



Ce qu'il faut savoir sur votre service Goélan

(conditions générales de ventes)

Article 1 - Un abonnement à domicile

L'abonnement mensuel est rigoureusement personnel. Il est composé d'une carte Pass' nominative, numérotée comportant une date de validité et une photo récente du titulaire, ci-après désigné « l'Abonné », et d'un coupon mensuel avec le numéro du Pass'. Le coupon pré numéroté est adressé à l'abonné(e) par courrier, chaque mois aux alentours du 25, sauf résiliation ou interruption du contrat.

La carte Pass' (-26 ans, 26-64ans, + 65 ans) est valable deux ans sauf dans le cas où le titulaire atteint la limite d'âge. Dans ce cas-là, la date de fin de validité du Pass' est limitée à la veille de l'anniversaire du titulaire.

Les cartes Pass' terminant au 31/08/2020 sont automatiquement prolongées d'un an sans démarche de l'Abonné. Néanmoins cette prolongation n'est pas valable en cas de limite d'âge.

Chaque coupon est payable le 8 du mois, pour le mois en cours, par prélèvement automatique.

Le service d'abonnement à domicile peut être souscrit par correspondance ou dans l'une des agences commerciales Soléa (Porte Jeune et Gare Centrale de Mulhouse).

Il débute le 1^{er} jour d'un mois. La demande d'abonnement (c'est-à-dire le contrat signé muni du Relevé d'Identité Bancaire au format IBAN-BIC et du mandat SEPA) doit être parvenue à Soléa avant le 15 du mois précédent (cachet de la poste faisant foi).

Article 2 - Abonnement payé par prélèvements

L'abonné(e) reçoit en même temps que son coupon l'indication du montant à prélever sur le compte client.

Toute modification tarifaire est répercutée immédiatement par la banque sur le montant à prélever. L'abonné(e) en est informé(e) au moment de l'envoi du coupon précédent le mois de changement tarifaire.

Les prélèvements sont effectués chacun des 11 premiers mois de l'abonnement ou de la reprise de l'abonnement. Le 12^e mois consécutif est gratuit. Le montant des prélèvements correspond à la valeur du titre au tarif en vigueur.

Le titulaire du compte désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire avise la société Soléa par lettre recommandée 15 jours avant le prélèvement et remplit une nouvelle formule (mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un nouveau RIB au format IBAN-BIC) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

Si le titulaire du compte et l'abonné(e) sont distincts, les présentes conditions générales s'imposent à tous deux si ils sont tenus solidairement responsables vis-à-vis de Soléa au paiement de l'abonnement.

Article 3 - Interruption de l'abonnement

L'abonnement à domicile peut être interrompu dans une agence commerciale Soléa ou par simple courrier parvenu chez Soléa ou par mail à contact@solea.info avant le 15 du mois en cours, pour une interruption effective le 1^{er} du mois suivant. Pendant la durée de l'interruption, la facturation du service est suspendue.

La reprise de l'abonnement peut se faire à tout moment dans une agence commerciale Soléa ou par correspondance ou par mail à contact@solea.info parvenue à Soléa avant le 15 du mois en cours, pour une reprise effective le 1^{er} du mois suivant. Le 12^e mois de gratuité sera offert à l'issue de 11 mois de paiements successifs à compter de la reprise de l'abonnement.

Quand le coupon est retourné à Soléa avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée » ou pour une raison



analogue, le contrat est interrompu.

Les arrêts maladie ne donnent lieu à aucun remboursement même partiel. En cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours, le remboursement s'effectuera au prorata du nombre de jours d'incapacité d'utilisation de l'abonnement et sur présentation d'un certificat d'hospitalisation dans l'une des agences commerciales de Soléa.

Article 4 - Résiliation ou fin de contrat

Le contrat est souscrit pour une durée illimitée. Cependant, il prend fin automatiquement au changement de Pass' pour modification de statut dû à l'âge.

Néanmoins, l'abonné(e) peut résilier son contrat par courrier parvenu à Soléa ou par mail à contact@solea.info avant le 15 du mois pour une prise en compte le mois suivant.

Le contrat est résilié de plein droit par Soléa :

- en cas de fraude ou d'utilisation anormale, au moment où elle est constatée, par retrait de la carte et du coupon
- au cas où Soléa n'a pas été informée en temps utile de la modification des informations concernant le client et son abonnement

- s'il y a rejet du prélèvement auquel cas le montant impayé reste dû à Soléa, majoré des frais bancaires d'impayé. Soléa s'autorise à recourir à une société de recouvrement et à facturer les frais au Payeur

Toute personne qui continue à utiliser indûment le coupon est considérée comme étant en situation irrégulière et donc passible de poursuites pénales.

Soléa se réserve le droit de refuser, pour un motif légitime, tout nouveau contrat d'abonnement à domicile à un client dont le contrat a déjà été résilié.

Article 5 - Perte ou vol

En cas de perte, de vol ou de destruction de la carte d'abonnement Pass', l'abonné(e) pourra obtenir un duplicata dans l'une des agences commerciales Soléa contre une somme forfaitaire de 5€ (tarif au 01.07.19).

En cas de perte, de vol, ou de destruction du coupon d'abonnement mensuel, il ne sera pas délivré de duplicata gratuit, ni procédé à aucun remboursement.

En cas de non réception, signalée par l'abonné(e) avant la fin du mois précédant la validité du coupon envoyé à domicile, et après recherche auprès de la poste par Soléa, un duplicata sera délivré gratuitement en agence avant le 1^{er} du mois.

Le contrat pourra être résilié automatiquement par Soléa en cas de récurrence du phénomène.

Article 6 - Abonnements multiples

Un souscripteur, personne morale ou physique, peut prendre en charge le coût de plusieurs abonnements à domicile.

Un souscripteur dont le compte est resté débiteur ne peut souscrire de nouveaux abonnements à domicile.

Conformément à l'article 2, les présentes conditions générales s'imposent à tout abonné à domicile, qu'il ait signé personnellement ou non la demande d'abonnement.

Article 7 - Dispositions diverses

Carte d'abonnement Pass' et coupon doivent être présentés ensemble au conducteur lors de la montée à bord du bus et d'un contrôle d'un agent de Soléa. Lors d'un contrôle, il peut être demandé une justification d'identité au porteur de la carte.



Article 8- Accès aux données personnelles

8.1. Finalité et qualité de responsable de traitement – Dans le cadre de son activité, Soléa, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. L'utilisation de certaines de ses données est strictement nécessaire à l'exécution de la vente ou relève de l'intérêt légitime de Soléa. Elle a pour finalité de permettre à Soléa de gérer la relation Clients (dont la facturation et le recouvrement) dans le cas de ventes et de services aux clients. A défaut de communication de ces données, Soléa ne sera pas en mesure de conclure la vente ou le service demandé.

Soléa s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, Soléa est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution des prestations, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes.

8.2. Durée de conservation – Les données collectées sont conservées pendant 5 ans après la fin de la relation contractuelle.

8.3. Destinataires ou catégories de destinataires – Les données traitées sont destinées aux services internes de Soléa, à ses prestataires et aux établissements financiers et postaux dans le cadre de la souscription au service Goélan.

8.4. Droit des personnes – Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation dans le cadre du règlement européen relatif à la protection des données personnelles. Le Client doit faire la demande à l'adresse suivante : Soléa – Service Clients – BP 3148 – 68063 MULHOUSE Cedex. Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Edition juin 2020