

## ARTICLE 1 – ABONNEMENT

L'abonnement est strictement personnel et nominatif. Il doit être présenté au conducteur lors de la montée dans le bus ou aux vérificateurs en cas de contrôle ; en cas de doute sur l'identité de l'Abonné, la communication d'un justificatif d'identité peut être exigée.

L'abonnement JEUNE est souscrit pour la durée de l'année scolaire (du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août).

Les abonnements PASS et CONTACT sont souscrits pour une durée d'un an à compter de la date de validité.

Le prix de l'abonnement est un forfait payable au comptant ou par prélèvement automatique.

Les abonnements annuel TUL payables par prélèvement		
JEUNE	Jeunes - de 26 ans	3 prélèvements
PASS	Tout public	10 prélèvements
CONTACT	Seniors de + de 60 ans	4 prélèvements

Les abonnements sont utilisables sur l'ensemble du réseau TUL.

## ARTICLE 2 – PAIEMENT DE L'ABONNEMENT PAR PRELEVEMENT

### Les démarches

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national depuis le 1er février 2014.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Laval sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.

Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Laval 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.

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 Laval de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier ou par mail via [service-clients.tul@keolis.com](mailto:service-clients.tul@keolis.com). 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 Laval en cas de litige.

Keolis Laval 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 Laval 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 par courrier ou par mail via [service-clients.tul@keolis.com](mailto:service-clients.tul@keolis.com). Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

### Les prélèvements

Pour les abonnements JEUNE, valables de septembre à août, le paiement se fera en 3 mensualités prélevées sur le compte bancaire du client le 10 des mois d'octobre, décembre et février.

Pour les abonnements PASS, valables un an à compter de la date de validité, le paiement se fera en 10 mensualités prélevées sur le compte bancaire du client, le 10 des 10 premiers mois.

Pour les abonnements CONTACT, valables un an à compter de la date de validité, le paiement se fera en 4 mensualités prélevées sur le compte bancaire du client le 10 sur 4 mois à raison d'un mois tous les trimestres suivant la date de l'abonnement.

Toute modification ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée le 25 du mois au plus tard pour prendre effet le 10 du mois suivant. En cas de changement de payeur la procédure est identique.

En cas de déménagement, votre changement d'adresse doit être signalé à Keolis Laval dans les meilleurs délais, soit par courrier, téléphone ou à l'Espace TUL. Ces modifications doivent parvenir à Keolis Laval avant le 25 du mois, pour un effet à la date du prélèvement suivant.

Le titulaire du compte s'engage à approvisionner son compte pour le 10 de chaque mois.

En cas de rejet de prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, des frais bancaires d'un montant de 10 € seront à sa charge.

## ARTICLE 3 – PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol de la carte, un duplicata peut être obtenu auprès de l'Espace TUL sur présentation d'une pièce d'identité. Les frais perçus pour la délivrance du duplicata s'élèvent à 6 €.

En cas de détérioration rendant impossible la lecture des mentions essentielles, le bénéficiaire est tenu de se rendre à l'Espace TUL afin de réaliser un duplicata. Dans le cas contraire, il s'expose à une amende au tarif en vigueur.

Le prêt de la carte ou du duplicata à un tiers entraînera le retrait immédiat du titre de transport du titulaire de l'abonnement. Il ne lui sera également plus délivré de duplicata de titre de transport.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire d'une carte ne peut voyager sans titre de transport. Les titres de transport achetés par l'abonné jusqu'à la délivrance d'un éventuel duplicata, ne sont pas remboursés.

## ARTICLE 4 – RESILIATION DU CONTRAT

### A l'initiative de l'abonné

L'abonné pourra à tout moment faire une demande de résiliation de son abonnement annuel auprès des TUL par courrier à Keolis Laval Centre JM Moron Rue Henri Batard CS 80909 53009 LAVAL Cedex accompagné de la carte d'abonnement.

Le remboursement sera calculé sur la base du tarif de l'abonnement mensuel de la même catégorie. Le mois en cours, de la réception de l'abonnement, ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

Les prélèvements cesseront automatiquement, à condition que la restitution de la carte ait été effectuée avant le 25 du mois. Dans le cas contraire, un dernier prélèvement aura lieu le 10 du mois suivant.

La résiliation est considérée comme définitive. Dès lors que le client désire voyager les jours qui suivent, il devra être muni d'un titre de transport en règle. Aucune compensation ne sera effectuée par la société Keolis Laval.

### A l'initiative de Keolis Laval

L'abonnement est résilié de plein droit par Keolis Laval pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement ;
- en cas d'impayés ;
- en cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide.

## ARTICLE 5 – DISPOSITIONS DIVERSES

Le droit applicable à la souscription et l'utilisation de l'abonnement est le droit Français.

En cas de différend relatif à l'application des présentes conditions générales, le litige sera soumis au tribunal compétent.

Les présentes conditions générales s'imposent tant au payeur qu'à l'abonné qui reconnaissent, tous deux, en avoir pris connaissance et en avoir reçu un exemplaire avant la signature du contrat.

Le service après vente de l'abonnement est géré au Centre JM Moron – Rue Henri Batard BP80909 53009 LAVAL Cedex, auquel toute correspondance doit être adressée.

## ARTICLE 6 - DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services des TUL qui sont responsables du traitement, ainsi que, le cas échéant, à la Société Actigraph, gestionnaire du site internet. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services des TUL.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à [service-clients.tul@keolis.com](mailto:service-clients.tul@keolis.com). Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau par l'adresse mail : [dpo.laval@keolis.com](mailto:dpo.laval@keolis.com).

## ARTICLE 7- RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Service Clients TUL - CS 80909 53009 LAVAL Cedex ou téléphoner à INFO TUL : 02.43.53.00.00

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.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client des TUL 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 MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80303- 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## ARTICLE 8- APPLICATION ET MODIFICATION

**8.1 Les TUL** se réservent le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet [www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com). Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

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

## ESPACE TUL

11 Allée du Vieux Saint Louis 53000 LAVAL

Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 ; le samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com) / INFO TUL 02 43 53 00 00