

# Conditions générales de vente de l'abonnement annuel

## Article 1 - Abonnement annuel

- 1.1. L'abonnement annuel est rigoureusement personnel. Pour la formule dite « classique », il est composé d'une carte Pass' nominative en papier, numérotée comportant une date de validité et une photo récente du titulaire, ci-après désigné « l'Abonné(e) », et d'un coupon papier avec le numéro du Pass'.
- 1.2. La carte Pass' (-26 ans, 26-64 ans, 65 ans et +) 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.
- 1.3. Les abonnements annuels Soléa (-26 ans, 26-64 ans, 65 ans et +) permettent un nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau Soléa pendant la durée de validité inscrite sur le coupon. La souscription à un abonnement annuel est possible jusqu'à la veille du changement de Pass' (dans le cas d'une modification de statut liée à l'âge) pour un abonnement débutant le mois en cours ou immédiatement le mois suivant.
- 1.4. Le prix de l'abonnement, ainsi que les frais de gestion évoqués ci-après, peuvent être révisés en cours d'année.
- 1.5. Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs.
- 1.6. Si le payeur ne reçoit pas son titre en début de période, il doit le signaler à Allô Soléa au 03 89 66 77 77 ou par mail à [contact@solea.info](mailto:contact@solea.info). Aucun remboursement de titre ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Soléa.
- 1.7. La signature d'un contrat annuel entraîne l'acceptation des présentes conditions de vente.

## Article 2 - Souscription de l'abonnement

- 2.1. L'abonnement « classique » est souscrit pour une durée d'un an. Il prend effet, au choix de l'Abonné(e), soit le premier jour du mois en cours, soit du mois suivant, exception faite des abonnements bénéficiant d'une prise en charge. Les abonnements annuels -26 ans bénéficiant d'une prise en charge par un tiers peuvent uniquement être souscrits pour un abonnement allant de septembre à août ou d'octobre à septembre inclus. Ils ne peuvent pas être souscrits au-delà du 15 octobre de l'année en cours. Les conditions de prise en charge sont décrites dans les formulaires d'abonnement spécifiques aux communes de résidence de l'Abonné(e).
- 2.2. L'abonnement « classique » peut être souscrit par correspondance, dans les agences commerciales Soléa ou sur l'e-boutique Soléa ([www.solea.info](http://www.solea.info)). Le formulaire doit être accompagné obligatoirement du règlement, selon la formule choisie et le tarif en vigueur à la date. L'abonnement sera considéré comme valable uniquement si l'Abonné(e) est en possession d'un Pass' valide pour toute la durée de l'abonnement souscrit. Dans le cas contraire, l'abonnement sera considéré comme nul et ne permettra pas la circulation sur le réseau Soléa.
- 2.3. Le choix de l'abonnement « classique » engage l'Abonné(e) sur le support papier (Pass' + coupon) pour toute la durée de l'abonnement souscrit. L'Abonné(e) ne pourra basculer sur la formule « digitale » qu'à la fin de la durée de l'abonnement annuel qu'il soit payable en une ou deux fois, de l'Abonné(e). En aucun cas, l'Abonné(e) en formule « classique » payable en deux fois ne pourra prétendre à l'abonnement sur support digital pour l'obtention du coupon du 2ème semestre. L'abonnement annuel « classique » une fois souscrit ne pourra pas être transférable sur la formule « digitale » durant toute sa durée de validité.

## Article 3 - Paiement de l'abonnement

- 3.1. Le prix de l'abonnement annuel est un forfait, payable en une ou deux fois (le premier et le sixième mois de l'abonnement) sauf pour les abonnements comprenant une prise en charge payable en une fois. En cas de retard de règlement de la seconde partie (au-delà de 1 mois), l'Abonné(e) devra effectuer une nouvelle souscription à un abonnement annuel et ne pourra prétendre à aucune contrepartie financière.
- 3.2. **Paiement par chèque**  
Le prix de l'abonnement est payable par chèque bancaire joint au formulaire d'abonnement, à l'ordre de Soléa.
- 3.3. **Paiement en espèces ou carte bleue**  
Le paiement en espèces est possible en agences commerciales Soléa. Le paiement par carte bleue est possible en agences commerciales Soléa et sur l'e-boutique Soléa ([www.solea.info](http://www.solea.info)).
- 3.4. **Abonnements multiples**  
Un souscripteur, personne morale ou physique, peut prendre en charge le coût de plusieurs abonnements. Un souscripteur dont le compte est resté débiteur ne peut souscrire de nouveaux abonnements Soléa.

## Article 4 - Conditions d'utilisation de l'abonnement

- 4.1. Le Pass' accompagné du coupon doit être présenté systématiquement par l'Abonné(e) lors de la montée dans un bus et lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité de l'Abonné(e) lors d'un contrôle, une justification d'identité peut être demandée.
- 4.2. En cas de détérioration ou de perte du Pass' et/ou du coupon, l'Abonné(e) doit se présenter dans une agence commerciale Soléa muni d'une pièce d'identité récente pour l'établissement d'un nouveau Pass' et effectuer la demande de duplicata du coupon. Il ne sera fourni qu'un seul duplicata de Pass' et/ou de coupon pour l'année souscrite. Une somme de 5€ par Pass' et par coupon (tarif au 01.07.2022) pour frais de traitement sera demandée.
- 4.3. Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné(e) ne peut voyager sans titre de transport. Les titres de transport utilisés par l'Abonné(e) jusqu'à la délivrance du duplicata ne seront pas remboursés.

- 4.4. Toute utilisation frauduleuse du titre de transport (falsification, contrefaçon, ...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait du Pass' et du coupon ainsi que l'établissement d'un procès-verbal d'infraction.

## Article 5 - Résiliation du contrat

- 5.1. **Résiliation du contrat à l'initiative du payeur**  
La souscription d'un abonnement annuel entraîne son engagement pour un an, néanmoins, le payeur peut obtenir la résiliation du contrat avant son terme dans les cas suivants :
  - déménagement hors de l'agglomération mulhousienne
  - décès de l'Abonné(e).La demande doit être adressée par courrier recommandé à Soléa, Relations Clients - 97 rue de la Mertzau - BP 3148 - 68063 MULHOUSE CEDEX, accompagnée des pièces justificatives.
- 5.2. La demande accompagnée du Pass' et du coupon original doit être envoyée avant le 10 (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant. Le duplicata du coupon ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Dans tous les cas, l'Abonné(e) sera remboursé de la différence entre le montant payé réellement par l'Abonné(e) et le prix des coupons mensuels correspondant à la période d'utilisation. Le cas échéant, l'Abonné(e) devra s'acquitter du supplément pour que la résiliation prenne effet.
- 5.3. **Résiliation à l'initiative de Soléa :**  
Le contrat peut être résilié de plein droit par Soléa pour les motifs suivants :
  - en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes,...),
  - en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport notamment aux dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales,
  - en cas d'impayés,
  - au-delà de la première demande de duplicata.Soléa signifie la résiliation au moyen d'un courrier recommandé adressé au dernier domicile connu du Payeur.

Tout utilisateur dont l'abonnement est résilié s'engage à restituer son titre de transport dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la lettre de résiliation, s'il ne lui a pas déjà été retiré lors d'un contrôle.

Soléa se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à toute personne qui aurait été partie (Payeur ou Abonné(e)) à tout contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement.

## Article 6 - Dispositions diverses

- 6.1. Les présentes conditions générales s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné(e), même si ce dernier n'a pas signé le formulaire d'abonnement.

## Article 7 - Accès aux données personnelles

- 7.1. **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.
- 7.2. **Durée de conservation**  
Les données collectées sont conservées pendant 5 ans après la fin de la relation contractuelle.
- 7.3. **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.
- 7.4. **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 écrite et signée accompagnée d'une copie d'un titre d'identité (qui sera détruite après vérification) 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 2023

**soléa**

Allô Soléa : 03 89 66 77 77