICLE XII - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DE LA SAEML-TAMM :

Le contrat d'abonnement peut être résilié de plein droit par la SAEML-TAMM sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés dans les cas suivants :

- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.
- fraude établie dans l'utilisation du titre.
- impayés non régularisés.
- incidents de paiement répétés. La SAEML-TAMM se réserve le droit de résilier le contrat lorsque 2 incidents de paiement sont intervenus.

La SAEML-TAMM se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à toute personne qui aurait été partie (Payeur ou Abonné) à un contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement.

ARTICLE XIII - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES :

La SAEML-TAMM propose des cartes déclaratives qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les informations recueillies par la SAEML-TAMM font l'objet d'un traitement automatisé destiné à permettre la gestion des abonnements, des relations commerciales ainsi que la gestion des impayés. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978, chaque détenteur d'une carte SimplicitéS dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Toute demande doit être adressée par courrier auprès de la SAEML-TAMM - 10 Rue des Intendants Joba – CS 30009 – 57063 METZ CEDEX 02

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux partenaires SimplicitéS.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, la SAEML-TAMM se réserve le droit de bloquer la carte SimplicitéS du client et de l'inscrire sur une liste d'opposition

ARTICLE XIV - RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra :

- soit envoyer un courrier à la SAEML-TAMM, 10 Rue des Intendants Joba, CS 30009, 57063 METZ CEDEX 02
- soit remplir un formulaire de contact sur notre site internet lemet.fr
- soit téléphoner à INFO LE MET' au numéro vert suivant : 0 800 00 29 38 (appel gratuit depuis un poste fixe)

Il devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

ARTICLE XV - APPLICATION ET MODIFICATION

La SAEML-TAMM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les dispositions du présent document sont régies par le droit français. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal de Metz.

ARTICLE XVI - DIVERS :

Les présentes Conditions Générales s'imposent au Payeur et à l'Abonné.

Ces derniers s'engagent à respecter le Règlement d'Exploitation, les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Commerciales d'Obtention et d'Utilisation de la carte SimplicitéS en vigueur sur le réseau LE MET'.

