

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D’UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT



Au 20/02/2024

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d’achat, de souscription et d’utilisation des titres de transport et abonnements utilisables sur le réseau LE MET’ exploité par la SAEML-TAMM.

Elles s’appliquent à tout client, qu’il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu’en soit le support.

Elles forment avec le Règlement d’Exploitation du service et les Conditions Générales d’Obtention et d’Utilisation de la carte de transport Simplificités le contrat de transport régissant les obligations entre le client et la SAEML-TAMM.

Les Conditions Générales, le Règlement d’Exploitation ainsi que les Conditions Commerciales d’Utilisation de la carte de transport Simplificités sont disponibles à l’Espace Mobilité, et sur le site [lemet.fr](http://lemet.fr)

## ARTICLE I – DESCRIPTION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS SOUMIS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La description des titres de transport et abonnements soumis aux présentes Conditions Générales, les conditions d’obtention et d’utilisation, les modes de paiement, ainsi que les lieux d’acquisition de ceux-ci sont énumérés dans le tableau joint en annexe. Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans ce descriptif et sont révisables périodiquement en fonction des décisions de l’Autorité Organisatrice de Transports, l’Eurométropole de Metz.

Ce tableau fait partie intégrante des Conditions Générales.

## ARTICLE II – CONDITIONS D’UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS

Conformément au règlement d’exploitation, la validation des titres et des abonnements de transport quel qu’en soit le support (billet sans contact ou carte à puce sans contact Simplificités) est obligatoire à chaque montée dans un véhicule du réseau LE MET’ ou sur les bornes de validation en gare avant d’utiliser les liaisons TER SNCF et ce, même en correspondance.

A défaut, le client se trouve en infraction et est passible d’une amende. En cas de contrôle effectué par des agents de la SAEML-TAMM, le client devra présenter son titre de transport.

Tout abonnement valable sur le réseau LE MET est strictement personnel et incessible.

Le bénéficiaire doit être titulaire d’une carte à puce sans contact Simplificités sur laquelle sera chargé l’abonnement. Cette carte est nominative et personnelle. Elle ne peut être utilisée que par la personne désignée comme « l’abonné » dont le nom et la photo figurent sur la carte.

L’abonnement est valable sur l’ensemble des services réalisés dans le périmètre des transports urbains Metz Métropole, à l’exception du service de transport à la demande ACCELIS, réservé aux personnes à mobilité réduite (voir conditions auprès du service ACCELIS).

## ARTICLE III - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION D’UN ABONNEMENT OU D’OUVERTURE DE DROIT A RÉDUCTION

Dans les cas énumérés ci-dessous, la souscription d’un abonnement ou l’ouverture de droit à réduction sont soumises au dépôt d’un dossier à l’Espace Mobilité :

- si le mode de paiement choisi est le prélèvement automatique
- si le client souhaite bénéficier d’un abonnement ou de titre à tarif réduit

La demande est concrétisée par le dépôt ou l’envoi postal d’un dossier complet à l’Espace Mobilité du réseau LE MET’ - 1, Avenue Robert Schuman – 57000 METZ. Toute information manquante entraîne le rejet de la demande.

Le demandeur (abonné ou représentant légal) atteste sur l’honneur que les informations fournies et destinées à bénéficier du tarif choisi sont exactes. Le dossier doit comprendre :

- le contrat d’abonnement signé par le Payeur et l’Abonné
- une copie d’une pièce d’identité de l’Abonné, et du payeur si différent
- le mandat de prélèvement SEPA CORE rempli et signé par le Payeur en cas de paiement par prélèvements automatiques
- un Relevé d’Identité Bancaire ou un Relevé d’Identité Postal du compte du Payeur sur lequel sera prélevé le prix de l’abonnement en cas de paiement par prélèvements automatiques
- une photographie d’identité originale de l’Abonné
- pour les abonnements 6-17 ans -25%/-50%/-75%** : un justificatif de paiement et de quotient familial CAF de moins de 900€ mentionnant la liste des ayants-droits (noms et prénoms des enfants) disponible sur caf.fr
- pour les abonnements 18-26 ans boursiers** :
  - > pour les étudiants boursiers, une copie de la décision définitive d’attribution de bourse délivrée par le CROUS
  - > pour les lycéens boursiers, une copie de la notification d’attribution de la bourse nationale d’études du second degré de lycée délivrée par le Rectorat Nancy-Metz
- pour les abonnements ou titres + 65 ans** : un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- pour les abonnements PDM** : une attestation PDM délivrée par l’employeur du salarié
- pour les abonnements ou titres Réduits CSS et AME** : attestation de CSS et AME (complémentaire santé solidaire / aide médicale de l’état, en cours de validité.)

Il est rappelé à l’abonné que l’usage d’une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service constitue une escroquerie sanctionnée par le code pénal. S’il s’avère que les informations fournies pour bénéficier du tarif choisi sont inexactes, la SAEML-TAMM se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés. Le client ayant souscrit l’abonnement sera redevable envers la SAEML-TAMM de la réduction dont il aura indûment bénéficié. Tout renseignement erroné ou manquant dans l’établissement du contrat donnera lieu à l’annulation de l’abonnement.

## ARTICLE IV – LES ABONNEMENTS PERMANENTS

Les abonnements permanents permettent de voyager pour un nombre illimité de voyages sur le réseau LE MET’ pendant toute la durée de l’abonnement. Ils sont conçus pour une durée déterminée de 12 mois consécutifs courant à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de la date d’activation effective. Sauf décision du client de ne pas renouveler son abonnement à l’échéance dans les conditions prévues à l’article XI, l’abonnement sera renouvelé pour une durée indéterminée. Chaque partie pourra alors décider d’y mettre fin dans les conditions prévues à l’article XI.

## ARTICLE V – LE SERVICE POST-PAIEMENT

### Description

Le POST-PAIEMENT est un service qui permet au client de voyager sans avoir à acheter de titre au préalable.

Les voyages effectués par le client au cours d’un mois lui sont facturés et prélevés le mois suivant. Une tarification spécifique au POST-PAIEMENT s’applique.

Le client doit posséder une carte Simplificités sur laquelle sera chargée son adhésion au service.

Le client doit valider sa carte Simplificités à chaque montée dans un véhicule du réseau LE MET’ ou sur les bornes de validation en gare avant d’utiliser les liaisons TER SNCF conformément à l’article II des Conditions Générales.

### Adhésion au service

Pour adhérer au service, le client doit déposer ou adresser un dossier complet auprès de l’Espace Mobilité identique à celui de l’abonnement annuel (voir article III des CGV ci-dessus).

La transmission par le payeur et par l’adhérent d’une adresse mail valide et d’un numéro de téléphone portable français valide est obligatoire.

S’il s’avère que les coordonnées communiquées par l’adhérent sont erronées, aucune réclamation de sa part ne pourra être admise pour défaut de notification quant au montant prélevé en cas de voyages effectués.

Si l’adhérent ne régularise pas sa situation après demande de la SAEML-TAMM, cette dernière se réserve le droit de suspendre l’adhésion jusqu’à régularisation de la part du client.

### Paiement

L’adhésion au service est gratuite. Seuls les voyages réalisés seront facturés.

Le mode de paiement pour les voyages réalisés est obligatoirement le prélèvement automatique.

Si le client a effectué des voyages au cours d’un mois :

- un mail et un SMS lui indiquant le montant qui sera prélevé lui sont adressés le 10 du mois suivant.
- le compte du payeur sera débité automatiquement du nombre de voyages réalisés le 20 du mois suivant.

Les frais bancaires occasionnés par les prélèvements demeurent à la charge du Payeur.

La demande de prélèvement est valable jusqu’à annulation de la part du payeur, à notifier en temps voulu à l’organisme créancier.

### Généralités

Si plusieurs produits sont chargés sur la carte Simplificités du client, le Post-Paiement ne sera pris en compte que lorsque tous les autres produits seront épuisés.

## ARTICLE VI - PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces ou mandat cash. Ils peuvent être achetés dans divers lieux définis au descriptif joint en annexe.

### Cas des abonnements annuels

L’abonnement annuel est assujéti à deux formules de paiement :

- au comptant en un seul versement (espèce, chèque, carte bancaire, mandat cash).
- par mandat de prélèvement automatique mensuel. Dans ce cas, le prix annuel de l’abonnement est un prix forfaitaire

payable par prélèvements automatiques mensuels, sur la base de dix (10) prélèvements mensuels pour les abonnements Eco et douze (12) prélèvements pour les abonnements illimités, effectués sur le compte bancaire ou postal d’un majeur ou d’un mineur émancipé, qui

est ci-après désigné le « Payeur », lequel n’est pas nécessairement l’Abonné.

**Eco 10 mois** : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2<sup>ème</sup> au 11<sup>ème</sup> mois suivant le mois de début de validité de l’abonnement. (vendu en paiement par prélèvement jusqu’au 30 septembre)

**Annuel 6-17** : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2<sup>ème</sup> au 13<sup>ème</sup> mois suivant le mois de début de validité de l’abonnement.

**Annuel 18-26** : le prélèvement mensuel est effectué le 5 de chaque mois, du 2<sup>ème</sup> au 13<sup>ème</sup> mois suivant le mois de début de validité de l’abonnement.

**Liberté PDE** : le prélèvement mensuel est effectué le 10 de chaque mois, du 2<sup>ème</sup> au 13<sup>ème</sup> mois suivant le mois de début de validité de l’abonnement.

### Cas des abonnements Permanents

Le mode de paiement pour cet abonnement se décompose en 2 étapes :

- Le 1<sup>er</sup> mois d’abonnement est réglé au comptant en un seul versement par espèces, chèque ou carte bancaire.
- Les mois suivants sont réglés par mandat de prélèvement automatique mensuel. Le prélèvement mensuel des abonnements LIBERTÉ PERMANENT et VERMEIL + DE 65 ANS est effectué le 10 de chaque mois pour le mois en cours. Le prélèvement mensuel des abonnements 6-17 ANS ET 18-26 ANS PERMANENT est effectué le 5 de chaque mois pour le mois en cours.

Dans tous les cas, les frais bancaires occasionnés par les prélèvements demeurent à la charge du Payeur.

La demande de prélèvement est valable jusqu’à annulation de la part de l’Abonné, à notifier en temps voulu à l’organisme créancier.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l’abonné titulaire de l’abonnement et peut prendre en charge plusieurs contrats.

## ARTICLE VII - PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l’application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l’initiative de la SAEML-TAMM sur la base d’une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce Mandat signé par le payeur, autorise la SAEML-TAMM à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par « une Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Lors de la souscription d’un abonnement, le payeur 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. 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 entraînera automatique 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 DOMICILIATION 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 A L’INITIATIVE DU PAYEUR

### Abonnement Annuel

Le contrat d’abonnement annuel peut être résilié par le Payeur à partir du 3<sup>ème</sup> mois de ce contrat uniquement pour les motifs suivants :

- Décès de l’abonné,
- Déménagement de l’abonné hors du Périmètre de Transport Urbain de l’Eurométropole de Metz,
- Changement d’établissement d’enseignement ou de centre d’apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de l’Eurométropole de Metz,
- 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 PDM.

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 l’Eurométropole de Metz,
- l’attestation PDM 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 l’Eurométropole de Metz,
- Changement d’établissement d’enseignement ou de centre d’apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de l’Eurométropole de Metz,
- 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 l’Eurométropole de Metz,

- l’attestation PDM délivrée par l’employeur ayant souscrit une convention avec la SAEML-TAMM.

#### Les abonnements Permanents

##### Résiliation intervenant pendant les 12 premiers mois

Toute résiliation demandée 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 précédéent 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 billettique et aux abonnements de la SAEML TAMM peuvent être accessibles à l’Eurométropole de Metz, 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 : [dpo@lemet.fr](mailto:dpo@lemet.fr) ou à l’adresse postale : SAEML TAMM - 10 Rue des Intendants JOBA – 57050 METZ.

Pour plus d’informations sur la manière dont nous traitons vos données et notamment sur les finalités de traitement et durées de conversation, 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).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D’OBTENTION ET D’UTILISATION DE LA CARTE SIMPLICITÉS LE MET’

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir la délivrance et l’utilisation de la carte à puce ci-après désignée « carte SimPLICITÉS LE MET’ » du système billettique de la SAEML-TAMM exploitant du réseau LE MET’.

#### ARTICLE I - PRINCIPES GÉNÉRAUX

La carte SimPLICITÉS LE MET’ permet à son titulaire d’accéder aux services de transports des réseaux signataires de la Charte d’Interopérabilité billettique sur la Région Lorraine (LE MET’, TIM, TED, Le SIT, STAN, SUB, SITAS, TER-Métrolor, IMAGINE, LE Bus, TGL, Citéline).

Les transporteurs partenaires émettent des cartes SimPLICITÉS qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d’entre eux, dans un dépliant actualisé. Les cartes SimPLICITÉS sont rechargeables et hébergent des titres de transport multimodaux propres à chaque partenaire, ainsi que des titres intermodaux et multimodaux communs à un ou plusieurs opérateurs.

Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

La carte SimPLICITÉS LE MET’ ne vaut pas en elle-même titre de transport et est délivrée dans les conditions définies ci-dessous. Sa détention et son utilisation par son titulaire valent acceptation des présentes Conditions Générales.

#### ARTICLE II - L’ÉMETTEUR DE LA CARTE SIMPLICITÉS

La SAEML-TAMM, en tant que délégataire du service public de transport urbain de l’Eurométropole de Metz est « l’émetteur » de la carte SimPLICITÉS LE MET’.

#### ARTICLE III - LE TITULAIRE DE LA CARTE SIMPLICITÉS LE MET’

Le titulaire peut être une personne physique ou morale. Pour les mineurs non émancipés, la demande d’adhésion doit être signée par le ou les responsables légaux.

#### ARTICLE IV - LA CARTE

La carte SimPLICITÉS LE MET’ se compose :

- d’une face recto comportant le visuel SimPLICITÉS
- d’une face propre à l’émetteur de la carte où figurent, notamment, les informations nominatives : nom, prénom et photographie du titulaire de la carte

Elle est nominative et personnelle. Elle ne peut être utilisée que par la personne désignée comme « l’abonné » dont le nom et la photo figurent sur la carte.

La carte SimPLICITÉS LE MET’ peut être déclarative.

#### ARTICLE V - DÉLIVRANCE DE LA CARTE SIMPLICITÉS LE MET’

La délivrance de la carte SimPLICITÉS LE MET’ est subordonnée :

##### 1. A la fourniture par le client :

- d’un contrat d’adhésion dûment complété et signé
- d’une photographie d’identité récente et normalisée
- d’une pièce d’identité officielle du titulaire et du signataire
- de la somme équivalente au tarif en vigueur pour la création d’une carte SimPLICITÉS LE MET’

##### 2. À l’acceptation de la demande d’adhésion par l’émetteur.

La carte est alors fournie pour tout dossier complet déposé et validé auprès de la SAEML-TAMM.

#### ARTICLE VI - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE SIMPLICITÉS LE MET’

La carte SimPLICITÉS LE MET’ reste la propriété de l’émetteur. Ce dernier se réserve le droit de retirer ou de changer la carte quel qu’en soit le motif. Le titulaire est responsable de l’utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition. En outre, tout usage abusif et frauduleux de la carte qui lui est imputable entraîne l’application à son encontre des sanctions prévues par la loi, sans préjudice de l’application des dispositions de l’article XI régissant les cas de résiliation.

#### ARTICLE VII - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT D’UN TITRE DE TRANSPORT LE MET’ SUR LA CARTE

Tout client souhaitant voyager sur le réseau LE MET’ doit charger sur sa carte, après création ou renouvellement de celle-ci, un titre de transport vendu dans un point de vente LE MET’ (Espace Mobilité, dépositaires), sur les distributeurs automatiques de titres ou par télédistribution à bord des véhicules du réseau LE MET’ en cas d’achat sur internet.

#### ARTICLE VII - CONDITIONS D’UTILISATION POUR LE RÉSEAU LE MET’

Pour tous les titres, la validation sur les bornes embarquées dans les bus ou en gare est obligatoire en première montée et pour chaque correspondance. En cas d’oubli de carte ou de non validation, le client est considéré en situation irrégulière. Si la carte SimPLICITÉS LE MET’ ne correspond pas à l’identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat conformément à l’article XI des présentes conditions générales.

#### ARTICLE VIII - PRÉCAUTIONS D’UTILISATION

La carte dispose d’un microprocesseur et d’une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d’utilisation de base que le titulaire s’engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d’humidité élevé et à n’importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

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, 57050 METZ
- soit remplir un formulaire de contact sur le 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 – Démarchage téléphonique

Conformément à l’article L 223-2 du Code de la consommation, la SAEML-TAMM informe le Client de sa possibilité de s’inscrire sur une liste d’opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). La SAEML TAMM s’engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l’encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

#### Article XVI : Médiation

En cas de désaccord/litige concernant un service ou un de nos produits, le client peut adresser une réclamation écrite et motivée à notre service client par courrier ou courriel.

Si après cette réclamation, une incompréhension ou un désaccord persiste entre vous et la SAEML TAMM, et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, la Médiation Tourisme et voyage (MTV), via le site web [Saisir le médiateur - mtv](http://Saisir le médiateur - mtv) qui tentera de rapprocher les Parties en vue d’une solution amiable.

#### ARTICLE XVII - 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 XVIII - DIVERS :

Les présentes Conditions Générales s’imposent au Payeur et à l’Abonné.

Ces derniers 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’.

#### ARTICLE IX - SERVICE APRÈS-VENTE DE LA CARTE SIMPLICITÉS LE MET’

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d’une carte doit être signalé dès sa survenance auprès de l’émetteur. Les droits et titres présents sur l’ancienne carte sont alors intégralement reconstitués et la nouvelle carte délivrée au client dans les plus brefs délais. Dans le cas d’une anomalie technique de la carte constatée par la SAEML-TAMM, la délivrance d’une nouvelle carte SimPLICITÉS LE MET’ est gratuite. Dans tous les autres cas, le client devra acheter une nouvelle carte au tarif en vigueur.

Durant la période de reconstitution de la carte, il appartient au client de se munir des titres de transports nécessaires à ses déplacements. En aucun cas le remboursement des droits et/ou titres acquis sur l’ancienne carte ne peut être demandé.

Cas particulier des cartes SimPLICITÉS déclaratives et des cartes SimPLICITÉS non émises par la SAEML-TAMM dont les coordonnées du titulaire ne sont pas dans le système billettique de la SAEML-TAMM, ces cartes ne pourront être reconstituées. En aucun cas le remboursement des droits et/ou titres acquis sur l’ancienne carte ne peut être demandé.

#### ARTICLE X - DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE

La carte SimPLICITÉS LE MET’ a une durée de validité limitée à 10 ans inscrite au verso. Avant son expiration, elle doit être renouvelée et donne lieu à la délivrance d’une nouvelle carte au tarif en vigueur.

#### ARTICLE XI - RÉSILIATION

La SAEML-TAMM est en droit d’arrêter la mise à disposition de la carte SimPLICITÉS LE MET’ en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle création ou tout renouvellement. Cette résiliation à caractère général devra faire l’objet d’un préavis de 3 mois.

À titre individuel, et pour un motif grave, l’émetteur se réserve par ailleurs le droit de retirer, faire retirer ou bloquer l’usage de la carte à tout moment, ou de ne pas la renouveler. Les titres hébergés ne seront dès lors plus utilisables et pourront ne pas faire l’objet d’un remboursement. Il pourra en outre être demandé au client de restituer sa carte.

Le client peut résilier son adhésion au contrat d’utilisation de la carte SimPLICITÉS LE MET’ à tout moment. Cette demande doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception à l’adresse précisée à l’article XIII. La résiliation est effective à la date de restitution de la carte par le client et ne donne pas lieu au remboursement des frais de création ou de renouvellement, mais peut donner lieu au remboursement du(des) titre(s) de transport chargé(s) sur la carte.

#### ARTICLE XII - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l’égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679, le titulaire de la carte est informé qu’il dispose d’un droit d’accès à toute information le concernant et figurant dans le fichier client du système billettique de la SAEML TAMM, ainsi que d’un droit de rectification et/ou de suppression de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi. Il peut également s’opposer à leur traitement à des fins commerciales. Les 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’.

Pour exercer ses droits, ou pour toute autre question sur le traitement des données personnelles, le client peut prendre contact avec nos services à l’adresse email : [dpo@lemet.fr](mailto:dpo@lemet.fr) ou à l’adresse postale : SAEML TAMM - 10 Rue des Intendants JOBA – 57050 Metz.

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

Le titulaire est avisé que les informations fournies par lui lors de son adhésion sont susceptibles d’être transmises aux services de transport des réseaux signataires de la Charte d’Interopérabilité Billettique sur la Région Lorraine et aux partenaires de la carte SimPLICITÉS.

#### ARTICLE XIII - RÉCLAMATIONS

Le titulaire d’une carte SimPLICITÉS LE MET’ peut formuler toute réclamation concernant les conditions d’utilisation de sa carte, en écrivant à l’adresse ci-dessous :
SAEML TAMM – 10 Rue des Intendants Joba – 57050 METZ

Cette réclamation doit être formulée dans un délai de 2 mois à compter de la date de survenance des faits. Le titulaire de la carte et son émetteur s’informent réciproquement sur les conditions d’exécution de l’opération contestée et l’émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à ladite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée, les deux parties s’efforçant en tout état de cause de trouver une solution amiable en cas de litige. En aucun cas, la responsabilité de l’émetteur ne pourra être recherchée au titre de l’inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs prestations par les exploitants autres que l’émetteur. Par ailleurs, le titulaire de la carte peut formuler à l’adresse ci-dessus, toute observation ou suggestion relatives aux conditions d’utilisation de la carte.

#### Article XV – Démarchage téléphonique

Conformément à l’article L 223-2 du Code de la consommation, la SAEML-TAMM informe le Client de sa possibilité de s’inscrire sur une liste d’opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). La SAEML TAMM s’engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l’encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

#### Article XVI : Médiation

En cas de désaccord/litige concernant un service ou un de nos produits, le client peut adresser une réclamation écrite et motivée à notre service client par courrier ou courriel.

Si après cette réclamation, une incompréhension ou un désaccord persiste entre vous et la SAEML TAMM, et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, la Médiation Tourisme et voyage (MTV), via le site web [Saisir le médiateur - mtv](http://Saisir le médiateur - mtv) qui tentera de rapprocher les Parties en vue d’une solution amiable.

#### ARTICLE XIV - JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales d’utilisation sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au Droit Français. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.