

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT RIV'CONNECT

Au 15/04/2025

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des abonnements utilisables sur le réseau Riv'Connect exploité par Keolis 3 Frontières et 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, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis 3 Frontières, applicable à l'ensemble du réseau Riv'Connect et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles le site rivconnect.fr.

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DES TITRES DE TRANSPORTS ET ABONNEMENTS SOUMIS AUX CONDITIONS GENERALES 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 ci-dessous.

Grille tarifaire au 5 mai 2025							
Nom du titre	Prix	Bénéficiaire	Caractéristiques	Justificatifs	Support	Type de paiement	Lieux d'acquisition
Titres unitaires							
1 Voyage	1,50€	Tout Public	Après une première validation, le voyage est valable une heure. Valider le titre à chaque montée dans un bus y compris en correspondance.	Aucun	Ticket sans contact ou Ticket QR Code ou Carte Simplicités	Au comptant (en espèce et carte bancaire)	<ul style="list-style-type: none"> - Vente à bord auprès des conducteurs - Vente en ligne sur rivconnect.fr à conditions de posséder une Carte Simplicités
1 Aller / retour	2€	Tout Public	Après une première validation, les 2 voyages sont valables chacun une heure la même journée. Valider le titre à chaque montée dans un bus y compris en correspondance.				
10 Voyages	12€	Tout Public	Après une première validation, le voyage est valable une heure. Valider le titre à chaque montée dans un bus y compris en correspondance.				
Abonnements							
Abonnement mensuel	20€	Tout Public	Cet abonnement est calendaire. Il est valable entre le 1er et le dernier jour du mois choisi pour un	Justificatif d'identité	Carte Simplicités	Au comptant	- Vente à bord auprès des conducteurs

Abonnement mensuel réduit (CSS)	10€	Réservé aux bénéficiaires de la CSS.	nombre de voyages illimités sur le réseau Riv'Connect.	Justificatif d'identité + attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) en cours de validité		(carte bancaire)	Vente en ligne sur rivconnect.fr à conditions de posséder une Carte Simplificés
Abonnement annuel	160€	Tout Public	Souscrit pour une période de 12 mois consécutifs minimum (le mois de souscription + les 11 mois calendaires suivants minimum). Voyages illimités sur le réseau Riv'Connect.	Justificatif d'identité			

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans ce descriptif et sont révisables périodiquement en fonction des décisions de la Communauté de Communes Rives de Moselle.

Ce tableau fait partie intégrante des Conditions Générales.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET ABONNEMENTS

Conformément au règlement d'exploitation du service, la validation des titres et des abonnements de transport quel qu'en soit le support (ticket sans contact ou ticket QR code ou carte à puce sans contact Simplificés) est obligatoire à chaque montée dans un véhicule du réseau Riv'Connect 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 Keolis 3 Frontières, le client devra présenter son titre de transport.

Tout abonnement valable sur le réseau Riv'Connect est strictement personnel et incessible.

Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte à puce sans contact Simplificés 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 de la Communauté de Communes Rives de Moselle.

ARTICLE 3 – PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport peuvent être payés au comptant par carte bancaire et espèces. Ils peuvent être achetés :

- À bord des bus auprès des conducteurs ;
- Sur la boutique en ligne via une Carte Simplicités (disponibles à l'achat sur la boutique en ligne).

Les abonnements mensuels et annuels peuvent être payés au comptant par carte bancaire. Ils peuvent être achetés uniquement sur la boutique en ligne avec le support Carte Simplicités (disponibles à l'achat sur la boutique en ligne).

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 4 – SITUATION PARTICULIERE

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 la Communauté de Communes Rives de Moselle.

ARTICLE 5 – RESILIATION 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 3ème mois de ce contrat uniquement pour les motifs suivants :

- Décès de l'abonné,
- Déménagement de l'abonné hors du Périmètre de Transport Urbain de la Communauté de Communes de Rives de Moselle,
- Changement d'établissement d'enseignement ou de centre d'apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de la Communauté de Communes de Rives de Moselle,

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 Keolis 3 Frontières (5 rue de l'Abbé Grégoire – 57000 METZ) 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 la Communauté de Communes de Rives de Moselle

Le courrier recommandé devra parvenir à Keolis 3 Frontières au plus tard le 15 du mois précédent pour que la résiliation soit effective le mois suivant.

Abonnement Mensuel

L'achat d'un titre mensuel peut être remboursé par Keolis 3 frontières si la date de début de validité du titre n'est pas dépassée dans les cas suivants :

- Décès de l'abonné,
- Déménagement de l'abonné hors du Périmètre de Transport Urbain de la Communauté de Communes de Rives de Moselle,
- Changement d'établissement d'enseignement ou de centre d'apprentissage hors du Périmètre de Transport Urbain de la Communauté de Communes de Rives de Moselle,

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 Keolis 3 Frontières (5 rue de l'Abbé Grégoire – 57000 METZ) 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 la Communauté de Communes de Rives de Moselle

Le courrier recommandé devra parvenir à Keolis 3 Frontières au plus tard le 15 du mois précédent pour que la résiliation soit effective le mois suivant.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT A L'INITIATIVE DE KEOLIS 3 FRONTIERES

Le contrat d'abonnement peut être résilié de plein droit par Keolis 3 Frontières 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.

Keolis 3 Frontières 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.

ARTICLE 7 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Keolis 3 Frontières 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 Keolis 3 Frontières. Elles permettront également à Keolis 3 Frontières, 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 Riv'Connect.

Vos données sont destinées à Keolis 3 Frontières, ainsi qu'à ses prestataires situés dans ou hors de l'Union européenne. Les données relatives à la billettique et aux abonnements Riv'Connect peuvent être accessibles à la Communauté de Communes Rives de Moselle, pour le compte de laquelle la Keolis 3 Frontières 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 Riv'Connect. 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 : contact-rivconnect@keolis.com ou à l'adresse postale : Keolis 3 Frontières, 5 rue de l'Abbé Grégoire 57000 METZ.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux partenaires Simplicités.

ARTICLE 8 - RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra :

- Soit remplir un formulaire de contact sur le site rivconnect.fr
- Soit envoyer un courrier à Keolis 3 Frontières, 5 rue de l'Abbé Grégoire 57000 METZ
- Soit téléphoner à Keolis 3 Frontières, 03 87 34 60 00

Il devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

ARTICLE 9 – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, Keolis 3 Frontières 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. Keolis 3 Frontières 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 10 - INCIVILITES

Le non-respect des conditions générales de ventes, les incivilités ou dégradations, les agressions physique ou verbale, réalisées dans le cadre du réseau Riv'Connect auront pour conséquence l'application de la palette de sanction suivante :

- Avertissement,
- Exclusion d'un jour
- Exclusion d'une semaine
- Exclusion d'un mois
- Exclusion définitive

L'application de l'échelle des sanctions se fera au regard de la gravité et de la répétition des actes. Il ne s'agit pas d'une gradation progressive des sanctions. L'application effective des sanctions se fera dans un délai de sept jours francs après la transmission de la sanction à la personne concernée par courrier. Durant ce laps de temps pourra être fait appel de la décision par demande écrite envoyée à Keolis 3 Frontières.

ARTICLE 11 - APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis 3 Frontières se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet rivconnect.fr. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

ARTICLE 12 - DIVERS

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

Ces derniers s'engagent à respecter le Règlement d'Exploitation du service, les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation de la carte Simplicités en vigueur sur le réseau Riv'Connect.

CONDITIONS GENERALES D'OBTENTION ET D'UTILISATION DE LA CARTE SIMPLICITES RIV'CONNECT

Au 15/04/2025

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir la délivrance et l'utilisation de la carte à puce ci-après désignée « carte Simplicités Riv'Connect » du système billettique de Keolis 3 Frontières exploitant du réseau Riv'Connect.

ARTICLE 1 – PRINCIPES GENERAUX

La carte Simplicités Riv'Connect permet à son titulaire d'accéder aux services de transports des réseaux signataires de la Charte d'Interopérabilité billettique sur la Région Grand Est (TER, LE MET', Citéline et Fluo 57).

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 monomodaux 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 Riv'Connect 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 2 - L'ÉMETTEUR DE LA CARTE SIMPLICITÉS

Keolis 3 Frontières, en tant qu'exploitant de transport urbain de la Communauté de Communes Rives de Moselle est « l'émetteur » de la carte Simplicités Riv'Connect.

ARTICLE 3 - LE TITULAIRE DE LA CARTE SIMPLICITÉS RIV'CONNECT

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 4 - LA CARTE

La carte Simplicités Riv'Connect se compose :

- D'une face recto comportant le visuel Simplicités
- D'une face verso 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.

ARTICLE 5 - DÉLIVRANCE DE LA CARTE SIMPLICITÉS RIV'CONNECT

La délivrance de la carte Simplicités Riv'Connect 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 Riv'Connect

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 Keolis 3 Frontières.

ARTICLE 6 - CONDITIONS DE DÉTENTION DE LA CARTE SIMPLICITÉS RIV'CONNECT

La carte Simplicités Riv'Connect 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 12 régissant les cas de résiliation.

ARTICLE 7 - CHARGEMENT ET RECHARGEMENT D'UN TITRE DE TRANSPORT RIV'CONNECT SUR LA CARTE

Tout client souhaitant voyager sur le réseau Riv'Connect doit charger sur sa carte, après création ou renouvellement de celle-ci, sur la eboutique.

ARTICLE 8 - CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE RÉSEAU LE RIV'CONNECT

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 Riv'Connect 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 12 des présentes conditions générales.

ARTICLE 9 - 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.

ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE DE LA CARTE SIMPLICITÉS RIV'CONNECT

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 Keolis 3 Frontières, la délivrance d'une nouvelle carte Simplicités Riv'Connect 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 Simplificités non émises par Keolis 3 Frontières dont les coordonnées du titulaire ne sont pas dans le système billettique de Keolis 3 Frontières, 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 11 - DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE

La carte Simplificités Riv'Connect a une durée de validité limitée à 5 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 12 - RÉSILIATION

Keolis 3 Frontières est en droit d'arrêter la mise à disposition de la carte Simplificités Riv'Connect 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 Simplificités Riv'Connect à tout moment. Cette demande doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse précisée à l'article 14. 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 13 - 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 Keolis 3 Frontières, 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 Riv'Connect.

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 : contact-rivconnect@keolis.com ou à l'adresse postale : 5 rue de l'Abbé Grégoire 57000 METZ.

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 Grand Est et aux partenaires de la carte Simplicités.

ARTICLE 14 - RÉCLAMATIONS

Le titulaire d'une carte Simplicités Riv'Connect peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation de sa carte, en écrivant à l'adresse ci-dessous : 5 rue de l'Abbé Grégoire 57000 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 15 – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, Keolis 3 Frontières 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. Keolis 3 Frontières 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 16 - 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.