



# FORMULAIRE D'ADHÉSION AU PRÉLÈVEMENT EN FIN DE MOIS HANDIPOLE

## 1. SERVICE PRÉLÈVEMENT EN FIN DE MOIS (selon votre consommation)

Le service Handipole vous propose un paiement par prélèvement automatique sur votre compte bancaire. Vous effectuez des trajets sans remettre de ticket au conducteur. Le mois suivant, vous recevez un relevé de vos trajets et êtes prélevé sur votre compte bancaire. L'adhésion au prélèvement en fin de mois est gratuite, quel que soit le nombre de trajets.

Merci de remplir en majuscule et de cocher la case de votre choix.

Nom du bénéficiaire Handipole\* \_\_\_\_\_

Prénom\* \_\_\_\_\_

Appartement \_\_\_\_\_ Etage \_\_\_\_\_ Entrée \_\_\_\_\_ Immeuble / Batiment \_\_\_\_\_

Résidence \_\_\_\_\_

Adresse\* N° \_\_\_\_\_ Voie\* \_\_\_\_\_

Code postal\* \_\_\_\_\_ Commune\* \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Je souhaite recevoir par email : La newsletter d'ilévia  Les produits, services et offres commerciales de ses partenaires

Je ne souhaite pas recevoir les offres relatives aux produits et services d'ilévia : Par email  Par SMS  Par courrier  Par téléphone

**Je souhaite recevoir le relevé de mes déplacements\* :**  par mail  par courrier  
 à mon nom  à destination d'un tiers

**Coordonnées d'un tiers pour l'envoi des relevés de consommation :**

Nom\* \_\_\_\_\_

Prénom\* \_\_\_\_\_

Appartement \_\_\_\_\_ Etage \_\_\_\_\_ Entrée \_\_\_\_\_ Immeuble / Batiment \_\_\_\_\_

Résidence \_\_\_\_\_

Adresse\* N° \_\_\_\_\_ Voie\* \_\_\_\_\_

Code postal\* \_\_\_\_\_ Commune\* \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**CONDITIONS ET MODALITÉS**  
Voir en dernière page

- J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente.  
 J'ai lu et j'accepte les modalités de traitement des données.\*\*

\* Champs obligatoires.

## 2. MES PIÈCES JUSTIFICATIVES

- Ce formulaire dûment complété.
- Un RIB.
- Le mandat de prélèvement dûment rempli.

## 3. COMMENT TRANSMETTRE MON DOSSIER ?



**Par courrier**

ilévia - service Handipole -CS 61139 - 80011 AMIENS Cedex 1.



## BON À SAVOIR

### 1 QUI PEUT S'ABONNER ?

Ce service est réservé aux clients utilisateurs du service Handipole d'ilèvia. 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'ilèvia, sous certaines conditions d'acceptation. Voir le règlement d'utilisation Handipole pour toute information sur le service et notamment ses conditions d'accès. Le formulaire d'inscription au prélèvement en fin de mois Handipole ne sera pas accepté si le client n'a pas fait les démarches d'inscription au service au préalable.

### 2 QU'EST-CE QUE LE PRÉLÈVEMENT EN FIN DE MOIS HANDIPOLE ?

Le prélèvement en fin de mois Handipole est un paiement déclenché par ilèvia sur le compte bancaire du client (ou d'un payeur), après autorisation donnée par le client (ou le payeur) via la signature d'un mandat de prélèvement SEPA. Le montant du paiement est calculé en fonction des trajets effectivement réalisés par le client sur le service Handipole sur une période donnée.

### 3 QUEL SERA LE MONTANT DES PRÉLÈVEMENTS ?

Le montant de chaque 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 QUAND A LIEU LE PRÉLÈVEMENT ET COMMENT EST-ON AVERTI ?

Le client reçoit un relevé de consommation indiquant le nombre de trajets réalisés sur la période et le montant correspondant, ainsi que le détail des trajets avec les lieux et horaires. Ce relevé de consommation est envoyé par email ou courrier, selon la préférence du client, le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la période de consommation (M+2). L'ordre de prélèvement est envoyé à la banque du client le 15 du mois suivant (M+2).

### 5 QUAND PEUT-ON S'ABONNER ?

La souscription au prélèvement Handipole peut être réalisée tout au long de l'année : l'inscription au prélèvement est effective au plus tard 10 jours ouvrés après réception du dossier complet du client (formulaire et mandat SEPA). Lorsque l'inscription au prélèvement en fin de mois est effective, ilèvia informe le client de la mise en place de ce nouveau mode de paiement (par email ou courrier, selon le canal de communication choisi par le client).

### 6 COMMENT CHANGER DE MODE DE PAIEMENT HANDIPOLE ?

Si le client du service Handipole souhaite arrêter le paiement par prélèvement en fin de mois, il adresse sa demande accompagnée d'une copie de sa carte Pass Pass valide et chargée du profil Handipole au Centre de Relation Clients Handipole. La demande est à adresser par email à [handipole@ilevia.fr](mailto:handipole@ilevia.fr) ou par courrier à **ilèvia – service Handipole – BP 51009 – 59701 MARCQ-EN-BARŒUL Cedex.**

### 7 QUE DOIT-ON FAIRE EN CAS DE CHANGEMENT D'ADRESSE PERSONNELLE ?

Envoyez-nous un justificatif de domicile à vos nom, prénom et nouvelle adresse par email à [handipole@ilevia.fr](mailto:handipole@ilevia.fr) ou par courrier à **ilèvia – service Handipole – BP 51009 – 59701 MARCQ-EN-BARŒUL Cedex.**

### 8 QUE DOIT-ON FAIRE EN CAS DE CHANGEMENT DE NUMÉRO DE COMPTE, DE BANQUE OU DE PAYEUR ?

Afin de prendre en compte vos nouvelles coordonnées bancaires, nous vous demandons de remplir un nouveau formulaire d'adhésion au prélèvement disponible sur internet, par courrier, en Agence ilèvia ou par téléphone au 03.20.40.40.40 (prix d'un appel local). Sur ce formulaire, cochez la case « changement de domiciliation bancaire » et envoyez-le, accompagné d'un RIB et d'un nouveau mandat de prélèvement signé à **ilèvia – service Handipole – BP 51009 – 59701 MARCQ-EN-BARŒUL Cedex.**

### 9 COMMENT CONTESTER LE MONTANT D'UN PRÉLÈVEMENT ?

Si le client souhaite contester le montant d'un prélèvement au regard de sa consommation effective, il doit adresser une réclamation et fournir toutes pièces justificatives utiles au soutien de sa réclamation à ilèvia, soit par mail à [contact@ilevia.fr](mailto:contact@ilevia.fr), soit sur le site [www.ilevia.fr](http://www.ilevia.fr), soit par téléphone au 03.20.40.40.40, soit par courrier à Keolis Lille Métropole – Service Réclamations – 276 avenue de la Marne – BP 51009, 59701 MARCQ EN BARŒUL cedex.

### 10 EN CAS D'IMPAYÉ :

En cas d'impayé ou d'interruption des prélèvements mensuels du fait du client, celui-ci s'engage à régler directement au service comptabilité ilèvia, le montant du ou des mois dont il est redevable, par carte bancaire ou chèque bancaire. Ce montant sera majoré des frais de gestion s'élevant à **8€**.

En cas de litige de paiement, et si le règlement n'est pas effectué dans les 15 jours suivant la relance, ilèvia se réserve le droit de bloquer l'accès du client au service Handipole jusqu'à régularisation de sa demande ou justification valable transmise par le client.

### 11 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. 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 80303 - 75823 PARIS cedex 17. Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du médiateur est gratuite.

**Les conditions générales de vente et d'utilisation, et la politique de confidentialité d'ilèvia sont consultables sur [ilevia.fr](http://ilevia.fr) et en Agence ilèvia.**

### TRAITEMENT DES DONNÉES

Les informations recueillies à partir de ce formulaire font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion de la relation clients. Ces données sont destinées à Keolis Lille Métropole SA, exploitant du réseau ilèvia, responsable de traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses prestataires ou partenaires commerciaux. Vos données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau ilèvia. Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant par e-mail à [dpo@ilevia.fr](mailto:dpo@ilevia.fr) ou par courrier à **ilèvia - BP 51009 - 59701 MARCQ-EN-BARŒUL cedex.**

