

PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Si le payeur est identique à l'abonné je coche la case
Et je ne remplis pas le cadre ci-dessous.

Mme M. Nom*

Prénom* Date de naissance*

Adresse*

Code postal* Ville*

Tel* Email

MANDAT PRÉLÈVEMENT SEPA CORE

- C'est la première fois que vous payez par prélèvement
- Vous renouvelez votre abonnement AVEC modification des coordonnées bancaires

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez TMSQ à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de TMSQ. En cas de litige sur le prélèvement, je pourrai faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte et je réglerai le différend avec le créancier.

IBAN : FR
BIC :

Identification Créancier SEPA FR 76-1189-9001-2000-0874-8004-539

Transdev Mobilités du Saint Quentinnois
Rte de Chauny, ZA Porte d'Isle • 02100 SAINT QUENTIN

Veillez joindre :

- Le versement du 1^{er} mois au comptant de 16,50€ + 1,50€ si création de la carte Pastel (Tout règlement par chèque est à libeller à l'ordre de TMSQ).
- Photocopie de la carte d'identité du payeur
- Un RIB
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

- Vous renouvelez votre abonnement SANS modification des coordonnées bancaires

RÈGLEMENT AU COMPTANT

- 165€ + 1,50€ si création de la carte Pastel
(Toute règlement par chèque est à libeller à l'ordre de TMSQ)

SOUSCRIPTION

- Je m'engage pour une année à partir du .../.../...

Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement annuel.

Cadre réservé à Pastel
N° de l'abonné
Date :

N'oubliez pas de joindre vos justificatifs

AGENCE PASTEL - RUE BURIDAN 02100 SAINT-QUENTIN
03 23 62 62 62 - www.buspastel.fr



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT Édition Sept. 2023



ARTICLE 1 | APPLICATION
1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport Pastel, utilisables sur le périmètre du réseau urbain Pastel, exploité par Transdev Mobilités du Saint Quentinnois. Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, et quel qu'il en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'Exploitation du Service, le contrat de transport régissant les relations entre le client et Transdev Mobilités du Saint Quentinnois applicable à l'ensemble du réseau Pastel et matérialisé par le présent mandat.
1.2 Tout achat de titre de transport Pastel emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes, aux conditions particulières et au règlement d'exploitation.
1.3 Les conditions générales de ventes sont mises à disposition des clients sur simple demande faite auprès de Pastel. Elles sont également consultables en Agence ou sur le site internet www.buspastel.fr.

ARTICLE 2 | TARIFICATION ET ABONNEMENTS
2.1 Les prix des titres de transport s'entendent Toutes Taxes Comprises.
2.2 Les prix en vigueur, à la date de la commande ou dans le contrat nous liant avec l'acheteur, sont ceux disponibles lors de l'achat du titre de transport, dans l'un de nos points de vente, ou sur le site internet www.buspastel.fr.
2.3 La tarification peut évoluer à tout moment, sur délibération de la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois.
2.4 Les enfants de moins de 3 ans peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte.
2.5 Les titres de transport peuvent s'acheter sur 3 supports différents : un ticket papier, un Ticket ou une carte sans contact nominative.
2.6 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Transdev Mobilités du Saint Quentinnois pour lui permettre de gérer ses contrats. Il a toutefois la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique.
2.7 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies, le contrat sera résilié. Le client sera alors redevable de la réduction dont il aura indument bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

ARTICLE 3 | CONDITIONS DE RÈGLEMENT
A défaut de paiement dans les délais requis, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure, à titre de pénalités de retard. TVA en sus à la charge du client, calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (Article L.441-10 du Code de Commerce).
ARTICLE 4 | GARANTIES, EXIGIBILITÉ
4.1 Transdev Mobilités du Saint Quentinnois se réserve le droit d'exiger, à tout moment, des garanties de règlement en cas d'achat d'un titre sous la forme d'abonnement par prélèvement.
4.2 Par ailleurs, le défaut de paiement d'une somme due rend inopérant tout paiement de toutes les créances du client envers Transdev Mobilités du Saint Quentinnois.
ARTICLE 5 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A BORD
5.1 Les titres disponibles en vente à bord des véhicules sont exclusivement les tickets papier Pastel Unité et Pastel Journée.
5.2 Le paiement à bord des véhicules se fait exclusivement en espèces au comptant, avant la remise du titre, auprès des conducteurs.
5.3 Le client doit préparer l'appoint avant de monter dans le véhicule. Les billets de valeur supérieure à 20 € ne sont pas acceptés.

ARTICLE 6 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN BOUTIQUE
6.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible en agence Pastel, à l'exception du titre Pastel Unité.
6.2 Les titres sont chargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.
6.3 La première création de carte est payante et coûte 1,50€ TTC. Un duplicata peut être émis dans les conditions définies à l'article 11 des présentes.
6.4 Les moyens de paiement acceptés en agence Pastel sont les suivants : espèces, carte bleue, chèque (pièce d'identité présentée), prélèvement automatique (CI Art 8), facturation (uniquement personne morale et sur présentation d'un bon de commande dûment complété).

ARTICLE 7 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN DÉPOSITAIRE
7.1 Les titres suivants sont en vente chez les dépositaires : Pastel Carnet 10, Mensuel 26 ans, Mensuel 26-65 ans, Mensuel +65 ans. Les titres mensuels sont disponibles exclusivement en rechargement sur une carte sans contact nominative déjà en possession du client.
7.2 Les moyens de paiement acceptés dans les dépositaires sont : espèces, carte bleue, chèque (sous réserve de l'accord du dépositaire).
7.3 La liste des dépositaires est accessible sur le site internet www.buspastel.fr.

ARTICLE 8 | CONDITIONS D'ACCÈS ET DE FONCTIONNEMENT DU PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE
8.1 Le paiement par prélèvement automatique est autorisé dans le cadre de l'achat d'un abonnement annuel Pastel.
8.2 Le règlement de l'abonnement s'étale sur 10 mensualités selon les conditions suivantes : paiement comptant de la première mensualité lors de la souscription puis 9 prélèvements

mensuels automatiques consécutifs.
8.3 Les prélèvements ne sont autorisés que sur un compte courant actif domicilié en France.
8.4 Le client payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Il peut prendre en charge plusieurs abonnements.
8.5 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^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Transdev Mobilités du Saint Quentinnois sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Transdev Mobilités du Saint Quentinnois 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.
8.6 Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'associer d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les justificatifs de Transdev Mobilités du Saint Quentinnois de toute modification des informations (Changement d'adresse, changement de compte ou de titulaire de compte) survenues au cours du contrat, en Agence Pastel ou par courrier adressé à « Pastel - Service Abonnement - Route de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN », en transmettant les justificatifs nécessaires (justificatif de domicile, RIB ou RIBP). Ces titres de transport sont signalés à Transdev Mobilités du Saint Quentinnois avant le 10 du mois pour prendre effet au mois suivant (cachet de la poste faisant foi) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir rupture dans les prélèvements ou dans la validité de l'abonnement. En cas de transmission d'informations incomplètes ou inexactes, le client ne pourra pas se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Transdev Mobilités du Saint Quentinnois en cas de litige.
8.8 Les mensualités sont prélevées entre le 5 et le 15 du mois, sur le compte bancaire indiqué dans le dossier du client.
8.9 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, Transdev Mobilités du Saint Quentinnois se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

8.10 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à « Pastel - Service Abonnement - Route de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN », pour révocation du mandat ou à Transdev Mobilités du Saint Quentinnois pour la résiliation de l'abonnement concerné.
8.11 En cas d'impayés, les frais de rejet bancaire, hors accident technique non imputable au client payeur, sont à la charge du client payeur. Ces frais s'élevaient à 6€ TTC par rejet. Si la régularisation du des impayés n'est pas effectuée dans un délai de 15 jours, le titre de transport sur carte sans contact est suspendu jusqu'à règlement complet des sommes dues.
8.12 Un client payeur dont le compte client est resté débiteur ne peut souscrire à de nouveaux contrats d'abonnements Pastel en prélèvement.

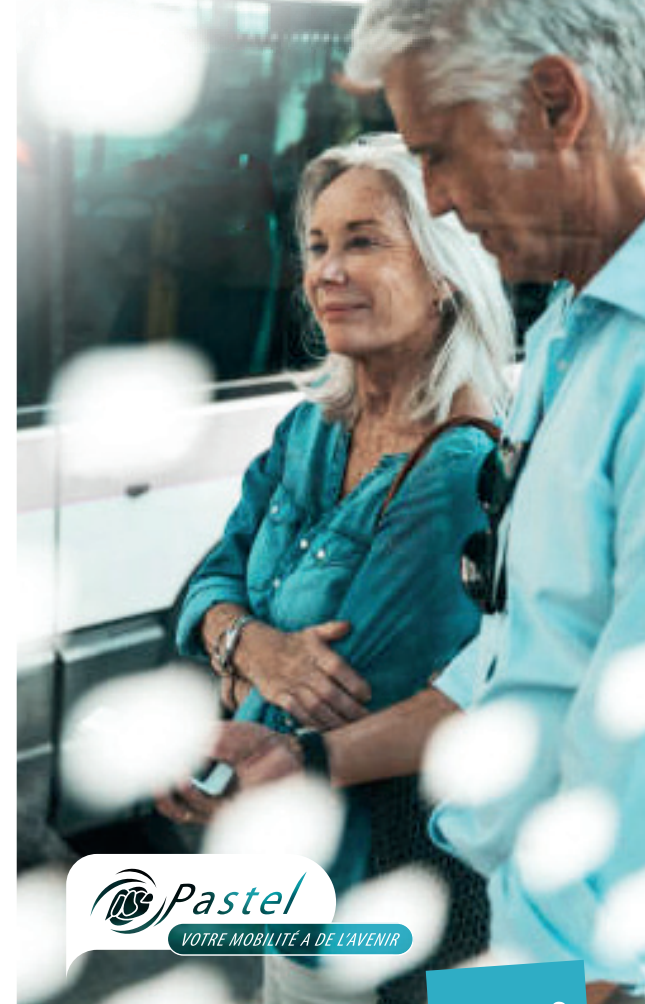
ARTICLE 9 | RESILIATION
9.1 Résiliation à l'initiative de Transdev Mobilités du Saint Quentinnois
Le contrat est résilié de plein droit par Transdev Mobilités du Saint Quentinnois au moyen d'un simple courrier adressé au dernier domicile connu du client payeur pour les motifs suivants :
- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement ;
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement (CI Art 10) ;
- En cas de défaut de paiement non réglé dans les 2 mois.
Dans tous ces cas, le client sera exposé aux poursuites judiciaires prévues par les lois et règlements en vigueur et sa carte pourra être retirée par les agents du réseau Pastel et l'abonnement suspendu ou résilié.
9.2 Résiliation anticipée à l'initiative du client payeur
Le contrat d'abonnement peut être résilié, à la demande du client payeur et avant la fin de sa durée de validité fixée à 12 mois, pour les motifs suivants :

- Longue maladie ;
- Mutation professionnelle ;
- Cessation d'activité ;
- Perte d'emploi ;
- Déménagement hors du territoire ;
- Congés maternité ;
- Décès.
9.3 La demande de résiliation doit être adressée par courrier, à « Pastel - Service Abonnement - Route de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN », en précisant le motif et en joignant les justificatifs attestant le motif. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.
De plus, la demande doit parvenir avant le 10 du mois (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant. La résiliation sans motif légitime peut être demandée qu'à compter de 6 mois d'abonnement écoulés.
9.4 En cas de compte client débiteur, la résiliation est immédiate.
9.5 En cas de résiliation anticipée demandée par le client hors des motifs listés à l'article 9.2, la totalité des mensualités restantes à devoir sera due par le client.

ARTICLE 10 | UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT
10.1 Les titres de transport Pastel sont utilisables sur l'ensemble du périmètre du réseau urbain de l'Agglomération du Saint Quentinnois.
10.2 Sur demande, tout client a l'obligation de présenter son titre de transport valide au conducteur ou au contrôleur. La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée (y compris en correspondance) dans un véhicule du réseau Pastel.
10.3 Le titre de transport doit être conservé par le client durant la totalité du trajet. Le titre de transport peut être contrôlé à tout moment par des agents de l'entreprise de transport, ou de toute autre personne habilitée à le faire. Est considéré en situation irrégulière :
- Tout client sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli)
- Tout client en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité
- Tout client n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule
- Tout client utilisant un titre falsifié ou d'un autre voyageur
- Tout client utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif
Le client se soumet dans ces conditions à une amende selon le barème en vigueur.
ARTICLE 11 | PERTE ET VOL DU TITRE DE TRANSPORT
11.1 Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte, vol ou d'oubli de son titre de transport, le client est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule, d'un nouveau titre pour continuer à voyager.
11.2 En cas de perte, vol ou détérioration manifeste de la carte sans contact nominative, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité, en Agence Pastel pour se faire établir une nouvelle carte sans contact.
Le premier duplicata est gratuit, à partir du deuxième duplicata, le client devra payer le prix de 5€ TTC.
11.3 En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact nominative (sans signe de dégradation manifeste), la restitution est gratuite.
11.4 L'ensemble des titres de transport Pastel présents sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte sans contact, à l'exception de 11.5 Dans le cas de la perte ou du vol d'un billet sans contact, compte tenu de son caractère anonyme, la restitution du titre ou du solde de voyage est impossible.
11.6 Aucun remboursement des titres achetés pour voyager entre la date de perte/vol et le remplacement de la carte sans contact ne sera effectué.

ARTICLE 12 | RECLAMATIONS ET MEDIATION
12.1 Toute réclamation peut être adressée, soit par téléphone au 03 23 65 75 76 soit par courrier au Centre de Relations Clients Pastel, Route de Chauny - Porte de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN, soit sur le site internet www.buspastel.fr (rubrique « nous contacter »). Cette réclamation doit être formulée dans un délai d'un mois à compter des faits (ayant fait naître, 12.2 Dans le cas où le client n'est pas satisfait de la réponse reçue à sa réclamation, il peut recourir au service de médiation. Ce service gratuit permet au client d'obtenir un second avis, impartial et indépendant. Le médiateur, peut être contacté par téléphone, au 01 42 67 96 68, ou par mail, à l'adresse info@mvtravel. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client Pastel.
ARTICLE 13 | MODALITES DE REMBOURSEMENT
13.1 Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au Centre de Relations Clients Pastel, Route de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN, en précisant le motif. L'abonné s'engage à fournir tous justificatifs à l'appui de sa demande de remboursement. Un courrier sera adressé au client ou le notifier du refus ou de l'acceptation du remboursement.
13.2 Seuls les titres non utilisés peuvent faire l'objet d'un remboursement.

ARTICLE 14 | MODIFICATION DES CGV/CGU
Transdev Mobilités du Saint Quentinnois se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport. Dans ce cas, les CGV/CGU modifiées s'appliqueront immédiatement à compter de leur publication sur le site internet de Pastel.
ARTICLE 15 | DISPOSITIONS DIVERSES
15.1 Tout différend pouvant résulter de l'application des présentes seront portés devant la juridiction judiciaire compétente.
15.2 Les informations recueillies par Transdev Mobilités du Saint Quentinnois font l'objet d'un traitement informatique, destiné à la gestion de la clientèle (les réponses à certaines questions sont facultatives). Seuls Transdev Mobilités du Saint Quentinnois et la Communauté de l'Agglomération du Saint Quentinnois ont accès à ces informations. Conformément au règlement général sur la protection des données, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition au traitement des informations le concernant (pour motif légitime). Dans ce cas, le client doit s'adresser au Centre de Relations Clients Pastel, ZA Porte d'Isle - Route de Chauny, 02100 SAINT-QUENTIN.



A PLUS
DANS
LE BUS

VOUS AVEZ
+ DE 65 ANS

Pas **ANNUEL**

Voyagez librement sur l'ensemble
du réseau Pastel pendant 12 mois

16,50 € par mois
pendant 10 mois
(ou) soit 2 mois offerts

165 € au comptant

Pas **MENSUEL**

Voyagez 1 mois en illimité
sur le réseau Pastel 16,50 €

JE MONTE, JE VALIDE

Avec la billettique, la validation
c'est systématique même en correspondance.

Si vous oubliez votre carte, pensez à acheter un titre
de transport pour être en règle.
Sans titre de transport validé, vous êtes amendable.
Attention : conservez bien votre carte Pastel,
en cas de perte, vol ou détérioration votre duplicata
vous coûtera 5€.

COMMENT OBTENIR VOTRE (*Pas*) SENIORS

ANNUEL

Dans le cas d'un règlement comptant
les justificatifs à fournir sont :



Une pièce
d'identité



Votre règlement de 165€ au comptant
par chèque, espèces ou carte bancaire

1.50€ de frais de dossier en cas
de création de carte*

Dans le cas d'un prélèvement les justificatifs à fournir sont :



La photocopie
d'une pièce
d'identité



Un justificatif de domicile
du payeur et de l'abonné



Le règlement par chèque, espèces
ou carte bancaire du premier mois

1.50€ de frais de dossier en cas
de création de carte*

Un RIB

MENSUEL

Les justificatifs à fournir sont :



Une pièce
d'identité



Le règlement par chèque, espèces
ou carte bancaire de 16,50€

1.50€ de frais de dossier en cas
de création de carte*

*Pour toute réalisation
de votre carte en agence Pastel,
les agents de vente feront
votre photo sur place.



CONTRAT D'ABONNEMENT ANNUEL



Je demande
la création
de ma carte Pastel



Je possède
déjà
une carte Pastel

N° de carte.....

Je complète mes coordonnées



Mme



M.

Nom*

Prénom*

Date de naissance*

Adresse*

Code postal*

Ville*

Tel*

Email

* Champs obligatoires

