



# Conditions Générales de Vente et d’Utilisation (CGVU)

Les présentes Conditions Générales de Vente et d’Utilisation (CGVU) s’appliquent à tout Client qu’il soit acheteur ou détenteur d’un Titre de transport ou de prestations associées commercialisées par nos agences, notre réseau de dépositaires, nos distributeurs de Titres de transport ou via la vente à distance (lé-boutique, l’application Pass Pass Easy Card, l’application ilévia), sans restriction ni réserve à toutes utilisations et Commandes.

Les présentes CGVU forment avec les règlements d’utilisation de chacun des modes de transports listés ci-après le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et Keolis Lille Métropole, société exploitante du réseau ilévia, le réseau de transports publics de personnes de la Métropole Européenne de Lille.

Les présentes CGVU sont applicables à l’ensemble du réseau ilévia et matérialisées par le Titre de transport. Les règlements d’utilisation qui complète les présentes CGVU (« Règlements d’utilisation») sont les suivants :

- le règlement d’utilisation du tramway et du métro du réseau ilévia ;
- le règlement d’exploitation et d’utilisation du réseau autobus et autocars ;
- le règlement d’utilisation du service Handipole ;
- le règlement d’utilisation des parcs-relais ilévia ;
- le règlement d’utilisation du service de Vélos en Libre-Service, V'Lille, du réseau ilévia.

Les règlements d’utilisation sont consultables sur le site ilévia.fr :

https://www.ilevia.fr/cms/institutionnel/non-classe/reglements-dutilisation

La présente version des CGVU est publiée le 11 octobre 2021.

Le Client doit prendre connaissance des présentes CGVU, disponibles en agences et accessibles par un lien hypertexte situé en bas de page de chaque page du Site. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d’en conserver une copie. Keolis Lille Métropole exploitant du réseau ilévia, se réserve le droit de modifier les présentes CGVU qui s’appliqueront dans les conditions précisées à l’article 16 ci-après. Ces modifications s’appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site Internet. A cet effet, il est conseillé au Client de lire les présentes CGVU à chaque visite du Site. Le Site ilévia.fr et ses applications attachées ont pour principales finalités l’information et la vente en ligne de Titres de transport du réseau ilévia. Dans le cas d’un achat via e-boutique, la présentation ultérieure de la carte personnalisée du Client devant un valideur à bord d’un bus, sur le quoi du tram ou dans une station de métro permettra de charger le Titre acheté. Le Site propose aussi de nombreux autres services, via un espace personnalisé, accessible au moyen d’un identifiant et d’un mot de passe.

Le réseau ilévia est géré par la Société Keolis Lille Métropole :

Société anonyme au capital de 5.000.000 €
Adresse : Centre d’Affaires Château Rouge, 276 Av de la Marne, BP 51009, 59701 Marcq-en-Barœul Cedex.
N° SIREN : 824 164 792 RCS Lille Métropole.

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET PÉRIMÈTRE D’APPLICATION

Est entendu par les termes :

« **Client** » : toute personne titulaire d’un Titre de transport utilisant le réseau de transport ilévia et/ou achetant un titre de transport de ce réseau via le Site.

« **Vendeur** » : Keolis Lille Métropole, exploitant du réseau ilévia identifié ci-dessus.

« **Carte personnelle** » : support billettique Pass Pass nominatif sur lequel sont chargés les Titres de transport, les profils et abonnements donnant accès au réseau ilévia.

« **Carte non personnalisée** » : support billettique anonyme sur lequel sont chargés les Titres de transport occasionnels.

« **carte déclarative** » : support billettique Pass Pass nominatif sur lequel sont chargés les Titres de transport et les profils et abonnements donnant accès au réseau ilévia. Conformément aux recommandations de la CNIL les informations sur le détenteur de la carte sont effacées. Ce type de support ne permet ni service après-vente (SAV), ni paiement par prélèvement automatique.

« **Ticket rechargeable** » : billet cartonné sur lequel peut être chargé un seul type de titre occasionnel.

« **Titre de transport** » : représente le contrat de transport conclu entre le Client et le Vendeur et permettant au Client de circuler sur le réseau ilévia.

« **Valideur** » : appareil équipant les bus, les stations de métro et les plateformes tramway du réseau ilévia devant lequel le Client présente un support (carte ou ticket rechargeable) hébergeant un Titre de transport afin de le valider pour voyager en régle.

« **Rechargement à distance** » : achat d’un Titre de transport effectué à distance et chargé le lendemain ou le surlendemain en présentant la Carte personnelle devant un valideur, un distributeur ou une borne de rechargement.

« **Commande** » : achat de Titre de transport effectué et payé par le Client via le Site.

« **Conditions Spécifiques** » : conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu via l’un des canaux de distribution du réseau ilévia. Ces Conditions Spécifiques, pour le produit ou Titre concerné, figurent à l’article 2.2 des présentes CGVU.

« **Profil** » : obtention, à partir de justificatifs d’âge, de domicile et/ou sociaux, d’une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.

« **Site** » : aussi bien

- le site internet www.ilevia.fr qui héberge le-boutique destinée à l’achat et au rechargement des Titres de transport ;
- l’application Pass Pass easy Card destinée au rechargement des Cartes personnelles à partir d’un smartphone ;
- l’application ilévia laquelle, à partir d’un smartphone, permet l’achat d’un Titre de transport dématérialisé appelé M-Ticket ;
- l’achat par SMS d’un «  Ticket Bus SMS ».

## ARTICLE 2 – CONDITIONS D’UTILISATION

### 2.1 Conditions d’utilisation générales

Pour voyager sur le réseau ilévia, le Client doit obligatoirement être en possession d’un Titre de transport ilévia en cours de validité et valide.

A compter du 1er janvier 2022, les voyageurs de moins de 18 ans résidant sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille bénéficient d’un titre de transport gratuit appelé : « Titre moins de 18 ans ». Leur carte Pass Pass chargée de ce titre gratuit doit être validée pour accéder à l’ensemble du réseau.

Pendant les épisodes de déclenchement par le Préfet de la circulation différenciée, conformément aux dispositions de l’article L.223-1 du Code de l’Environnement, les usagers voyagent gratuitement sur le réseau de transport ilévia, sans obligation de validation d’un titre. L’attention des voyageurs est attirée sur le fait que les valideurs demeurant en fonction durant ces jours de gratuité pour cause de pollution, tout titre malencontreusement valide sera décompté et ne pourra être remboursé.

Le Client peut se procurer les Titres de transport ilévia, hors souscription d’abonnement ou Titre moins de 18 ans (voir article 2.2), au moyen des différents canaux suivants :

- par correspondance : paiement par chèque ou prélèvement,
- dans les Agences ilévia : paiement par chèque, prélèvement, espèces ou carte bancaire
- sur le site ilévia.fr : paiement par carte bancaire ou prélèvements
- sur les applications ilévia et Pass Pass EasyCard : paiement par carte bancaire
- sur les distributeurs de titres : paiement par carte bancaire ou en espèces
- en point Pass Pass : paiement par chèque, espèces ou carte bancaire.

Les Titres de transport ilévia sont valables sur l’ensemble du réseau ilévia et dans les limites du territoire de la Métropole Européenne de Lille. Les Cartes personnelles et déclaratives ne peuvent en aucun cas être utilisées pour des abonnements par plusieurs personnes.

Les Titres de transport ilévia, à l’exception des Titres ci-dessous, permettent de voyager sur le réseau Arc-en-Ciel sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille sous réserve d’être chargés sur une carte Pass Pass personnelle ou non personnalisée :

- Le trajet ZAP, le Pass congrès, le trajet Handipole, les titres transfrontaliers.

Les Titres de transport ilévia, à l’exception des Titres ci-dessous, permettent de voyager sur le réseau TER sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille sous réserve d’être chargés sur une carte Pass Pass personnelle ou non personnalisée :

- Le titre moins de 18 ans, le trajet ZAP, le Pass congrès, le trajet groupe, le trajet Handipole, le trajet intégré, l’abonnement semaine intégré, les titres transfrontaliers.

Le Client doit obligatoirement valider son Titre de transport sur un des Valideurs présents à l’intérieur du véhicule (bus, véhicule de transport à la demande) ou sur le quoi (métro, tramway, TER) dès sa montée, à chaque voyage, y compris en correspondance. Dans le cas contraire, le Client se trouve en situation irrégulière et sera redevable d’une indemnité forfaitaire suivant le montant du tarif en vigueur au moment du contrôle.

Pour plus de renseignements sur le contrôle des Titres de transport, le Client peut se reporter aux Règlements d’utilisation listés en introduction des présentes CGVU.

Les supports pour être valables ne doivent présenter aucune altération :

- les Tickets rechargeables ne doivent être ni pliés, ni déchirés,
- les Cartes doivent être en bon état,
- les Cartes personnelles doivent être lisibles et présenter une photo rendant son utilisateur identifiable.

Durée de validité des Titres de transport au forfait :

- La durée de validité des Pass 1 jour, 2 jours, … démarre à compter de leur première validation.
- Abonnement mensuel : le Client choisit lors de l’achat la date de début de validité qui lui convient.
- Abonnement 10 mois : le Titre de transport est valable du 1er septembre au 30 juin de l’année N+1.
- Abonnement annuel : le Titre de transport est valable 12 mois et démarre le 1er jour du mois suivant l’achat (pour les achats avant le 20 du mois).

- Abonnement permanent : le Titre de transport est valable pour une durée minimale d’engagement de 12 mois et jusqu’à sa résiliation à la demande du Client ou du fait du Vendeur (en raison de non-paiement ou de non-respect des conditions de délivrance).
Toute utilisation non conforme des Titres de transport ilévia constitue une situation irrégulière passible du paiement d’une indemnité forfaitaire.

Toute création d’une carte Pass Pass personnelle entraine l’ouverture d’un compte client.

### 2.2 Conditions Spécifiques des abonnements et du Titre moins de 18 ans

Tout abonnement est rigoureusement personnel. La signature du contrat d’abonnement ou l’obtention d’un Titre moins de 18 ans nécessite la création d’une carte Pass Pass personnelle avec photographie et l’ouverture d’un compte client. L’abonnement payé par un paiement comptant peut être chargé sur une carte déclarative en Agences ilévia.

Le Client âgé de moins de 18 ans et résidant au sein de la Métropole Européenne de Lille peut se procurer un Titre moins de 18 ans soit :

- à partir du mois de décembre 2021 : sur le site internet www.ilevia.fr ;
- à partir du mois de janvier 2022 en agence commerciale ilévia ;
- à partir du mois de janvier 2022 par courrier à l’adresse ilévia – BP 51009 – 59701 Marcq-en-Barœul cedex.

Pour les Clients âgés de moins de 18 ans, résidant au sein de la Métropole Européenne de Lille et déjà titulaire d’un abonnement ilévia avant le 31 décembre 2021, voir les articles 9.3.1 et 9.1.2 ci-après pour le basculement de leur abonnement vers un Titre moins de 18 ans.

Les abonnements peuvent être souscrits : par correspondance, dans les Agences ilévia, sur le site levia.fr, sur l’application ilévia, via le M-Ticket, sur l’application Pass Pass EasyCard, sur les distributeurs de titres, en point Pass Pass.

Les modalités de paiement de ces abonnements varient selon les canaux de vente précités et selon le type d’abonnement acheté.

S’agissant des canaux de vente, les modalités de paiement suivantes sont possibles :

- par correspondance : paiement par chèque ou prélèvement,
- dans les Agences ilévia : paiement par chèque, prélèvement, espèces ou carte bancaire
- sur le site ilévia.fr : paiement, selon les abonnements, par carte bancaire et /ou par prélèvements
- sur l’application ilévia, via le M-Ticket : paiement par carte bancaire
- sur l’application Pass Pass EasyCard : paiement par carte bancaire
- sur les distributeurs de titres : paiement par carte bancaire ou en espèces
- en point Pass Pass : paiement par chèque, espèces ou carte bancaire.

S’agissant des modalités de paiement par type d’abonnement : se reporter au paragraphe relatif à l’abonnement concerné.

Le formulaire d’abonnement dûment complété doit être accompagné :

- d’un moyen de paiement comptant ou d’un RIB et d’un mandat de prélèvement concordant avec ce RIB ;
- pour les tarifs à QF : d’une attestation de paiement CAF ;
- pour les tarifs réduits : d’un justificatif de domicile dans la Métropole Européenne de Lille ;
- pour les personnes ne possédant pas de carte Pass Pass : d’une photocopie, d’une pièce d’identité et d’une photo d’identité récente (fond neutre, 35 x 41 mm, non utilisée, non scannée, non photocopiée).

En cas d’envoi par courrier, le formulaire et les justificatifs sont à envoyer à l’adresse suivante : ilévia – BP 51009 – 59701 Marcq-en-Barœul cedex.
Dans la mesure où la demande d’abonnement est complète, un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande d’abonnement par ilévia et la date d’expédition de la carte Pass Pass chargée de l’abonnement, ou du chargement de la carte Pass Pass.

### Abonnement 10 mois

L’abonnement 10 mois est valable du 1er septembre au 30 juin.

Les personnes qui demandent à bénéficier d’un abonnement 10 mois doivent avoir moins de 26 ans à l’échéance de l’abonnement, le 30 juin. Toutefois, par exception, les personnes qui ont 26 ans au cours du mois de juin peuvent souscrire un abonnement 10 mois et en bénéficier jusqu’au 30 juin.

En conséquence, pour bénéficier d’un abonnement 10 mois, les personnes âgées de 25 ans durant l’année d’adhésion doivent être nées après le 31 mai.

Toute demande d’abonnement doit être réalisée entre le 21 juin et le 7 octobre de l’année d’adhésion. Pour toute demande par courrier, le cachet de la poste fera foi.

Quelle que soit la date de souscription (au plus tard le 7 octobre), le prix de l’abonnement 10 mois est dû dans son intégralité : en cas de souscription postérieure au 1er septembre, les jours déjà écoulés ne pourront faire l’objet d’aucun remboursement.

L’abonnement 10 mois peut être payé au comptant et/ou par prélèvement.

L’abonnement 10 mois peut être souscrit par courrier, en agence et en ligne sur le site ilévia.fr. Par exception, les abonnements 10 mois 4-25 ans avec tarification sociale peuvent être souscrits en ligne sur le site ilévia.fr à la condition de choisir un paiement par prélèvement.

L’abonnement 10 mois à tarif plein peut être souscrit également dans les distributeurs automatiques et les points Pass Pass pour les personnes munies d’une carte Pass Pass.

### Abonnement annuel

L’abonnement annuel ne peut être souscrit que par les personnes résidant dans la MEL et pouvant justifier d’un quotient Familial CAF inférieur à 716 €.

L’abonnement annuel 4-25 ans, ne peut être souscrit que par les personnes ayant moins de 25 ans avant le 1er jour de l’abonnement.

L’abonnement annuel peut être payé au comptant et/ou par prélèvement.

L’abonnement annuel peut être souscrit par courrier et en agence. Les abonnements annuels 4-25 ans et 26-64 ans peuvent également être souscrits en ligne sur le site ilévia.fr à condition de choisir un paiement par prélèvement.

### Abonnement permanent

L’abonnement permanent est renouvelé par tacite reconduction, sauf résiliation de l’une ou l’autre des parties suivant les modalités énumérées au sein des CGVU.

Lors de la souscription d’un abonnement permanent, le payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte Client ainsi que sa Référence Unique de Mandat. Toute modification tarifaire est repercutée immédiatement sur le prix de l’abonnement.

Le prix de l’abonnement permanent peut être révisé annuellement par la Métropole Européenne de Lille : le client qui est en désaccord avec cette augmentation peut demander la résiliation de son abonnement. L’abonnement permanent 4-25 ans, ne peut être souscrit que par les personnes ayant moins 25 ans avant le 1er jour de l’abonnement. Il est résilié de plein droit le dernier jour du mois de la date anniversaire des 26 ans du client.

L’abonnement permanent ne peut être payé par prélèvement.

L’abonnement permanent peut être souscrit par courrier et en agence. Les abonnements permanent 4-25 ans et tout public peuvent également être souscrits en ligne sur le site ilévia.fr.

## ARTICLE 3 – PRIX ET PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Les tarifs des Titres de transport sont indiqués en euros toutes taxes comprises et sont révisables. Les tarifs des Titres de transport et autres produits sont fixés par la Métropole Européenne de Lille, seule habilitée à en définir le montant en tant qu’autorité organisatrice des transports publics urbains de personnes sur son territoire. Ils sont exprimés hors frais d’envoi et de gestion.

Les tarifs des abonnements varient selon l’âge du client, les revenus du foyer (quotient familial CAF de l’abonné) ainsi que le lieu de résidence de l’abonné (les non-résidents de la Métropole Européenne de Lille n’étant pas éligibles aux tarifs réduits).

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit être fourni). Le payeur peut être différent de l’abonné. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Les points de vente Pass Pass sont libres de fixer les moyens de paiement acceptés.

Le règlement des Titres de transport achetés en agence commerciale ilévia se fait en euros, au tarif en vigueur le jour de l’achat.

Pour tout paiement comptant en agence commerciale les moyens acceptés par le Vendeur sont : le chèque bancaire, la carte bancaire et les espèces. Aucun autre moyen de paiement n’est admis.

Pour le paiement par chèque bancaire, seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié en France et issus d’un compte courant sont acceptés. Les chèques sont encaissés dès réception. Pour le paiement par carte bancaire, le Client garantit qu’il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l’utilisation des services.

Lorsqu’un paiement par prélèvement est possible ou obligatoire, le prélèvement sur un compte épargne n’est pas autorisé.

Le règlement des Titres de transport commandés via le Site, et des éventuels frais d’envoi et de gestion, sont payables au comptant par carte bancaire le jour de la validation de la Commande. Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de Commande adressée par le Vendeur.

Le seul moyen de paiement donnant accès à une transaction sur le-boutique ilévia est la carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard) acceptée en France. Tout autre type de carte n’est pas accepté.

Par exception, les abonnements 10 mois et annuels « 4-25 » et « 26-64 » peuvent être payés sur le-boutique par prélèvements mensuels. Les abonnements permanents « tout public » et « 4-25 » payés sur le-boutique le sont nécessairement par prélèvements mensuels.

Lors d’un paiement par carte, le Client indique son numéro de carte, la date de validité de la carte et le cryptogramme figurant au dos. Le paiement via l’application Pass Pass Easy card ou via l’application ilévia (pour l’utilisation du M-Ticket) peut s’effectuer par carte bancaire ou Pay Pal.

Le débit est effectué lors du paiement en ligne à la condition d’avoir obtenu préalablement l’autorisation de débit du compte du Client auprès des centres de paiement concernés. A défaut de cette autorisation, le règlement ne pourra pas être pris en compte et la Commande ne sera pas traitée.

Tous nos paiements s’effectuent via des serveurs sécurisés par un prestataire qualifié et agrémenté PCI-DSS. Ceci implique qu’aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site ilévia. fr. Le paiement par carte bancaire offre donc toutes les garanties de sécurisation bancaire. Toutes les informations que l'utilisateur est amené à renseigner sur le serveur de la banque sont cryptées par le protocole TLS (Transfer Layer Security).

La phase de paiement à lieu directement sur le serveur de paiement sécurisé de la banque. Le serveur de paiement effectue la vérification de la validité de la carte bancaire du Client avant d’accorder l’autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat de la demande de paiement au serveur du Vendeur.

Les éléments de sécurisation des échanges mis en œuvre dans le cadre du service de paiement sécurisé sont les suivants :

- intégrité des données échangées entre les serveurs,
- authentification du Vendeur comme émetteur de la demande de paiement,
- cryptage et confidentialité des données échangées entre le Client et le serveur de paiement de la banque.

## ARTICLE 4 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES LORSQUE LE PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT EST APPLICABLE

L’abonnement 10 mois, l’abonnement annuel, l’abonnement permanent et l’utilisation du service Handipole peuvent faire l’objet d’un paiement par prélèvement.

L’abonnement 10 mois représente un engagement pour une durée allant du 1er septembre de l’année N au 30 juin de l’année N+1.

L’abonnement annuel représente un engagement d’une durée de 12 mois débutant toujours un 1er jour d’un mois.

L’abonnement permanent est un abonnement par tacite reconduction débutant toujours le 1er jour d’un mois et ne peut être souscrit pour une période inférieure à 12 mois.

Le service Handipole est un service de transport sur réservation dédié aux Personnes à Mobilité Réduite. L’utilisation de ce service est soumise à une inscription préalable auprès d’ilévia, sous certaines conditions d’acceptation. Voir le règlement d’utilisation Handipole pour toute information sur le service.

### 4.1. Modes de paiement

Les abonnements 10 mois et annuels sont des forfaits payables selon deux formules au choix :

- la formule au comptant,
- la formule par prélèvement mensuel.

Les abonnements permanents sont des forfaits payables uniquement par prélèvement mensuel.

Le service Handipole fait l’objet d’un paiement à la consommation. Il peut faire l’objet d’un prélèvement à la consommation. Le montant du prélèvement est calculé en fonction des trajets réalisés par le Client et du prix unitaire du ticket Handipole sur la période. La période de consommation concernée par le prélèvement Handipole s’étend du 25 du mois (M) au 25 du mois suivant (M+1). Si le client ne voyage pas, aucun prélèvement n’est réalisé sur le compte bancaire du Client.

### 4.2. Le prélèvement mensuel

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 du Vendeur sur la base d’une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.

Ce mandat signé par le payeur, autorise le Vendeur 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 payeur de l’abonnement doit signer le mandat et l’assortir d’un relevé d’identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) figurant sur le mandat.

Pour les abonnements 10 mois, les abonnements annuels et les abonnements permanents, chaque prélèvement s’effectue à une date selon un échéancier communiqué au Client lors de la souscription. Le Client est invité à vérifier son échéancier et signaler à Ilévia tout écart éventuellement constaté. En cas d’erreur matérielle figurant sur l’échéancier, notamment la date de prélèvement, ilévia s’engage à renvoyer rapidement, après constat du Client ou d’ilévia, un échéancier rectificatif au Client afin d’assurer la cohérence entre le prélèvement et le paiement des prestations souscrites. (Exemple : échéancier mentionnant « au titre de l’année de prélèvement 2029 » au lieu de « 2019 »).

Les abonnements 10 mois, annuels et permanents réservés aux 4 à 25 ans sont à payer par prélèvement mensuel, le 15 du mois. Pour les souscriptions d’abonnement annuel ou permanent dont la demande parvient entre le 1er et le 20 du mois, le premier prélèvement intervient le 15 du mois M+1. Pour les demandes parvenues entre le 21 et le dernier jour du mois, le 1er prélèvement est réalisé le 15 du mois M+2.

Pour les demandes d’abonnement 10 mois parvenues jusqu’au 7 septembre inclus, le 1er prélèvement intervient le 15 septembre, pour les demandes parvenues du 8 septembre au 7 octobre inclus le 1er prélèvement interviendra le 15 octobre.

Les abonnements annuels pour les 26 à 64 ans et permanents tout public sont à payer par prélèvement mensuel, le 5 du mois. Pour les souscriptions d’abonnement dont la demande parvient à ilévia entre le 21 et le dernier jour du mois, le 1er prélèvement est réalisé le 5 du mois M+2, pour les autres demandes le

1er prélèvement intervient le 5 du mois M+1.

Les abonnements annuels 65 ans et plus et Coquelicot permanents sont à payer par prélèvement mensuel, le 10 du mois. Pour les souscriptions d’abonnement dont la demande parvient à ilévia entre le 21 et le dernier jour du mois, le 1er prélèvement est réalisé le 10 du mois M+2, pour les autres demandes le 1er prélèvement intervient le 10 du mois M+1.

Pour le paiement par prélèvement relatif au service Handipole, son montant dépendant de la consommation réelle du client, il n’est pas possible d’établir à l’avance un échéancier de paiement. Toutefois, si un prélèvement doit intervenir sur un mois donné en raison d’une consommation du service par le client, ce prélèvement intervient toujours le 15 du mois. En cas de contestation du montant d’un prélèvement par le client au regard de sa consommation effective, il doit adresser une réclamation à ilévia conformément à l’article 11.2 Réclamations ci-après et fournir toutes pièces justificatives utiles au soutien de sa réclamation.

La souscription au prélèvement Handipole peut être réalisée tout au long de l’année : l’option est activée sur le compte du client au plus tard 10 jours ouvrés après la réception par ilévia du dossier complet du client. Le client est notifié par ilévia de la date effective de l’activation de son mode de paiement.

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, le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client les frais de gestion.

Il appartient au Client de communiquer, lors de toute conclusion d’abonnement et/ou de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d’informer dans les meilleurs délais le Vendeur de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Clients.

Tout nouveau mandat assorti d’un RIB doit être communiqué au plus tard le 20 d’un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. 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 le Vendeur en cas de litige.

En cas de modification ou de révocation de mandat, le Client doit s’adresser au service Client du Vendeur. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d’un autre moyen de paiement valide.

En cas de changement d’établissement bancaire ou de payeur, le payeur doit remplir un mandat de prélèvement et fournir un RIB de telle sorte qu’il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. Pour ce faire il doit envoyer, par correspondance ou courriel, au service Client du vendeur, ses coordonnées bancaires accompagnées du formulaire d’abonnement signé.

En cas d’impayés ou d’interruption des prélèvements mensuels du fait du Client, celui-ci s’engage à régler directement, au service comptabilité du Vendeur, le montant du ou des mois dont il est redevable, par carte bancaire ou chèque bancaire. Ce montant sera majoré de frais de gestion s’élevant à 8€. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats d’abonnements ilévia à paiement différé.





# Conditions Générales de Vente et d’Utilisation (CGVU)

est formellement limitée à la sortie des routeurs IP installés chez lui. En aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. Le vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels. Dans ces conditions, le Vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à cet égard. A ce titre, le Client renonce expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

#### 7.3 – Application ilévia

Le Vendeur met à disposition des Clients l'application ilévia laquelle propose les fonctionnalités suivantes :

- recherche d'itinéraires,
- consultation des horaires,
- consultation de l'info trafic,
- consultation des plans de réseaux,
- création de favoris,
- système d'achat, de rechargement et de validation de Titres de transport dématérialisés appelés M-Ticket.

Pour l'achat de titres dématérialisés, le Client doit disposer :

- D'un téléphone mobile de type :

- smartphone Android depuis la version 5 jusqu'à la version 10 compatible NFC OU
- tout autre appareil ou terminal similaire qui serait éligible du fait, notamment, de l'évolution des technologies ;

- D'un accès internet (dudit téléphone) par une connexion Wi-Fi ou un abonnement téléphonique (non fourni par le Vendeur) ;
- De l'application ilévia ainsi que de l'extension « Ticket sans contact » (à télécharger sur Google Play) au sein de laquelle le titre de transport dématérialisé sera disponible ;
- D'une carte bancaire.

Les titres dématérialisés ainsi achetés ou rechargés sont valables sur l'ensemble du réseau ilévia 24H/24 et 7/7 J, sous réserve d'une interruption de service volontaire ou non.

A condition que le paiement soit accepté, les Titres de transport dématérialisés sont chargés à distance sur le smartphone du Client. Il est possible de charger plusieurs titres de transport dématérialisés dans l'application ilévia.

Les Titres dématérialisés sont strictement personnels. En cas de contrôle, le Client doit justifier de la détention de son Titre et, le cas échéant, des conditions tarifaires applicables (profils 4-25 ans, 65 et plus, etc.).

En cas d'oubli de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'application (pas de connexion internet, plus de batterie sur le téléphone), de non-respect des conditions de validité du titre dématérialisé (activation + validation du titre M-Ticket), le Client est considéré en situation irrégulière.

L'utilisation du compte Client permet de récupérer son portefeuille de Titres dématérialisés sur un autre smartphone (notamment en cas de changement de téléphone). Si le Client a acheté des Titres dématérialisés M-Ticket sans créer de compte Client et qu'il souhaite ensuite être connecté à un compte, l'ensemble des titres de son portefeuille sont accessible sur son compte.

Toute demande du Client visant à obtenir le remboursement d'un ou plusieurs Titres de transports dématérialisés achetés via l'Application ilévia doit être adressée dans les meilleurs délais au Vendeur.

En l'absence de compte, le Client peut demander le remboursement de ses Titres en adressant sa demande accompagnée des éléments suivants :

- l'adresse courriel utilisée lors de l'achat des titres ;
- un justificatif d'identité ;

- une déclaration signée sur l'honneur attestant que le Client est bien à l'origine des Titres de transports dont il demande le remboursement.

Dès réception de la demande complète du Client et validation du Vendeur, les Titres de transports dématérialisés correspondants sont désactivés.

Les coordonnées auxquelles le Client peut envoyer sa demande de remboursement ainsi que les conditions de remboursement applicables sont précisées à l'article 10 ci-après.

Le Client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'internet, ainsi que l'afflux de connexions par les Clients, certains jours, à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité du vendeur s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est formellement limitée à la sortie des routeurs IP installés chez lui.

En aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre.

Le vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels.

Dans ces conditions, le Vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à cet égard. A ce titre, le Client renonce expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

#### 7.4 – « Ticket bus SMS »

Compte-tenu de la pandémie de Covid19 et de la suspension temporaire de la vente à bord des bus, un « Ticket bus SMS » est temporairement disponible à la vente par SMS à compter du 03/09/2020 et au même prix que les tickets préchargés vendus à bord des bus au jour de l'achat.

Ce « Ticket bus SMS » :

• est valable uniquement dans les bus du réseau ilévia (il n'est notamment pas valable dans le métro et le tramway) ;

• est valable pour une durée limitée à une heure (aller-retour et correspondances bus-bus autorisés dans cette limite d'une heure). La durée d'une heure est décomptée dès la réception du Ticket bus SMS par le Client sur son téléphone portable; le titre ne peut donc pas être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure ;

• ne peut pas faire l'objet d'une validation. Il est considéré, par défaut une fois reçu, comme un titre validé ;

• doit être acheté lorsque le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve ; il ne doit pas être acheté une fois le Client à l'intérieur du bus ;

• doit être présenté aux agents lors d'un contrôle de titres de transport.

L'achat du « Ticket bus SMS » est effectué par le client en envoyant le mot « BUS » par SMS au 93059 (numéro non surtaxé) depuis son téléphone mobile. De manière quasi-instantanée, le Client reçoit en retour sur ce même téléphone mobile un SMS constituant son « Ticket bus SMS ». Ce dernier comporte notamment :

- la date du jour du Ticket bus SMS ;
- l'heure de début et de fin de validité du Ticket bus SMS ;
- un lien permettant de télécharger le justificatif de paiement correspondant ;
- un code de validité nécessaire afin de prouver l'authenticité du Ticket bus SMS lors d'un contrôle de validité des titres de transport.

Le SMS constituant le « Ticket bus SMS » doit être présenté en intégralité et de manière lisible aux agents de contrôle lors de tout contrôle de la validité des Titres. Il appartient au Client si besoin de faire défiler le SMS afin que le contrôleur puisse avoir connaissance de l'intégralité de son contenu. Le Titre peut être considéré comme non valable par l'agent de contrôle (assermenté) si l'état du téléphone du Client ne lui permet pas une lecture optimale (écran cassé, manque de luminosité) et intégrale du Titre. Si le Client n'est pas en mesure de présenter le SMS lors du contrôle (défaut de batterie du téléphone portable, portable absent/perdu/volé) le Client est alors considéré en infraction.

Le Client qui ne dispose pas d'un Titre lors de sa montée à bord du bus et qu'il l'achète dans le bus (en cours de trajet ou au moment du contrôle de titre effectué) est considéré comme étant en infraction.

Ce Ticket bus SMS est facturé au Client au coût de 1,90 euros TTC avec débit sur la facture de l'opérateur mobile du Client ou sur le compte mobile prépayé du Client si le crédit est suffisant (à défaut de crédit suffisant l'opération ne peut pas être effectuée). Ce service est disponible pour tous les opérateurs de téléphonie mobile en France métropolitaine. Il n'est pas éligible aux cartes SIM étrangères. Il appartient au Client de vérifier que son abonnement téléphonique permet l'utilisation de ce service car il constitue un SMS non-compris dans le forfait SMS de l'opérateur (SMS dit surtaxé).

L'achat du « Ticket bus SMS » ne nécessite pas de transmettre d'information personnelle, bancaire ou de numéro de carte bancaire.

Ce « Ticket bus SMS » ne peut être cédé à un tiers. Le SMS constituant le « Ticket bus SMS » ne peut être transféré.

Si le Client ne reçoit pas de SMS après l'envoi du mot BUS au 93 059, cela signifie que l'acte d'achat n'a pas été effectué et qu'il ne sera pas facturé. Il lui appartient de réitérer l'opération ou de se procurer un Titre de transport au moyen d'un autre canal de vente.

Le Client ne peut acheter qu'un seul « Ticket bus SMS » par SMS qu'il envoie. Si des Clients voyagent à plusieurs, chacun doit disposer d'un Titre et l'envoi du SMS « BUS » doit être effectué autant de fois que nécessaire pour que chaque voyageur dispose d'un Titre de transport (envoyer 3 SMS « BUS » pour obtenir 3 « Tickets bus SMS »). Les « Tickets bus SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, le Client et les voyageurs pour lesquels il a acheté et possède un « Ticket bus SMS » doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le bus ilévia. En cas de contrôle, tous les « Ticket bus SMS » reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de la validité des Titres de transport.

Il n'est pas garanti au Client que le service permettant l'achat d'un Ticket Bus SMS fonctionnera sans interruption ou sera exempt de panne, ni qu'il sera compatible avec son matériel téléphonique.

### ARTICLE 8 – UTILISATION DE LA VENTE À DISTANCE ILÉVIA SUR LE SITE

#### 8.1 La Commande

La Commande de prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté, par validation de la case à cocher, les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à un produit ou un Titre de transport précisées à l'article 2.2 des présentes, préalablement à la réalisation d'une Commande. Une fois sur le réseau ilévia, le Client est tenu de respecter le ou les Règlements d'utilisation applicables au(x) mode(s) de transport qu'il utilise lesquels sont visés en introduction et disponibles sur le site ilévia à cette adresse https://www.ilevia.fr/cms/institutionnel/non-classé/reglements-utilisation/
Lé-boutique permet de commander en ligne différents Titres de transport valables sur le réseau ilévia (Ticket rechargeables, Cartes personnelles, et différentes formules sur Carte personnelle dont les principaux abonnements commercialisés par ilévia).

Certains Titres de transport ne sont toutefois pas commercialisés sur le-boutique.

L'application Pass Pass Easy Card permet de charger en ligne différents Titres de transport valables sur le réseau ilévia. Certains Titres de transport ne sont toutefois pas commercialisés sur Pass Pass Easy Card.

L'application ilévia permet de charger en ligne via le M-Ticket différents Titres de transport valables sur le réseau ilévia. Certains Titres de transport ne sont toutefois pas commercialisés sur l'application ilévia et ne peuvent pas faire l'objet d'un M-Ticket.

L'utilisation du service d'achat par SMS d'un « Ticket bus SMS » (lequel permet de circuler pendant 1 heure sur le réseau de bus ilévia) emporte acceptation pleine et entière par le Client des présentes CGVU. En cas de contradiction entre les stipulations de l'article 7.4 – « Ticket bus SMS » et celles d'un autre article des présentes CGVU, celles de l'article 7.4 – « Ticket bus SMS » prévalent.

Le Client peut acquérir des Titres de transport pour son usage propre, ou pour l'usage d'un tiers (le « Bénéficiaire »). Les conditions générales ainsi que les Règlements d'utilisation s'imposent également au Bénéficiaire même lorsque le Bénéficiaire n'a pas personnellement procédé à l'achat du Titre de transport. Le Client s'interdit toute revente partielle ou totale des Titres de transport achetés sur le site.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Avant d'acheter un Titre de transport en ligne, le Client doit s'assurer que le Bénéficiaire peut bénéficier du tarif choisi. Le descriptif

détaillé des Titres de transport et de leurs conditions d'utilisation est consultable sur le Site du réseau.

La Commande des Titres de transport sur Carte personnelle requiert que le formulaire de souscription intégrant différents champs obligatoires soit rempli. La photo et les pièces justificatives font partie des champs obligatoires pour l'établissement de la Carte Personnelle. Ils doivent correspondre au Bénéficiaire du Titre de transport. Ils doivent en outre être récents et suffisamment lisibles pour permettre l'identification du titulaire.

Lors de sa première Commande, le Client doit, pour des questions de sécurité, créer un compte personnel spécifique au site. Afin de protéger l'accès à ses données, il doit choisir un mot de passe qui lui sera demandé chaque fois qu'il voudra commander. Il est préconisé de choisir un code intégrant à la fois plusieurs chiffres et lettres de manière à sécuriser l'accès à son compte. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de toute utilisation frauduleuse du compte par un tiers, sauf faute du Vendeur.

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande. Une fois la Commande validée par le Client, un e-mail de confirmation sera transmis à l'adresse mail communiquée par le Client, en indiquant la référence de la Commande. Ce numéro devra figurer dans les échanges entre les deux parties.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la validation du paiement et de la confirmation de la Commande envoyée par le Vendeur au Client. Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'annuler toute Commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ou d'un Client ayant passé une Commande d'un Titre de transport soumis à des conditions d'accès auxquelles le Bénéficiaire ne répond pas au vu des pièces justificatives fournies (critère d'âge et de résidence en particulier).

Les informations énoncées par le Client, lors de la prise de Commande, engagent celui-ci : en particulier en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

#### 8.2 Livraison

Le présent article 8.2 ne s'applique pas à l'application Pass Pass Easy Card, ni à l'application ilévia, ni au service d'achat par SMS d'un « Ticket bus SMS ».

Les frais d'envoi par lettre simple et les frais de gestion des Commandes sont offerts.

La Commande sera envoyée au Client par courrier simple. Après confirmation de Commande, le délai d'envoi des Titres de transport est de 5 jours calendaires. Le Client doit tenir compte de ce délai dans le choix des Titres de transport. Les risques liés à l'envoi des Titres de transport commandés sont à la charge du Client, dès leur expédition par le Vendeur. Ainsi, en cas de retard, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée et ce, pour quelque cause que ce soit, les délais de livraison mentionnés étant indicatifs. En outre, si la livraison des Titres de transport est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du Client dans la saisie de ses coordonnées, ou si le pli est égaré par la société de livraison et ne parvient pas à son destinataire, le Vendeur ne saurait en être tenu responsable.

Afin que la réclamation soit prise en compte, tout envoi incomplet ou endommagé doit être signalé au Vendeur dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la réception de la Commande. De même, toute Commande non reçue doit être signalée dans un délai de 15 jours ouvrés suivant le mail de confirmation émis par le Vendeur.

En cas d'incidents de réception répétés, le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'envoi postal des Commandes de l'utilisateur. En cas de non-exécution totale ou partielle d'une Commande imputable au Vendeur, la responsabilité du Vendeur est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

### ARTICLE 9 – SUSPENSION ET RÉSILIATION DES ABONNEMENTS

#### 9.1 Suspension

##### 9.1.1 Principes

L'abonnement ne peut pas être suspendu durant sa période minimale d'engagement (12 mois).

A l'expiration de sa période minimale d'engagement, la suspension d'un abonnement permanent n'est possible qu'une seule fois pour une durée de 2 mois maximum sur une période de 12 mois à condition que le Vendeur soit prévenu, par écrit, au plus tard le 20 du dernier mois d'utilisation, cachet de la poste faisant foi.

Les demandes de suspension doivent être adressées par écrit :

Par voie postale à : Keolis Lille Métropole

Service Résiliations et suspensions - BP 51009

59701 MARCQ EN BAROEUL cedex

Ou

Par courriel à : contact@ilevia.fr

9.1.2 Suspension pour basculement vers un « Titre moins de 18 ans »

À titre exceptionnel, les usagers du réseau ilévia résidant dans la Métropole Européenne de Lille, disposant d'une carte Pass Pass chargé d'un abonnement payé par prélèvement (10 mois, annuel ou permanent) et qui auront 18 ans entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mai 2022 sont informés qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 :

• leur abonnement en cours détenu sur leur carte Pass Pass sera suspendu automatiquement par ilévia au 31/12/2021 et les paiements y afférents stoppés jusqu'à la fin du mois de leur anniversaire entraînant leur majorité ;

• un « Titre moins de 18 ans », gratuit, sera chargé automatiquement par ilévia sur leur carte Pass Pass jusqu'à la fin du mois de leur anniversaire entraînant leur majorité ;

• à la fin du mois au cours duquel ils auront eu 18 ans, leur abonnement et les paiements y afférents seront réactivés et le « titre moins de 18 ans » sera supprimé de leur carte Pass Pass.

Ces opérations seront effectuées de manière automatique et ne nécessiteront aucune intervention des usagers concernés.

Toutefois, ilévia attire l'attention de tous les usagers concernés par le « titre moins de 18 ans » sur le fait que ce nouveau titre gratuit n'est pas interoperable avec le réseau TER; ce titre gratuit ne permet donc pas d'emprunter le TER au sein du territoire de la MEL. En conséquence, les usagers âgés de moins de 18 ans et résidant au sein de la MEL qui ne souhaite pas que leur abonnement soit suspendu par ilévia au 31/12/2021 afin de continuer à emprunter le TER avec leur abonnement ilévia doivent impérativement faire une demande expresse de non-suspension à ilévia avant le 30 novembre 2021.

Cette demande de non-suspension doit être adressée par mail (à l'adresse contact@ilevia.fr), ou par courrier (à l'adresse ilévia – BP 51009 - 59701 Marcq-en-Barceul cedex).

#### 9.2 Résiliation à l'initiative du Client

L'abonnement annuel ou 10 mois ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter tout justificatif officiel et uniquement si le Client ne peut plus utiliser son abonnement.

L'abonnement permanent ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client durant les 12 premiers mois, sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter tout justificatif officiel, l'abonnement permanent étant souscrit pour une période minimale de 12 mois.

Cas concernant le Client :

• décès du titulaire de la Carte personnelle (sur présentation d'un certificat de décès),

- arrêt longue maladie reconnu par la sécurité sociale d'une durée supérieure à 2 mois (sur présentation d'une attestation),
- déménagement en dehors de la métropole de Lille (sur justificatif),
- changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par ilévia (sur justificatif de l'employeur),
- changement de Quotient Familial permettant l'adhésion à un tarif inférieur,
- perte d'emploi,
- arrêts des études.

Le justificatif doit parvenir au Vendeur au plus tard, le 20 du mois pour prendre effet au 1<sup>er</sup> du mois suivant. Toute résiliation entraînera de plein droit la suppression du contrat sur la Carte personnelle à la date d'effet.

La résiliation de son Titre de transport annuel réglé comptant donne droit au remboursement du trop-perçu selon les modalités détaillées à l'article 10.

Les demandes résiliation doivent être adressées par écrit :

Par voie postale à : Keolis Lille Métropole

Service Résiliations et suspensions - BP 51009

59701 MARCQ EN BAROEUL cedex

Ou

Par courriel à : contact@ilevia.fr

#### 9.3 Résiliation à l'initiative du Vendeur

##### 9.3.1 Résiliation pour basculement vers un « Titre moins de 18 ans »

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, tous les usagers du réseau ilévia âgés de moins de 18 ans, résidant dans la Métropole Européenne de Lille et disposant d'une carte Pass Pass au 31 décembre 2021, à l'exception de ceux concernés par une suspension en application de l'article 9.1.ci-dessus, sont informés que :

• tout abonnement 10 mois, annuel ou permanent en cours qu'il détiendrait sur leur carte Pass Pass sera résilié automatiquement par ilévia au 31/12/2021 ;

• les prélèvements automatiques afférents à leur abonnement résilié automatiquement seront stoppés ;

• un « Titre moins de 18 ans », gratuit, sera chargé automatiquement par ilévia sur leur carte Pass Pass.

Ces opérations seront effectuées de manière automatique et ne nécessiteront aucune intervention des usagers concernés.

Toutefois, les usagers concernés ayant payé leur abonnement 10 mois ou annuel au comptant seront remboursés, sur leur demande, au prorata (à compter du mois de janvier et jusqu'à l'échéance initiale de leur abonnement). Un formulaire de demande de remboursement précisant les pièces à fournir sera disponible sur le site ilévia.fr à partir du 5 janvier 2022 et jusqu'au 31 mars 2022.

En outre, ilévia attire l'attention des usagers concernés sur le fait que le nouveau « Titre moins de 18 ans » n'est pas interoperable avec le réseau TER; ce titre gratuit ne permet donc pas d'emprunter le TER au sein du territoire de la MEL. En conséquence, les usagers âgés de moins de 18 ans et résidant au sein de la MEL qui ne souhaite pas que leur abonnement soit résilié par ilévia au 31/12/2021 afin de continuer à emprunter le TER avec leur abonnement ilévia doivent impérativement faire une demande expresse de non-résiliation à ilévia avant le 30 novembre 2021.

Cette demande de non-résiliation doit être adressée par mail (à l'adresse contact@ilevia.fr), ou par courrier (à l'adresse ilévia – BP 51009 - 59701 Marcq-en-Barœul cedex).

#### 9.3.2 Résiliation pour faute du Client

Le Vendeur peut résilier l'abonnement de plein droit avec effet immédiat, pour les motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration,

- Falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la Carte personnelle
- Non-paiement.

A cet égard, conformément à l'article 4.2, en cas de désaccord ou de refus de l'échéancier rectificatif conduisant au non-paiement des prestations souscrites, ilévia peut résilier de plein droit et avec effet immédiat l'abonnement du Client.

La résiliation de l'abonnement est notifiée par lettre recommandée adressée au dernier domicile connu du payeur pour l'un des motifs détaillés ci-dessus.

Dans le cas particulier d'un non-paiement, la résiliation peut prendre effet après un délai de 15 jours accordé au Client faisant suite à l'envoi d'une relance par mail, SMS ou courrier simple adressé au dernier domicile connu du payeur.

### ARTICLE 10. REMBOURSEMENT

Les demandes de remboursement peuvent être effectuées par courrier ou par email à :

Keolis Lille Métropole

Back Office Billettique

276 Avenue de la Marne, CS 51009

59701 MARCQ EN BAROEUL Cedex

Ou

contact@ilevia.fr

Les modalités de remboursement des usagers abonnés bénéficiaires du « Titre moins de 18 ans » dont l'abonnement 10-mois ou annuel payé au comptant a été résilié par ilévia au 31/12/2021 sont précisées à l'article 9.3.1 ci-dessus.

Le « Ticket bus SMS » comporte tenu de son application immédiate (décompte de la durée) dès réception du SMS faisant office de Titre de transport n'est pas éligible au remboursement.

Les Titres de transport occasionnels non utilisés peuvent être remboursés uniquement en cas de changement de profil du Client. Le Client notifie son motif de demande de remboursement et fournit copie de tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement. Le remboursement se fait au prorata du nombre de Titres restant.

Aucun remboursement ne peut être exigé en cas d'utilisation partielle d'un Titre de transport (10 voyages, Pass 1 jour à 7 jours, etc...). Les Pass, Abonnements Hebdomadaires ou Abonnements Mensuels entamés sont dus, s'agissant de forfait, ils ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Les Abonnements Mensuels non utilisés ou non entamés sont éligibles au remboursement sous réserve que la demande soit effectuée dans le mois en cours de l'abonnement sur présentation d'un bulletin d'hospitalisation. Un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement.

En cas de non-réception ou de réception tardive (au-delà du délai de 15 jours) d'un abonnement commandé à distance (courrier ou e-boutique), le remboursement des Titres de transport achetés dans l'attente par le Client ne sera effectué qu'à la condition que la non-réception ou la réception tardive soit imputable à ilévia.

En cas de résiliation pour l'un des motifs listés à l'article 9.2 des présentes CGVU, les Abonnements 10 mois et Abonnements annuels partiellement utilisés sont remboursés au prorata des mois utilisés, tout mois entamé est dû. Les mois utilisés seront valorisés au tarif mensuel de la catégorie d'âge.

Aucune demande de remboursement ne peut être effectuée directement en agence commerciale.

Après étude de la demande de remboursement, le Vendeur notifie par courrier ou courriel, le refus ou l'acceptation du remboursement. Celui-ci est effectué par envoi postal d'un chèque bancaire (dans un délai maximum de deux mois).

En cas de décès du titulaire d'une carte, seul le notaire chargé de la succession est légitime pour demander le remboursement du solde des Titres contenus sur la carte.

Aucun transfert de Titres n'est autorisé d'un support vers un autre support.

### ARTICLE 11 – SERVICE CLIENT

#### 11.1 Délai de rétractation

Le Client est informé que, en application de l'article L. 121-20-4 du code de la consommation, les Titres de transport commercialisés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121.20 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance. Toute validation du paiement par le Client est irréversible.

#### 11.2 Réclamations

Pour toute réclamation le Client peut contacter le Vendeur :

• Par internet : ilévia.fr

• Par téléphone : 03 20 40 40 40 (prix d'un appel local)

• Par courrier : Keolis Lille Métropole – Service Réclamations – 276 avenue de la Marne – BP 51009, 59701 MARCQ EN BAROEUL cedex

• Par mail : contact@ilevia.fr

Le Client devra, le cas échéant, être en capacité de produire les documents justificatifs ou leur copie et/ou la preuve d'achat s'il y a lieu.

#### 11.3. Médiation

La médiation est un service de recours. Il s'adresse aux Clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du service Réclamations de ilévia.

Grâce à la médiation, les Clients peuvent obtenir un second avis.

Indépendant et impartial, le Médiateur Tourisme et Voyage (http://www.mtv.travel), est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 PARIS CEDEX 17.

Ne pas oublier de jo