

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 opté 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 entraîne 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 DOMICILIAIRE 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 L'INITIATIVE

##### Abonnement Annuel

Le contrat d'abonnement annuel peut être résilié par le Payeur à partir du 2ème 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-PDA

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-PDA 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 ou permanent

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-PDA délivrée par l'employeur ayant souscrit une convention avec la SAEML-TAMM

Les abonnements permanents

Résiliation intervenant pendant les 12 premiers mois

Toute résiliation dénoncée 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 après les 12 premiers 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 A 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.

Vos données personnelles seront traitées pour vous fournir les services que vous avez souscrits et pour assurer la gestion et la performance des services de mobilité fournis par la SAEML-TAMM. Elles permettront également à la SAEML-TAMM, de vous informer de ses actualités et de ses offres susceptibles de vous intéresser, notamment celles adaptées à votre profil d'utilisation des services de mobilité du réseau LE MET'. Vos données sont destinées à la SAEML-TAMM, ainsi qu'à ses prestataires situés dans ou hors de l'Union européenne. Les données relatives à la billetterie et aux abonnements de la SAEML-TAMM peuvent être accessibles à Metz Métropole, pour le compte de laquelle la SAEML-TAMM opère ses services. Vos données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau LE MET'. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement à des fins commerciales. Pour exercer vos droits, ou pour toute autre question sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez prendre contact avec nos services à l'adresse email : [contact@lemet.fr](mailto:contact@lemet.fr) ou à l'adresse postale : 10 Rue des Intendants JOBA – CS 30009-57063 METZ cedex 2, »

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données et notamment sur les finalités de traitement et durées de conservation, nous vous recommandons de vous référer à notre politique de confidentialité disponible sur demande aux adresses citées ci-dessus et sur le site internet [lemet.fr](http://lemet.fr).

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](http://lemet.fr)
- soit téléphoner à INFO LE MET' au numéro vert suivant : 0 800 00 29 38 (service et appel gratuits)

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

#### ARTICLE XV - APPLICATION ET MODIFICATION

Loi applicable et autorité administrative compétente

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, 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](http://www.cnil.fr)) ou l'autorité compétente dans votre pays de résidence, que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par TAMM.

Le Délégué à la Protection des données de la SAEML-TAMM peut être contacté à l'adresse suivante : [dpo@lemet.fr](mailto:dpo@lemet.fr).

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 dernières 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'.



## POUR UNE RENTRÉE SEREINE, JE SOUSCRIS MON ABONNEMENT DÈS LE MOIS DE JUIN

### NOTICE EXPLICATIVE

Pour souscrire un abonnement LE MET' avec envoi de ma carte à domicile, sans me déplacer :

1

Par Internet :



Je fais ma demande directement sur la nouvelle boutique de vente en ligne sur [lemet.fr](http://lemet.fr) !  
En quelques clics, je commande ma carte SimpliCités et/ou mon abonnement.  
Délai de traitement : de 2 à 10 jours selon la demande.

2

Par courrier - en agence :

J'ai déjà ma carte SimpliCités, mon dossier doit contenir :

- le contrat d'abonnement complété et signé,
- ma carte SimpliCités,
- le justificatif pour les abonnements bénéficiant d'une réduction (-25% / -50% / -75% ou boursier - voir page suivante),
- le règlement de l'abonnement :
  - par chèque bancaire à l'ordre de TAMM.
  - par prélèvement automatique :

> Si vos coordonnées bancaires sont déjà enregistrées et sont inchangées, inutile de fournir un RIB ou de remplir un mandat SEPA

> Si vos coordonnées bancaires ont changé ou si vous demandez le prélèvement automatique pour la 1<sup>ère</sup> fois, remplissez le mandat de prélèvement du formulaire d'abonnement et fournir un RIB + copie de la pièce d'identité du payeur si différent de l'abonné.

La carte vous sera renvoyée chargée sous 10 jours à votre domicile.

Je n'ai pas de carte SimpliCités, mon dossier doit contenir :

- le contrat d'abonnement complété et signé,
- ma photo d'identité,
- le justificatif pour les abonnements bénéficiant d'une réduction (-25% / -50% / -75% ou boursier),
- une copie de la pièce d'identité de l'abonné,
- le règlement de l'abonnement :
  - par chèque bancaire à l'ordre de TAMM = montant de l'abonnement choisi + 5€ de frais de création de carte
  - par prélèvement automatique : Remplissez le mandat de prélèvement et fournir un RIB + copie de la pièce d'identité du payeur si différent de l'abonné.

Joindre un chèque de 5€ de frais de création de carte à l'ordre de TAMM

La carte vous sera renvoyée chargée sous 10 jours à votre domicile.

Espace Mobilité LE MET' – 1 Avenue Robert Schuman – 57 000 METZ



