KEOLIS
CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

CHÂLONS EN CHAMPAGNE AGGLO

SITAC

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Boutique en ligne SITAC

www.sitacmaboutiqueenligne.net

Mise à Jour le 01/10/2024

AGENCE SITAC
Place Monseigneur Tissier
51000 Châlons-en-Champagne
03 26 69 59 00 - sitacbus@keolis.com

SOMMAIRE

PARTIE I
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DES TITRES DE TRANSPORT SITAC

PARTIE II
CONDITIONS GENERALES DE VENTE - BILLETS UNITAIRES

PARTIE III
CONDITIONS GENERALES DE VENTE– TICKET 24 HEURES

PARTIE IV
CONDITIONS GENERALES DE VENTE– MODULO 10 VOYAGES

PARTIE V
CONDITIONS GENERALES DE VENTE– ABONNEMENTS MENSUELS

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

applicables au 1er octobre 2024

ARTICLE 1 | APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport SITAC, utilisables sur le Périmètre de Transport de Châlons Agglo, exploité par Keolis Châlons-en-Champagne. Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, et quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'Exploitation du Service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Châlons-en-Champagne applicable à l'ensemble du réseau SITAC et matérialisé par le titre de transport.

1.2 Tout achat de titre de transport SITAC emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes, aux conditions particulières et au règlement d'exploitation.

1.3 Les conditions générales de ventes sont mises à disposition des clients sur simple demande faite auprès du réseau SITAC. Elles sont également consultables à l'agence SITAC place Tissier de Châlons en Champagne ou sur le site internet www.sitac.net et www.sitacmaboutiqueenligne.net.

ARTICLE 2 | TARIFICATION ET ABONNEMENTS

2.1 Les prix des titres de transport s'entendent Toutes Taxes Comprises.

2.2 Les prix en vigueur, à la date de la commande ou dans le contrat nous liant avec l'acheteur, sont ceux disponibles lors de l'achat du titre de transport, dans l'un de nos points de vente, ou sur le site internet www.sitac.net et www.sitacmaboutiqueenligne.net.

2.3 La tarification peut évoluer à tout moment, sur délibération de l'agglomération de Châlons en Champagne.

2.4 Les enfants de moins de 6 ans peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte.

2.5 Les titres de transport peuvent s'acheter sur différents supports :

- un billet sans contact anonyme (Ticket unité, ticket 24 heures, Modulo 10 voyages)
- une carte sans contact anonyme ou déclarative (tous les titres occasionnels et l'abonnement tout public)
- une carte nominative (tous les titres SITAC en vigueur et l'accès aux stations vélos)
- une application mobile gratuite nommée «Sitac e-ticket » (Ticket unité, carnet 10 voyages et titre 24h)
- la boutique en ligne du réseau Sitac www.sitacmaboutiqueenligne.net (titres occasionnels sauf les titres TPMR et groupe, abonnements à l'exception des titres CMU-C et scolaires sur les lignes A à G du réseau, justifiant des justificatifs)

2.6 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Châlons en Champagne pour lui permettre de gérer ses contrats. Il a toutefois la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique.

2.7 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies, le contrat sera résilié. Le client sera alors redevable de la réduction dont il aura indument bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

2.8 Les droits aux titres réduits ou gratuits (CMU-C et Scolaire) sont accordés exclusivement à la création du titre par l'agence SITAC place Tissier à Châlons (conditions décrites sur le site internet www.sitac.net et www.sitacmaboutiqueenligne.net). Temps que les justificatifs sont valables, le réseau de dépositaires peut ensuite recharger les titres sur la carte sans contact.

ARTICLE 3 | COMMANDES

3.1 Chaque commande devra être formulée par écrit et deviendra définitive dès acceptation de Keolis Châlons-en-Champagne.

3.2 Les renseignements portés sur les catalogues, dépliants ou autres documents sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager Keolis Châlons-en-Champagne

3.3 En cas de modification de la commande initiale en cours d'exécution du contrat et sur la demande expresse du client, ce dernier sera facturé du supplément de prestation calculé à partir du barème ayant servi de base à la commande. Le détail des coûts supplémentaires sera alors expressément indiqué sur la facture.

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

applicables au 1er octobre 2024

ARTICLE 4 | CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1 Toutes nos factures sont payables à réception sauf Convention particulière avec le client.

4.2 Le règlement, même anticipé, ne génèrera aucun escompte au profit du client.

4.3 A défaut de paiement dans les délais requis, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure, à titre de pénalités de retard, TVA en sus à la charge du client, calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (LOI 2001-420 du 15 mai 2001, renforcée par la LOI 2008-776 du 04 août 2008 dite "LME" et l'article L441-6 du Code de Commerce.

4.4 Outre les pénalités de retard sus-indiquées, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due de plein droit, TVA en sus à la charge du client, par tout professionnel en situation de retard de paiement sur des factures payables à terme. Une indemnisation complémentaire pourra être réclamée par le vendeur, s'il justifie de frais de recouvrement plus élevés.

ARTICLE 5 | GARANTIES, EXIGIBILITE

5.1 le réseau SITAC se réserve le droit d'exiger, à tout moment, des garanties de règlement de ses factures.

5.2 Le non-paiement à son échéance d'une somme due rend immédiatement exigibles toutes les créances, même non échues.

ARTICLE 6 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A BORD

6.1 Les titres disponibles en vente à bord des véhicules sont délivrés sur des Billets ou Cartes Sans contact. Si le client n'en dispose pas lors de sa montée, il pourra payer par les moyens suivants :

- en présentant au conducteur 1,20€ en monnaie, le conducteur lui délivrera un ticket thermique avec un code barre de correspondance valable 45 minutes,

- en présentant sa carte de paiement sans contact (VISA ou MASTERCARD) sur le valideur qui débitera le montant de 1,20€ pour 45' de trajet, correspondance incluse

- en présentant son smartphone sous le valideur disposant d'un lecteur de QRCode après avoir acheté sur l'application SITAC e-ticket, un billet 1 voyage, ou 10 voyages ou 24h.

6.2 Seuls les tickets unités peuvent être chargés à bord auprès du conducteur sur la carte sans contact. Le paiement se fait en espèces avec des pièces ou des billets de moins de 10 euros.(1 billet par rechargement)

6.4 Le client doit préparer l'appoint avant de monter dans le véhicule. Les billets de valeur supérieure ou égale à 50 EUR sont refusés.

ARTICLE 7 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A L'AGENCE SITAC

7.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible à l'agence SITAC, place Tissier à Châlons,

7.2 Les titres sont chargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

7.3 La première création de carte sans contact est gratuite. Un duplicata payant peut être émis si nécessaire (cf. Art 12) et sur les cartes déclaratives le crédit des titres non utilisé peut être rechargé. Le billet sans contact est payant à 30 centimes d'euros l'unité, est rechargeable mais ne peut pas être dupliqué puisqu'il est anonyme.

7.4 Les moyens de paiement acceptés à l'agence SITAC, place Tissier à Châlons sont les suivants : Espèces, Carte bleue, Chèque (pièce d'identité à présenter), Prélèvement automatique (Cf. Art 10), Facturation (uniquement pour les associations et entreprises).

ARTICLE 8 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT CHEZ LES DEPOSITAIRES

8.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est en vente chez le réseau de dépositaires SITAC (hors abonnement en prélèvement automatique, abonnements CMU-C si les justificatifs sont arrivés à échéance, les titres TPMR et les titres scolaires périurbains des lignes A à G, et le tarif groupe).

8.2 Les titres sont rechargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

8.3 Les moyens de paiement acceptés chez les dépositaires peuvent varier d'un dépositaire à l'autre, et sont en général: Espèces, Carte Bleue, Chèque (si accepté).

8.4 La liste des points de vente SITAC est accessible sur le site internet www.sitac.net.

ARTICLE 9 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

9.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante (à l'exception des titres groupes, TPMR, et abonnements sous conditions) est accessible sur la boutique en ligne www.sitacmaboutiqueenligne.net

9.2 Les titres à la vente sont rechargeables sur une carte sans contact (les Billets sans contact ne peuvent pas être rechargés en ligne)

9.3 La boutique en ligne permet la demande de création d'une carte sans contact :

Le client majeur doit alors créer son compte, compléter l'intégralité des champs obligatoires, et importer une photo d'identité numérique, copie de sa carte d'identité et de son justificatif de domicile (comme lorsqu'il réalise sa carte à l'agence SITAC, place Tissier). Ensuite il peut créer sa carte.

La carte peut ensuite être récupérée gratuitement à l'agence SITAC place Tissier à Châlons soit auprès des hôtesses, soit via l'automate libre-service. L'agence est ouverte de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30 du lundi au vendredi et de 10h à 12h30 et 14h à 17h le samedi. Sinon elle peut être envoyée sous 7 jours à domicile par la Poste et à l'adresse indiquée dans le dossier (frais d'envoi en sus et à la charge du client)

9.3 Les clients déjà détenteurs d'une carte sans contact nominative, peuvent recharger les titres cités en page 1 soit directement en indiquant le numéro de série de la carte et la date de naissance, soit par le biais d'un espace client à créer sur la boutique en ligne.

9.4 Le client qui souhaite acheter un titre de transport (le sien ou celui de ses bénéficiaires) doit obligatoirement :

- Se connecter avec son compte sur la boutique en ligne ou indiquer le N° de série de sa carte
- Sélectionner les supports et titres de transports souhaités
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues (paiement sécurisé par carte bancaire)
- Confirmer sa commande et son règlement

9.4 Le réseau SITAC communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée.

9.5 Dans le cas d'un rechargement le titre de transport sera récupéré lors de la première validation de la carte sur le pupitre ou sur le valideur d'un véhicule SITAC (car ou bus) .

9.7 En cas de rechargement d'une carte sans contact, la récupération du titre s'effectue par validation du support dans l'un des véhicules du réseau SITAC, dans un délai de 24h.

ARTICLE 10 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT PAR PAIEMENT BANCAIRE

10.1 Le titre occasionnel 1 voyage peut être payé directement avec une carte de paiement sans contact (VISA ou MASTERCARD) sur le valideur ou le pupitre d'un véhicule lors de la montée.

10.2 Le titre est toujours valable 45' et la correspondance est autorisée sur présentation une seconde fois de la carte devant le pupitre ou le valideur, sans débit dès 1,20€ déjà prélevés la 1ère fois

10.3 Le suivi des paiements est visible 24h plus tard sur le relevé individuel du compte bancaire du porteur

ARTICLE 11 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN M-TICKET « SITAC e-ticket »

11.1 L'application est disponible gratuitement sur Google Play Store et Apple Store

11.2 L'application permet l'achat et la validation des titres occasionnels (ticket 1 voyage, carnets 10 voyages ou ticket 24 heures)

11.3 Les conditions d'achat et d'usage sont disponibles sur l'application : l'achat est possible 3 mois avant l'activation du QR code, et la validation dans un véhicule est possible jusqu'à 7 jours après l'activation du QR code. Aucun remboursement n'est possible passé ces délais.

ARTICLE 12 | CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT DU PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

12.1 Le paiement par Prélèvement automatique est autorisé dans le cadre de l'achat d'un abonnement annuel ou mensuel de la gamme Tout Public, CMU-C, plus de 65 ans ou moins de 26 ans et Pass Liberté. Il n'est mis en place qu'à l'agence SITAC, place Tissier.

12.2 Le règlement de l'abonnement s'étale sur plusieurs mois, et est divisé en 11 mensualités identiques. Le client choisi les mois de prélèvement et le mois gratuit, en établissant un calendrier des prélèvements lors de la mise en place du prélèvement automatique.

12.3 Les prélèvements sur un compte épargne (Livret A…) sont interdits.

12.4 Le client payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Il peut prendre en charge plusieurs abonnements.

12.5 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 1er février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Châlons en Champagne sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Châlons en Champagne 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. Seuls les paiements de type récurrent peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement.

12.6 Lors de la souscription d'un abonnement, le client 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.

12.7 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 dans les meilleurs délais Keolis Châlons en Champagne de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier adressé à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne ». Ces modifications doivent être signalées à Keolis Châlons en Champagne **avant le 10 du mois** pour prendre effet le mois suivant (cachet de la poste faisant foi) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir rupture dans le rythme des prélèvements ou dans la validité de l'abonnement. 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 Châlons en Champagne en cas de litige.

12.8 Les mensualités sont prélevées **entre le 18 et le 20 du mois**, sur le compte bancaire indiqué dans le dossier du client. Keolis Châlons en Champagne notifiera la transaction préalablement au client, sur la base de l'échéancier conclu à la mise en place du prélèvement.

12.9 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 Châlons en Champagne se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

12.10 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne». Toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné.

12.11 En cas d'impayés, les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au client payeur, sont à la charge du client payeur. Ces frais s'élèvent à 4 EUR. Si la régularisation du ou des impayé(s) n'est pas effectuée dans les délais accordés par Keolis Châlons en Champagne, le titre de transport sur carte sans contact est invalidé jusqu'à règlement complet des sommes dues.

12.12 Un client payeur dont le compte client est resté débiteur ne peut souscrire à de nouveaux contrats d'abonnements SITAC.

12.13 Résiliation à l'initiative de Keolis Châlons en Champagne: le contrat est résilié de plein droit par Keolis Châlons en Champagne au moyen d'un simple courrier adressé au dernier domicile connu du client payeur pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement (Cf. Art 13)
- En cas de défaut de paiement répétés (au moins 2 fois)

Dans tous ces cas, le client sera exposé aux poursuites judiciaires prévues par les lois et règlements en vigueur.

12.14.1 Résiliation à l'initiative du client payeur : le contrat d'abonnement annuel peut être résilié à tout moment avant le 10 du mois (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant.

12.14.2 La demande de résiliation doit être adressée par courrier, à « AGENCE SITAC, place Tissier, 51000 Châlons en Champagne», en précisant le motif. **Passé le 10 du mois**, le prélèvement est mis en place pour le mois suivant et tout mois commencé est dû dans son intégralité.

12.14.3 En cas de compte client débiteur, la résiliation ne sera effective qu'à règlement de la totalité des sommes dues.

ARTICLE 13 | UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

13.1 Les titres de transport SITAC sont utilisables sur l'ensemble du Périmètre de Transport de l'agglomération de Châlons en Champagne à l'exception des titres annuels périurbains (16€ pour les maternels, 35€ pour les collégiens et lycéens, 78€ pour les abonnements dérogatoires, valables uniquement sur les lignes A à G) et les titres TPMR unitaires ou en carnet TPMR valables uniquement sur les services TPMR en porte à porte.

13.2 Les abonnements annuels de la gamme Jeune peuvent être utilisés pour effectuer des trajets en car, des communes de l'ex-communautés de communes de Mourmelon vers Mourmelon ou Châlons en Champagne (services affrétés à la Région Grand Est)

13.3 La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée (y compris en correspondance) dans un véhicule du réseau SITAC et sur contrôle visuel dans les cars de la région Grand Est.

13.4 Le titre de transport doit être conservé par le client durant la totalité du trajet. Le titre de transport peut être contrôlé à tout moment par des agents de l'entreprise de transport, ou de toute autre personne habilitée à le faire. Est considéré en situation irrégulière :

- Tout client sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli)
- Tout client en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité
- Tout client n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule
- Tout client utilisant un titre falsifié ou d'un autre voyageur
- Tout client utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif

Le client en infraction devra payer immédiatement une amende, sous peine de majoration sous 7 jours et de poursuites au-delà de ce délai.

ARTICLE 14 | PERTE ET VOL DU TITRE DE TRANSPORT

14.1 Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, le client est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule, d'un nouveau titre pour pouvoir voyager.

14.2 En cas de perte, vol ou détérioration manifeste de la carte sans contact nominative, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité, à l'agence SITAC, place Tissier, pour se faire établir une nouvelle carte sans contact. Les frais de reconstitution sont ceux en vigueur à la date de création du duplicata.

14.3 En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact nominative (sans signe de dégradation manifeste), la reconstitution est gratuite. Les abonnements sont activés de suite à la création de la nouvelle carte, les titres occasionnels sont eux activés sous 24h.

14.4 L'ensemble des titres de transport SITAC présent sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte sans contact, sans frais.

14.5 Aucun remboursement des titres achetés pour voyager entre la date de perte / vol et le remplacement de la carte sans contact ne sera effectué.

14.6 Dans le cas de la perte ou du vol d'un billet sans contact ou d'une carte anonyme ou déclarative, compte tenu de leur caractère anonyme, la reconstitution du titre ou du solde de voyage est impossible.

14.7 Les titres achetés sur l'application **SITAC e-ticket** sont valables 3 mois à date d'achat et 7 jours à partir de leur activation. Le remboursement de ces titres est impossible.

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

applicables au 1er octobre 2024

ARTICLE 15 | RECLAMATIONS ET MEDIATION

15.1 Toute réclamation peut être adressée, soit par téléphone au 03 26 59 69 00, soit par courrier au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne », soit sur le site internet www.sitac.net (rubrique « nous contacter »).

15.2 Dans le cas où le client n'est pas satisfait de la réponse reçue à sa réclamation, il peut recourir à un service de médiation.

ARTICLE 16 | MODALITES DE REMBOURSEMENT

16.1 Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne», en précisant le motif. Aucun remboursement n'est effectué en agence commerciale, un chèque ou remboursement par virement est ensuite envoyé au client.

ARTICLE 17 | MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Keolis Châlons en Champagne se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport. Elles s'appliqueront dans un délai de 5 jours à compter de leur publication sur le site internet de www.sitac.net.

ARTICLE 18 | DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Tous Différends pouvant résulter de l'application des contrats SITAC seront portés devant la juridiction judiciaire compétente.

18.2 Les informations recueillies par Keolis Châlons en Champagne font l'objet d'un traitement informatique, destiné à la gestion de la clientèle (les réponses à certaines questions sont facultatives). Seuls Keolis Châlons en Champagne et l'agglomération de Châlons en Champagne ont accès à ces informations. La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr). Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition au traitement (pour motifs légitimes) des informations vous concernant. Dans ce cas, adressez-vous au « AGENCE SITAC, place Tissier, 51 000 Châlons-en-Champagne ».

Conditions Générales de Vente SITAC -
Billets Unitaires

en date du 1er septembre 2023

Définition des titres vendus à bord des véhicules de la Communauté d'Agglomération de Châlons-en-Champagne

1.1 Les billets unitaires sont utilisables sur l'ensemble du réseau SITAC. Ils sont vendus à bord du véhicule uniquement, sur papier thermique muni d'un QR Code qui doit être présenté à chaque montée dans le délai des 45 minutes de validité du titre. Un seul billet est vendu dans le véhicule à une seule personne (les clients ne peuvent en acheter plusieurs à la fois)

1.2 Les clients peuvent payer le billet unitaire à la montée dans le car ou le car sur le pupitre ou sur le valideur avec leur carte de paiement sans contact (VISA ou MASTERCARD ou CARTE BLEUE). Un seul billet pour une seule personne, la carte de paiement sans contact est revalidée à chaque montée dans un véhicule dans les 45' de validité sans débit supplémentaire.

1.3 Les clients peuvent télécharger l'application sitac e-ticket et télécharger des billets unitaires sur son smartphone valables 3 mois et 7 jours après l'activation du QR-Code. En présentant son smartphone pour lecture du QR-Code sous le valideur ou sur le pupitre des cars ou bus, disposant dorénavant d'un lecteur de QRCode, le billet unitaire est validé et est valable 45 minutes correspondances incluses.

Définition des titres vendus en agence SITAC ou chez les dépositaires

1.4 Les billets unitaires peuvent être chargés sur les cartes sans contact ou sur des billets sans contact :

1.4.1 La carte sans contact est gratuite et délivrée à l'agence SITAC, place Tissier, à Châlons en Champagne.
Le client peut commander sa carte sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net et venir la chercher à la borne libre-service de l'agence, sans frais.
Elle est rechargeable à l'agence, chez tous les dépositaires, à bord des bus et cars du réseau SITAC et sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net. Le titre est alors chargé sur la carte à la première validation dans un bus ou un car.

1.4.2 Le billet sans contact coûte 30 centimes d'euros et est délivré à l'agence SITAC. Il peut être rechargé à l'agence ou chez les dépositaires mais pas dans les bus et cars du réseau, si sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net

1.5 Les prix des billets unitaires sont révisables chaque année au 1er septembre (sauf modification des règles de TVA).

1.6 Les titres peuvent être achetés à n'importe quel moment. Ils sont consommés dès leur achat dans un véhicule. Ils sont valables 45 minutes après l'heure de validation. Au cours de ces 45 minutes, toute correspondance interligne est autorisée.

Paiement des titres à bord des véhicules de la Communauté d'Agglomération de Châlons-en-Champagne

1.7 Le prix de ce titre est payable au comptant à la montée.

Titres disponibles sur le réseau SITAC	Tarif applicable au 1er septembre 2023
Billet unitaire	**1,20 €**

Condition d'utilisation des titres (Fraude)

1.8 Le billet unitaire est validé à chaque montée lors de l'achat.

Lors d'une correspondance (c'est-à-dire dès que l'on change de véhicule), le client présente son billet devant ou sous le valideur ou le pupitre conducteur. Celui-ci vérifie le jour et l'heure limite d'utilisation du billet unitaire, aucune contremarque n'est nécessaire. Le client conserve le billet unitaire pendant toute la durée de son voyage en correspondance.

Perte, vol et dégradation

1.9 Conformément à la réglementation en vigueur, le voyageur ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est procédé à aucun remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et l'achat d'un nouveau titre de transport valide. Il n'est pas procédé non plus de remboursement pour les titres commandés sur smartphone et non utilisés dans les 3 mois suivant l'achat ou les 7 jours suivant l'activation du QR-Code.

Responsabilité du payeur

1.10 Les conditions générales s'imposent au payeur. Ces conditions générales sont affichées à l'intérieur des véhicules.

Conditions Générales de Vente SITAC – Ticket 24 heures

en date du 1er septembre 2023

Définition des titres

1.1 Le ticket 24 heures est utilisable sur l'ensemble du réseau SITAC.

1.1.1 Il peut être chargé sur **une carte sans contact SITAC** gratuite, carte à puce personnelle et personnalisée avec le nom du client, son prénom, sa photo récente et son numéro client. Sur demande explicite du client, une carte magnétique anonyme peut également être délivrée. L'établissement de la carte est uniquement réalisé à l'agence commerciale SITAC située place Monseigneur Tissier ou peut être commandée sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net et récupéré à l'agence via la borne en libre –service.
Ensuite il peut être rechargé en agence SITAC, chez les dépositaires et sur le site ma boutique en ligne.

1.1.2 Il peut être chargé sur **un billet sans contact** délivré à l'agence SITAC, place Tissier. Il coûte 30 centimes d'euros. Il est rechargeable à l'agence SITAC et chez les dépositaires.

1.1.3 Il peut être chargé **sur votre smartphone** via l'application sitac e-ticket . Il peut être acheté 3 mois avant et doit être activé avant chaque utilisation maximum 7 jours avant et au moins 3 minutes avant la validation.

1.2 Son prix est révisable chaque année au 1er septembre (sauf modification des règles de TVA).

1.3 Ce titre peut être acheté à n'importe quel moment. Il donne le droit de voyager 24 heures sur le réseau SITAC à partir de la première validation.

Paiement des titres

1.4 Le prix de ce titre est payable au comptant à la date d'achat. L'achat par prélèvement automatique n'est pas possible.

LE TICKET 24 HEURES	Tarif applicable au 1er septembre 2023
Ticket 24 heures	**3,20 €**

Condition d'utilisation des titres (Fraude)

1.5 Le ticket 24 heures doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance (c'est-à-dire dès que l'on change de véhicule).

1.6 En cas de doute sur l'identité du porteur lors d'un contrôle, il est demandé un justificatif d'identité.

1.7 Toute utilisation frauduleuse des titres entraîne la résiliation immédiate du contrat et le retrait de la carte, ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la règlementation de la police des transports de voyageurs.

1.8 Le temps voyages non utilisé n'est pas remboursable.

Perte, vol et dégradation

1.9 Le ticket 24 heures sera remplacée en cas de perte, vol ou dégradation est remplacée s'il est inscrit sur une carte sans contact uniquement pour un coût du duplicata de 7,40 €. Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité.

1.10 Le signalement se fait à l'agence commerciale SITAC en présence de l'abonné. La carte perdue/volée/dégradée est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne.

1.11 Le remplacement de la carte se fait à l'agence SITAC.

1.12 Il n'est procédé à aucun remboursement pour le temps restant à consommer lors de la perte/vol/dégradation du titre déjà validé.

1.13 Les titres 24h sur des billets sans contact ou activés sur smartphone ne peuvent être ni échangés ni remboursés sous aucun motif.

Responsabilité de l'abonné ou du payeur

1.14 Tout détenteur d'un ticket 24 heures reconnait avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription de sa carte ou de l'achat du titre de transport.

Dispositions diverses

1.15 Lorsqu'une carte sans contact est trouvée, elle est conservée 30 jours à l'agence avant d'être détruite.

Keolis Châlons-en-Champagne met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer l'inscription et l'utilisation des transports urbains et/ou scolaires. Ce traitement permet le suivi de votre demande, de votre dossier après son acceptation et son éventuel renouvellement. Conformément à la réglementation en matière de prescription, votre demande est conservée deux années après son examen. Les éléments qui attestent du bénéfice de la prestation de transport scolaire et/ou interurbains sont conservés dix ans. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Châlons-en-Champagne – BP68 – 51006 Châlons-en-Champagne » ou via l'adresse mél suivante : donneespersonnelles.sitac@keolis.com. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. »

Conditions Générales de Vente SITAC – Modulo 10 voyages

en date du 1er septembre 2023

Définition des titres

1.1 Le Modulo 10 voyages est utilisable sur l'ensemble du réseau SITAC sans durée limitée.

1.1.1 Il peut être chargé sur une carte sans contact SITAC gratuite, carte à puce personnelle et personnalisée avec le nom du client, son prénom, sa photo récente et son numéro client. Sur demande explicite du client, une carte magnétique anonyme peut également être délivrée. L'établissement de la carte est uniquement réalisé à l'agence commerciale SITAC située place Monseigneur Tissier ou celle-ci peut être commandée sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net et récupérée à l'agence via la borne en libre –service.
Ensuite elle peut être rechargée en agence SITAC, chez les dépositaires et ou sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net.

1.1.2 Il peut être chargé sur un billet sans contact délivré à l'agence SITAC, place Tissier. Le billet sans contact coûte 30 centimes d'euros. Il est rechargeable à l'agence SITAC et chez les dépositaires.

1.1.3 Il peut être chargé sur votre smartphone via l'application Sitac E-ticket . Il peut être acheté 3 mois avant et doit être activé avant chaque utilisation maximum 7 jours avant et au moins 3 minutes avant la validation.

1.2 Son prix est révisable chaque année au 1er septembre (sauf modification des règles de TVA).

1.3 Ce titre peut être acheté à n'importe quel moment.

Il peut être consommé en 10 fois, par l'acheteur du titre et détenteur de la carte SITAC sur laquelle le titre est chargé. Dans ce cas, chaque voyage est valable 45 minutes à partir de la validation. Au cours de ces 45 minutes, toute correspondance interligne est autorisée.

Ce titre permet également la multi-validation pour le détenteur de la carte plus 4 autres personnes maximum, soit **5 voyages maximum**. Le client tape le nombre de titres qu'il veut valider sur le valideur ou le pupitre et présente son titre directement sur le valideur ou pupitre sans demande particulière au conducteur.

1.4 L'achat de ces titres est souscrit à l'agence commerciale SITAC ou chez un dépositaire du réseau ou sur le site www.sitacmaboutiqueenligne.net

Paiement des titres

1.5 Le prix de ce titre est payable au comptant à la date d'achat. L'achat par prélèvement automatique n'est pas possible.

LE CARNET DE 10 VOYAGES	Tarif applicable au 1er septembre 2023
Carnet 10 voyages	**10 €**

Condition d'utilisation des titres (Fraude)

La carte sans contact ou le billet sans contact ou le smartphone chargée d'un carnet de 10 voyages doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance (c'est-à-dire dès que l'on change de véhicule).

1.6 En cas de doute sur l'identité du porteur lors d'un contrôle, il est demandé un justificatif d'identité.

1.7 Toute utilisation frauduleuse des titres entraîne la résiliation immédiate du contrat et le retrait de la carte, ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la règlementation de la police des transports de voyageurs.

1.8 Les voyages non utilisés sur la carte ne sont pas remboursables.

Perte, vol et dégradation

1.9 La carte SITAC chargée du carnet de 10 voyages sera remplacée en cas de perte, vol ou dégradation au prix total de 7,40 €. Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité. Le billet sans contact étant anonyme, il ne peut être recrédité en cas de perte.

1.10 Le signalement se fait à l'agence commerciale SITAC en présence de l'abonné. La carte perdue/volée/dégradée est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne, ce qui n'est pas le cas du billet sans contact.

1.11 Les voyages restant sur la carte perdue/volée/dégradée sont remis en place gratuitement sur la nouvelle carte.

1.12 Le remplacement de la carte sans contact se fait à l'agence SITAC.

Responsabilité de l'abonné ou du payeur

1.13 Tout détenteur d'un titre 10 voyages reconnait avoir pris connaissance de ces conditions lors de la souscription de sa carte ou de l'achat du titre de transport.

Dispositions diverses

1.14 Lorsqu'une carte est trouvée, elle est conservée 30 jours à l'agence avant d'être détruite.

Keolis Châlons-en-Champagne met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer l'inscription et l'utilisation des transports urbains et/ou scolaires. Ce traitement permet le suivi de votre demande, de votre dossier après son acceptation et son éventuel renouvellement. Conformément à la réglementation en matière de prescription, votre demande est conservée deux années après son examen. Les éléments qui attestent du bénéfice de la prestation de transport scolaire et/ou interurbains sont conservés dix ans. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Châlons-en-Champagne – BP68 – 51006 Châlons-en-Champagne » ou via l'adresse mél suivante : donneespersonnelles.sitac@keolis.com. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Conditions Générales de Vente SITAC – Abonnements mensuels

en date du 1er septembre 2023

Définition de l'abonnement

1.1 L'abonnement mensuel, utilisable sur l'ensemble du réseau SITAC, est directement chargé sur une carte sans contact SITAC, carte à puce personnelle et personnalisée avec le nom du client, son prénom, sa photo récente et son numéro client. Sur demande explicite du client, une carte magnétique anonyme peut également être délivrée. Elle est uniquement délivrée à l'agence commerciale SITAC située place Monseigneur Tissier. La création de la carte nécessite la présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et éventuellement d'un justificatif des droits de réduction accordés (attestation CMU-C, carte CMI).
Les rechargements se font à l'agence commerciale SITAC, chez un dépositaire du réseau ou par prélèvement automatique.

1.2 Le prix de l'abonnement est révisable chaque année au 1er septembre (sauf modification des règles de TVA). Aucun frais de dossier n'est perçu lors de la création de la carte (à l'exception des cartes délivrées anonymement auxquelles s'appliquent 6€ de frais de dossier par unité) , ni lors des rechargements.

1.3 L'abonnement pour un mois donné peut être acheté à tout moment, et peut être acheté pour plusieurs mois consécutifs
Il débute le 1er jour du mois d'utilisation et reste valable jusqu'au dernier jour du mois.

1.4 L'abonnement est souscrit à l'agence commerciale SITAC, chez un dépositaire du réseau ou par prélèvement automatique.

Paiement de l'abonnement

ABONNEMENTS MENSUELS	Tarifs applicables au 1er septembre 2023
Abonnement mensuel tout public	29,15 €
Abonnement mensuel - de 26 ans	20,40 €
Abonnement mensuel + 65 ans	14,55 €
Abonnement invalide + 80%	14,55 €
Abonnement mensuel CMU-C	14,55 €

1.5 Le prix de l'abonnement est un forfait payable :

a. soit par paiement au comptant à la date d'achat par chèque bancaire ou postal, espèces, carte bancaire.

b. soit par prélèvement automatique. Le prélèvement est effectué le 20 du mois précédent le mois d'utilisation, et doit être mis en place le 10 du mois précédent le mois d'utilisation.

Concernant le 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 1er février 2014.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Châlons-en-Champagne sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.
Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Châlons-en-Champagne Chaumont 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 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.

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 dans les meilleurs délais Keolis Châlons-en-Champagne de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via l'agence commerciale SITAC située place Monseigneur Tissier. 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 Châlons-en-Champagne en cas de litige.

Keolis Châlons-en-Champagne notifiera préalablement au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

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 Châlons-en-Champagne 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 à l'agence commerciale SITAC située place Monseigneur Tissier. Pour tous les titres de transport ne pouvant être réglés que par prélèvement automatique, toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné. Pour les autres titres de transport, toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

Condition d'utilisation de l'abonnement (Fraude)

1.6 La carte SITAC chargée d'un abonnement mensuel doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance (c'est-à-dire dès que l'on change de véhicule sur un même parcours).

1.7 En cas de doute sur l'identité de l'abonné lors d'un contrôle, il est demandé un justificatif d'identité et des droits de réduction accordés. Il faut donc toujours être muni de ces documents.

1.8 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement mensuel entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait de la carte, ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la règlementation de la police des transports de voyageurs.

1.9 Les jours non utilisés sur le titre ne sont pas remboursables.
Est désignée comme situation frauduleuse, l'utilisation de l'abonnement par une autre personne que le porteur de la carte puisque la carte est gratuite et strictement personnelle.

Perte, vol et dégradation

1.10 La carte SITAC, chargée d'un abonnement mensuel sera remplacée en cas de perte, vol ou dégradation au prix total de 7,50 €. Cela nécessite la présentation d'une pièce d'identité et des pièces justificatives utiles à la vente d'un abonnement avantageux.

1.11 Le signalement se fait à l'agence SITAC en présence de l'abonné. La carte perdue/volée/dégradée est alors invalidée dans le système et ne peut être utilisée par une tierce personne.

1.12 Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la fabrication de la nouvelle carte.

1.13 Le remplacement de la carte se fait à l'agence commerciale SITAC contre 7,40 €.

Résiliation et suspension du contrat à l'initiative du réseau SITAC

1.14 Le contrat est résilié de plein droit par le réseau pour les motifs suivants :

1.14.1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier : fausse déclaration, falsification des pièces jointes justificatives ;
1.14.2 En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre par une personne différente que l'abonné ;
1.14.3 En cas d'un nombre abusif de pertes, ou vols ou de détérioration (5 maximum).

1.15 Le réseau émetteur du titre signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu de l'abonné.

1.16 Toute personne qui continue à utiliser indûment sa carte, est considérée comme étant sans titre et passible de poursuites pénales.

1.17 Le réseau SITAC 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 ou défaut de paiement.

Résiliation et suspension du contrat à l'initiative de l'abonné ou du payeur

La résiliation de l'abonnement mensuel n'est pas possible compte tenu de sa courte durée d'utilisation (30 jours).

La résiliation de l'abonnement mensuel acheté par prélèvement automatique est possible en remplissant le formulaire à cet égard en agence, ou en nous faisant parvenir une demande écrite via le site internet www.sitac.net, rubrique « nous contacter » puis « je souhaite déposer une suggestion / réclamation ».
Pour que l'abonnement soit résilié pour un mois donné, il est impératif que la demande écrite nous parvienne avant le 10 du mois précédent.

Responsabilité de l'abonné ou du payeur

1.18 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.

1.19 Tout abonné reconnait avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription de sa carte ou de l'achat de son 1er abonnement mensuel.

Dispositions diverses

1.20 Lorsqu'une carte est trouvée à l'agence, elle est conservée 30 jours à l'agence avant d'être détruite.

Keolis Châlons-en-Champagne met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer l'inscription et l'utilisation des transports urbains et/ou scolaires. Ce traitement permet le suivi de votre demande, de votre dossier après son acceptation et son éventuel renouvellement. Conformément à la réglementation en matière de prescription, votre demande est conservée deux années après son examen. Les éléments qui attestent du bénéfice de la prestation de transport scolaire et/ou interurbains sont conservés dix ans. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Châlons-en-Champagne – BP68 – 51006 Châlons-en-Champagne » ou via l'adresse mél suivante : donneespersonnelles.sitac@keolis.com. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. »