



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 24 juin 2010

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et M. MELOTTE

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 82

Nombre de présents participants au vote : 52

Nombre de membres en exercice : 82

Nombre de procurations : 16

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. André GERVAIS	Mlle Stéphanie MODDE
M. Pierre PRIBETICH	M. Alain MILLOT	M. Alain LINGER
M. Jean ESMONIN	M. Benoît BORDAT	M. Franck MELOTTE
Mme Colette POPARD	M. Joël MEKHANTAR	M. Louis LAURENT
M. Rémi DETANG	M. Christophe BERTHIER	M. Michel ROTGER
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Anne DILLESEGER	M. François NOWOTNY
M. Patrick CHAPUIS	M. Georges MAGLICA	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Michel JULIEN	Mme Nelly METGE	M. Claude PICARD
Mme Marie-Françoise PETEL	Mme Elizabeth REVEL-LEFEVRE	M. Pierre PETITJEAN
M. Gérard DUPIRE	Mme Elisabeth BIOT	M. Nicolas BOURNY
Mme Catherine HERVIEU	Mme Marie-Josèphe DURNET- ARCHEREY	M. Pierre-Olivier LEFEVRE
M. Jean-Claude DOUHAIT	M. Alain MARCHAND	M. Gilles MATHEY
M. Jean-Paul HESSE	M. Mohammed IZIMER	M. Jean-Claude GIRARD
Mlle Badiââ MASLOUHI	M. Mohammed IZIMER	Mme Françoise EHRE
M. Yves BERTELOOT	Mme Hélène ROY	M. Patrick BAUDEMENT
M. Patrick MOREAU	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	Mme Geneviève BILLAUT
M. Didier MARTIN	Mme Joëlle LEMOUZY	M. Philippe BELLEVILLE.
M. Jean-Pierre SOUMIER	M. Jean-Yves PIAN	

Membres absents :

M. José ALMEIDA	M. Gilbert MENUT pouvoir à M. Patrick CHAPUIS
M. Jean-François DODET	M. Laurent GRANDGUILLAUME pouvoir à Mme Elisabeth BIOT
M. François DESEILLE	M. Philippe DELVALEE pouvoir à Mlle Stéphanie MODDE
M. Jean-François GONDELLIER	Mme Françoise TENENBAUM pouvoir à M. Gérard DUPIRE
M. François-André ALLAERT	Mme Christine DURNERIN pouvoir à Mme Catherine HERVIEU
M. Dominique GRIMPRET	Mlle Christine MARTIN pouvoir à M. Didier MARTIN
M. Mohamed BEKHTAOUI	Mlle Nathalie KOENDERS pouvoir à Mme Anne DILLESEGER
M. Roland PONSAA	Mme Myriam BERNARD pouvoir à M. Mohammed IZIMER
Mme Claude DARCIAUX	M. Philippe CARBONNEL pouvoir à M. Michel JULIEN
M. Philippe GUYARD	M. Lucien BRENOT pouvoir à M. Michel ROTGER
M. Michel BACHELARD	Mme Christine MASSU pouvoir à M. François NOWOTNY
M. Rémi DELATTE	M. Michel FORQUET pouvoir à Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Gilles TRAHARD	M. Gaston FOUCHERES pouvoir à M. Jean-Pierre SOUMIER
Mme Noëlle CABBILLARD	M. Jean-Philippe SCHMITT pouvoir à M. Nicolas BOURNY
	M. Murat BAYAM pouvoir à M. Jean-Paul HESSE
	M. Norbert CHEVIGNY pouvoir à M. Philippe BELLEVILLE.

OBJET : DEPLACEMENTS

Tarifcation combinée - TER - DIVIA - Convention avec le Conseil Régional de Bourgogne

Une volonté forte des autorités organisatrices de transport de promouvoir l'usage du transport public par une action de complémentarité et de simplification pour le client en matière de tarification transport existe. C'est dans ce cadre qu'a été créée la première combinaison TER+BUS à destination du Grand Public sur le réseau urbain de Dijon en 2006. Depuis, la Région a développé et amélioré sa tarification et a mis en place un nouvel abonnement TER depuis 2009.

Il est donc proposé de poursuivre et d'adapter les modes de tarifications combinées déjà conventionnés et de mettre en place une tarification identique à destination des jeunes.

La convention proposée reprend donc l'ensemble des tarifications combinées TER + BUS pour les jeunes et le grand public et annule ainsi la précédente convention.

La tarification Bourgogne « Fréquence+ » est la combinaison de la tarification urbaine Divia et TER, étant précisé que chaque AOT (Région et Grand Dijon) conserve son entière autonomie sur le tarif de son réseau, à savoir respectivement : le réseau Divia et le réseau TER Bourgogne.

La convention aurait donc pour objet :

d'une part, de définir les modalités de mise en œuvre de la tarification combinée entre le réseau TER Bourgogne et le réseau urbain dijonnais « DIVIA ». Celle-ci est destinée à toute personne effectuant un trajet régulier sur un parcours TER donné et dotée d'un abonnement régional TER Bourgogne hebdomadaire, mensuel ou annuel « Bourgogne Fréquence + » et « Bourgogne Fréquence + » moins de 26 ans et utilisant en complément le réseau urbain dijonnais « DIVIA ».

d'autre part, de dire que la précédente convention concernant la tarification combinée à destination du Grand Public arrive à échéance en fin d'année 2010 et qu'il convient d'en reprendre les bases tout en la faisant évoluer compte tenu des nouvelles offres tarifaires de chaque réseau intervenues depuis sa signature.

Cette convention porterait sur la création des titres suivants à compter du 1er septembre 2010 :

Un abonnement intermodal Ter + bus tout public, en version hebdomadaire, mensuelle ou annuelle intitulé *Bourgogne Fréquence « + »*,

un abonnement intermodal Ter+ bus pour les moins de 26 ans, en version mensuelle ou annuelle, intitulé *Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans*

Ces titres permettent :

- la circulation sur le réseau TER Bourgogne sur un trajet défini,
- la libre circulation sur le réseau de transport urbain de la Communauté d'agglomération dijonnaise « DIVIA ».

Le prix de vente de l'abonnement combiné est établi par addition du tarif de l'abonnement régional TER Bourgogne et du tarif urbain, décliné en version grand public et en version jeunes – 26 ans.

La présente Convention serait en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2010 pour une durée de 3 ans.

Vu l'avis de la Commission,

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDE :

- **d'approuver** les modalités de création d'une tarification combinée entre les services ferroviaires régionaux de Bourgogne et le service de transport urbain Divia de l'agglomération dijonnaise destinée au grand public et aux jeunes de moins de 26 ans dans leurs déplacements réguliers.
- **d'autoriser** le Président à signer la convention annexée correspondante et tout document à intervenir.

PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR

Déposé le :

28 JUIN 2010



Pour extrait conforme,

Le Président
Roué du Prêtre
COMMUNAUTÉ
DE
L'AGGLOMÉRATION
DIJONNAISE
P. 17510 - 21075
N°64 - 2/2

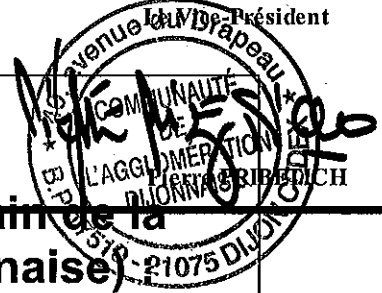
Convocation envoyée le 18 juin 2010

Publié le 25 juin 2010

Déposé en Préfecture le

Vu pour être annexé à la délibération n° 64
du Conseil de Communauté du 24 juin 2010
Dijon, le 25/06/2010

Pour le Président,



**Convention relative à la
une tarification combinée
TER Bourgogne + DIVIA (réseau urbain de la
Communauté d'Agglomération Dijonnaise)
Bourgogne Fréquence « + »
Grand Public et jeunes moins de 26 ans**

**entre la Communauté d'Agglomération Dijonnaise, la Région
Bourgogne , KEOLIS DIJON et la SNCF**

PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR
Déposé le :

28 JUIN 2010



ENTRE

La **Communauté d'Agglomération Dijonnaise**, représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, dûment habilité à cet effet par une délibération du conseil de communauté en date du 24 juin 2010.

ET

La **Région Bourgogne**, représenté par son Président, Monsieur François PATRIAT, dûment habilité à cet effet par une délibération de la session plénière en date du 12 juillet 2010.

ET

L'exploitant du réseau de transports urbains de la Communauté d'Agglomération Dijonnaise, la société KEOLIS DIJON, dont le siège se situe 40, rue de Longvic à CHENOVE et représentée par son Directeur, Monsieur Gilles FARGIER.

ET

La **Société Nationale des Chemins de Fer Français**, Etablissement public industriel et commercial inscrit au registre du commerce de Paris sous le n° B 552 049 447 dont le siège est à Paris 14^{ème}, 34 rue du Commandant Mouchotte, représentée par M. Charles JODER, Directeur de la Région SNCF de Dijon et de l'activité TER Bourgogne.

Vu la convention de délégation de service public qui lie la Communauté d'Agglomération Dijonnaise et l'Exploitant de KEOLIS DIJON, signée le 22 décembre 2009.

Vu la convention d'exploitation TER Bourgogne 2007-2016 signée le 26 février 2007 entre la Région Bourgogne et la SNCF,

Vu la convention portant création d'une tarification combinée TER+BUS à destination du grand Public signée le 1^{er} septembre 2006,

Vu l'avenant n°1 à cette convention portant création de la version annuelle signée le 21 janvier 2008,

Préambule :

Il existe une volonté forte des autorités organisatrices de transport de promouvoir l'usage du transport public par une action de complémentarité et de simplification pour le client en matière de tarification transport. C'est dans ce cadre qu'a été créée la première combinaison TER+BUS à destination du Grand Public sur le réseau urbain de Dijon en 2006. Depuis, la Région a développé et amélioré sa tarification et propose un nouvel abonnement TER depuis 2009.

Il est donc nécessaire de poursuivre et d'adapter les modes de tarifications combinées déjà conventionnés avec la Communauté d'Agglomération Dijonnaise et de mettre en place une tarification identique à destination des jeunes.

Cette présente convention reprend donc l'ensemble des tarifications combinées TER + BUS pour les jeunes et le grand public et annule ainsi la précédente convention.

La tarification Bourgogne Fréquence+ est la combinaison de la tarification urbaine Divia et TER, étant précisé que chaque AOT (Région et Grand Dijon) conserve son entière autonomie sur le tarif de son réseau, à savoir respectivement : le réseau Divia et le réseau TER Bourgogne.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – Objet de la convention

La présente convention a pour objet,

- d'une part :

de définir les modalités de mise en œuvre de la tarification combinée entre le réseau TER Bourgogne et le réseau urbain dijonnais « DIVIA ». Celle-ci est destinée à toute personne effectuant un trajet régulier sur un parcours TER donné et dotée d'un abonnement régional TER Bourgogne hebdomadaire, mensuel ou annuel « Bourgogne Fréquence « + » » et « Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans et utilisant en complément le réseau urbain dijonnais « DIVIA ».

- d'autre part :

de dire que la précédente convention concernant la tarification combinée à destination du Grand Public arrive à échéance en fin d'année 2010 et qu'il convient d'en reprendre les bases tout en la faisant évoluer compte tenu des nouvelles offres tarifaires de chaque réseau intervenues depuis sa signature.

ARTICLE 2 – Principes de la tarification combinée

A compter du 1er septembre 2010, les signataires de la convention s'engagent à proposer des abonnements combinés :

- Un abonnement intermodal Ter + bus tout public, en version hebdomadaire, mensuelle ou annuelle intitulé *Bourgogne Fréquence « + »*,
-
- Un abonnement intermodal Ter+ bus pour les moins de 26 ans, en version mensuelle ou annuelle, intitulé *Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans*

Ils permettent :

- la circulation sur le réseau TER Bourgogne sur un trajet défini
- la libre circulation sur le réseau de transport urbain de la Communauté d'agglomération dijonnaise « DIVIA ».

ARTICLE 3 – Description de l'abonnement combiné « Bourgogne Fréquence « + ».

3.1 Pour le Grand Public : Bourgogne Fréquence « + ».

3.11 Principes

L'abonnement combiné hebdomadaire, mensuel ou annuel se compose d'un titre de transport unique validant l'ensemble de l'abonnement, et donc permettant le parcours désigné en TER Bourgogne et la libre circulation sur le réseau urbain DIVIA.

3.12 Délai d'utilisation

Ce délai est fixé :

- 7 jours consécutifs pour l'abonnement hebdomadaire
- Du 1^{er} au dernier jour du mois pour l'abonnement mensuel
- Du 1^{er} jour du mois M au dernier jour du mois M+11 pour l'abonnement annuel. Cet abonnement est tacitement reconduit sauf avis contraire du client.

Ces documents sont contenus dans un étui conçu à cet effet et visant à mettre en valeur la participation de chaque partenaire.

3.2 Pour les jeunes : Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans

3.21 Principes

L'abonnement combiné, mensuel ou annuel se compose d'un titre de transport unique validant l'ensemble de l'abonnement, et donc permettant le parcours désigné en TER Bourgogne et la libre circulation sur le réseau urbain DIVIA.

3.22 Délai d'utilisation

Ce délai est fixé :

- Du 1^{er} au dernier jour du mois pour l'abonnement mensuel
- Du 1^{er} jour du mois M au dernier jour du mois M+11 pour l'abonnement annuel. Cet abonnement est tacitement reconduit sauf avis contraire du client.

Ces documents sont contenus dans un étui conçu à cet effet et visant à mettre en valeur la participation de chaque partenaire.

ARTICLE 4 – Distribution des abonnements et service après-vente

4.1 Bourgogne Fréquence « + » mensuel et hebdomadaire, Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans mensuel

La S.N.C.F. s'engage à commercialiser, dans l'ensemble des gares du périmètre bourguignon l'abonnement combiné mensuel et hebdomadaire défini à l'article 3 ci-dessus à compter du 20 août 2010, pour un début de validité au 1^{er} septembre 2010 pour le Grand Public et pour l'abonnement jeunes.

Cet abonnement combiné sera également distribué par KEOLIS Dijon dans son agence commerciale DIVIA située Place Grangier à DIJON.

L'abonnement **Bourgogne Fréquence « + »** est établi sur des titres papier format IATA ou ISO émis par les machines de vente SNCF.

4.2 Bourgogne Fréquence « + » annuel pour le Grand Public et les moins de 26 ans :

La S.N.C.F. s'engage à commercialiser l'abonnement combiné annuel défini à l'article 3 ci-dessus à compter du 20 août 2010 pour un début de validité au 1^{er} septembre 2010 pour le Grand Public et pour les jeunes. D'une manière générale, pour un mois M, la demande doit être parvenue 60 jours au plus tôt et 30 jours au plus tard avant la date souhaitée du début de l'abonnement

L'abonné remplit un formulaire d'adhésion comprenant une autorisation de prélèvement et les justificatifs demandés (photo d'identité, RIB).

Le montant de l'abonnement est prélevé tous les mois sur le compte bancaire / postal du client, ou éventuellement d'un payeur tierce. A noter qu'il n'est pas possible d'avoir deux payeurs différents pour un même abonnement, mais qu'un payeur peut s'acquitter du paiement d'un ou plusieurs abonnements.

Cet abonnement est valable toute l'année pour tous les voyages effectués sur le parcours choisi, sous réserve que l'abonné soit à jour dans ses paiements.

Il s'agit d'un abonnement libre circulation sur le parcours choisi : aucune restriction n'est donc prévue dans le nombre de voyages et les jours où ils se font (y compris samedis, dimanches et jours fériés).

L'abonnement est nominatif. Seul l'abonné peut bénéficier de la libre circulation. Une carte nominative avec photo d'identité ainsi qu'un titre de transport au même format (ISO) édité par la SNCF, permet de contrôler ce point à bord des trains et des bus. En effet, la carte d'identification et le titre ISO ont pour information commune : nom, prénom et numéro d'abonné.

ARTICLE 5 - Prix de vente

Le prix de vente de l'abonnement combiné est calculé comme suit :

5.1 Pour le GRAND PUBLIC

5.11 Bourgogne Fréquence « + » hebdomadaire et mensuel

Le prix de vente de l'abonnement combiné est établi par addition du tarif de l'abonnement régional TER Bourgogne et du tarif urbain, décliné en version grand public, tels que définis ci-après :

Le tarif applicable au transport TER Bourgogne est celui de l'abonnement hebdomadaire ou mensuel monomodal **Bourgogne Fréquence** pour le parcours effectué.

Le tarif applicable au transport urbain est celui de 87,5 % de l'abonnement hebdomadaire ou mensuel. (réduction de 12,5 %). Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} juillet 2010, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine Divia est de : 28 €/mois pour l'abonnement « Voie Libre » (soit 336 €/an).

5.12 Bourgogne Fréquence « + » annuel

L'abonné bénéficiera d'un mois et demi gratuit sur le prix de son abonnement annuel pour la partie relative à l'abonnement TER Bourgogne. Le prix mensuel sur le parcours choisi est égal à $10,5/12^{\text{ème}}$ de l'abonnement mensuel.

Pour la partie urbaine, le montant du prélèvement automatique mensuel sera 10,5 / 12 du montant annuel de l'abonnement « Voie Libre ».

Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} juillet 2010, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine est de : 28€/mois pour l'abonnement « Voie Libre » (soit 336 €/an).

Cet abonnement annuel permet d'offrir à l'abonné un service d'envoi à domicile de son titre mensuel combiné de transport.

L'abonné est prélevé entre le 6 et le 9 de chaque mois, du prix mensuel en vigueur le jour du prélèvement.

L'accès au service : il donne lieu au paiement d'un droit d'entrée de 5 €.

5.2 Pour les jeunes

5.21 Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans mensuel

Le prix de vente de l'abonnement combiné est établi par addition du tarif de l'abonnement régional TER Bourgogne et du tarif urbain, décliné en version jeunes, tels que définis ci-après :

Le tarif applicable au transport TER Bourgogne est celui de l'abonnement mensuel monomodal *Bourgogne Fréquence moins de 26 ans* pour le parcours effectué.

Le tarif applicable au transport urbain est celui de 87,5 % (réduction de 12,5 %) de l'abonnement mensuel Pass« 18-25 » »

Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} juillet 2010, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine Divia est de : 21 €/mois pour l'abonnement « pass 18-25 » (soit 252 €/an).

5.22 Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans annuel

L'abonné bénéficiera d'un mois et demi gratuit sur le prix de son abonnement annuel pour la partie relative à l'abonnement TER Bourgogne. Le prix mensuel sur le parcours choisi est égal à $10,5/12^{\text{ème}}$ de l'abonnement mensuel.

Pour la partie urbaine, le montant du prélèvement automatique mensuel sera $10,5 / 12^{\text{ème}}$ du montant annuel de l'abonnement pass 18-25

Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} juillet 2010, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine est de 21 €/mois pour l'abonnement « pass 18-25 » (soit 252 €/an).

Cet abonnement annuel permet d'offrir à l'abonné un service d'envoi à domicile de son titre mensuel combiné de transport.

L'abonné est prélevé entre le 6 et le 9 de chaque mois, du prix mensuel en vigueur le jour du prélèvement.

L'accès au service : il donne lieu au paiement d'un droit d'entrée de 5€.

5.3 Révision des tarifs.

La majoration tarifaire annuelle nationale SNCF, soumise à l'approbation du Ministère du Tutelle, se fera au 1^{er} juillet de chaque année et s'appliquera à la grille de prix pour la partie TER de cet abonnement. KEOLIS Dijon informera la SNCF au plus tard le 30 mai de ses majorations tarifaires pour une mise en œuvre au 1^{er} juillet.

ARTICLE 6 - Spécificités de l'abonnement Bourgogne Fréquence « + » Annuel

(Jeunes et Grand Public)

6.1 Conditions spécifiques d'utilisation et de validité

Lors des contrôles l'abonné doit pouvoir présenter :

- sa carte nominative au format ISO reprenant Nom, Prénom, Numéro et photo d'identité de l'Abonné, à validité illimitée

- son coupon mensuel au format ISO, valable du 1^{er} au dernier jour du mois (validité calendaire), comprenant la prestation TER et la prestation urbaine. Le logo des 2 transporteurs figure sur ce coupon mensuel

La carte nominative à elle seule ne constitue pas un titre de transport.

Cet abonnement ne peut pas être utilisé ni dans les TGV ni dans les autres trains à accès limité (Téoz, Lunéa...).

6.2 Conditions spécifiques de délivrance et de renouvellement

Le voyageur peut obtenir un dossier d'adhésion à Bourgogne Fréquence « + » annuel en s'adressant : en gare, auprès de la centrale d'information Mobigo, à l'agence commerciale Divia à Dijon, depuis le site Internet TER Bourgogne, ou sur le site Internet Mobigo.

Le dossier d'adhésion comprend :

- un formulaire d'adhésion comprenant l'autorisation de prélèvement et les conditions générales d'abonnement ;
- une enveloppe T pour retourner le dossier auprès du Centre d'abonnement TER ;
- une brochure descriptive.

Le voyageur doit joindre un RIB et une photo d'identité à sa demande d'adhésion.

Pour être prise en compte dès le début du mois M, la demande d'adhésion doit parvenir avec les pièces justificatives (photo d'identité, autorisation de prélèvement, formulaire d'adhésion complété et signé...) au Centre d'Abonnements TER au plus tard 30 jours avant le 1^{er} jour de validité (Centre d'Abonnement TER – Libre réponse – 31 082 – 95059 CERGY PONTOISE Cedex).

Une fois la demande d'adhésion traitée par le Centre d'Abonnements TER celui-ci envoie au domicile de l'abonné, sa carte ISO et son Coupon mensuel de transport ISO par courrier, à l'adresse désignée dans le dossier, aux alentours du 25 du mois, pour une validité le 1^{er} du mois suivant.

Pour les mois suivants, l'abonné reçoit son coupon mensuel dans les mêmes délais.

Ce courrier tient lieu de justificatif auprès de l'administration ou de l'employeur, en cas de prise en charge partielle ou totale des déplacements entre le domicile et le lieu de travail.

6.3 Conditions spécifiques de distribution et de vente

Le Centre d'Abonnements TER assure l'émission et l'envoi des titres par correspondance.

Pour les clients, les informations sont disponibles en Gares, en boutiques SNCF, auprès de la centrale d'information Mobigo, à l'agence commerciale DIVIA à Dijon,

depuis le site Internet TER Bourgogne, le site Internet de DIVIA ou le site Internet Mobigo.

Aucune émission de titres « Bourgogne Fréquence + annuel » n'est possible en gares ou en boutiques SNCF ou Divia.

6.4 Conditions Générales d'Abonnement (CGA)

Les Conditions Générales d'Abonnement (adhésion à l'abonnement par correspondance uniquement) sont reprises au verso du dossier d'adhésion.

Toute modification de l'abonnement est à signaler par téléphone ou par courrier au Centre d'Abonnements TER selon la nature de la demande.

Pour être prise en compte le 01 du mois suivant toute demande de modification (changement d'itinéraire TER ou d'adresse...) devra être transmise et saisie par le centre d'abonnement TER au plus tard le 15 du mois précédent.

6.5 Après-Vente

Pour la gestion des problèmes d'après-vente, deux services sont à disposition :

- **Problème de prélèvement automatique, de non réception du coupon mensuel, perte ou vol de la carte et/ou du coupon, ...**

A : Centre Abonnement TER

tél : 0 891 67 00 60 (0,23€ la minute)

adresse : TSA 66503 – 95905 CERGY PONTOISE Cedex 9

- **Demande particulière de remboursement ou réclamation**

→ par écrit à l'adresse suivante : Service relations clients SNCF 62 973
ARRAS Cedex 9

L'abonnement annuel est non échangeable et non remboursable.

La perte, le vol ou la détérioration de la carte ou du coupon doit être déclaré par l'abonné par téléphone au Centre d'abonnements TER.

Un duplicata lui sera établi (délai d'envoi : de 48 h à 5 jours).

Le premier duplicata dans une période de 12 mois est gratuit, les suivants sont payants (5 €, soit le montant des frais d'adhésion).

Pour voyager entre la date de la déclaration de la perte et la date de réception du duplicata, l'abonné devra être muni de titres de transport valables. Aucun remboursement des titres n'est prévu.

En cas d'oubli de la carte et/ou du coupon mensuel, aucun remboursement, après coup, des titres achetés pour voyager n'est prévu.

La suspension de l'abonnement est possible pour la part TER Bourgogne par mois entier, pour une durée comprise entre 2 et 12 mois. La suspension de la seule part urbaine est autorisée pour une durée d'un mois seulement. Cette modification est alors considérée comme une modification de parcours. Cette opération est gratuite

pour le client. La condition de mise en œuvre est que le Centre d'Abonnement TER en soit avisé au plus tard le 15/M-1.

Dans chaque cas, la date de reprise de l'abonnement constitue la nouvelle date d'anniversaire du produit (remise à zéro du compteur des 12 mois). Au-delà de 12 mois d'interruption, l'abonnement est résilié à l'initiative du centre d'abonnement TER.

En cas de changement d'adresse (avec ou sans changement de parcours) :

- l'abonné avise le Centre d'abonnement TER par courrier au plus tard le 15 M-1
- l'opération est gratuite pour l'abonné

En cas de changement de parcours :

- l'abonné avise le Centre d'abonnement TER au plus tard le 15 de M-1
- les prélèvements sont modifiés avec effet à la première échéance suivant la modification
- l'opération est gratuite pour l'abonné

En cas d'impayés, le Centre d'abonnement TER met tout en œuvre pour procéder au recouvrement des sommes dues. Le contrat est résilié à partir de 2 impayés successifs sur une période de 12 mois.

Les frais de recouvrement qui seront perçus par la SNCF servent à couvrir les frais de procédure de recouvrement (frais postaux, appel à huissier, etc...) Ces frais sont prix en charge en totalité par la SNCF. Si le recouvrement intervient à la suite des procédures engagées, la part urbaine sera reversée à l'exploitant. Si le recouvrement n'est pas réalisé, les 2 mensualités seront alors perdues et pour la SNCF et pour le partenaire.

L'abonné peut résilier quand il le souhaite, au dernier jour d'un mois en avisant le Centre d'abonnement TER au plus tard le 15 de M-1 par lettre recommandée avec AR. L'opération est gratuite pour l'abonné (hors frais postaux).

En cas d'erreur sur le prélèvement automatique, l'abonné contacte le Centre d'Abonnement TER et la SNCF rembourse l'abonné après vérification.

Les règles de régularisation nationales en vigueur (absence de billet, prolongement de parcours, changement d'itinéraire...) sont applicables sur tous les parcours du produit tarifaire Bourgogne Fréquence + Annuel pour toute distance de moins de 250 km effectuée dans le périmètre des lignes sous Convention TER Bourgogne.

Toute action d'après vente sera effectuée par des agents SNCF, le détail des parts fer et urbaine n'étant pas mentionné sur le titre reçu mensuellement par les clients. Seuls les agents SNCF ont connaissance de la part urbaine du titre combiné.

6.6 Mesure d'après-vente en cas de perturbation SNCF

Dans le cadre la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, la SNCF s'engage à informer la clientèle sur les plans de transport. En cas de non respect du plan de transport, la SNCF met en place un système de remboursement de titre. Toutefois, si un client estime avoir subi un préjudice plus important il devra adresser sa réclamation par courrier au Service Relations Clients 62973 Arras Cedex 9.

Si un client adresse une réclamation à KEOLIS pour un motif concernant la SNCF, le courrier de réclamation devra être transmis au Centre de Relation Clientèle de la SNCF (BP80112 - 21001 Dijon Cedex) qui l'instruira.

Si la SNCF reçoit des réclamations relatives à KEOLIS, elles seront transmises pour traitement à l'agence commerciale Divia, Place Grangier à DIJON.

6.7 Mesure d'après-vente en cas de perturbation sur le réseau DIVIA

En cas de perturbations sur le réseau Divia, les clients ont la possibilité d'adresser un courrier de réclamation à l'agence commerciale Divia située Place Grangier à Dijon. De son côté, la société KEOLIS s'engage à apporter une réponse motivée ainsi qu'un éventuel remboursement dans les 15 jours ouvrés suivant la date de réception de la réclamation.

6.8 Mesure spécifique liée au paiement comptant

Si un abonné choisit le mode de paiement au comptant, le versement de la part liée à la prestation urbaine sera réalisé 30 jours après le premier mois de consommation. Si le client résilie son abonnement, le partenaire urbain sera informé et le montant correspondant aux mensualités non recouvrées sera déduit de la somme due par la SNCF à KEOLIS sur un reversement de recettes ultérieur.

ARTICLE 7 – Communication et dispositions applicables à la confection des supports

Les partenaires s'engagent à communiquer sur leurs supports respectifs le produit tarifaire Bourgogne Fréquence « + » (jeune et tout public)

Les dépliants, les affiches, les packs de souscription seront financés par la Région et la SNCF.

En vue de son utilisation sur des supports concernant leur réseau, la charte graphique de Bourgogne Fréquence « + » sera mise à disposition de KEOLIS/DIVIA par la Région Bourgogne.

ARTICLE 8 - Dispositions financières

8.1 Bourgogne Fréquence « + » mensuel et hebdomadaire, Bourgogne Fréquence « + » moins de 26 ans mensuel

La SNCF assure les opérations de comptabilité et de suivi des ventes des abonnements mensuels et hebdomadaires. Le système comptable de la SNCF détermine pour chaque vente la part affectée à KEOLIS.

La SNCF envoie à KEOLIS un état récapitulatif de la part propre à DIVIA, qui servira à cette dernière à l'établissement d'une facture.

La SNCF assure en effet le reversement à KEOLIS de la part des recettes encaissées au titre des ventes d'abonnements et correspondant à la part afférente au réseau urbain.

L'annexe 1 présente le RIB correspondant au compte KEOLIS devant être crédité par la SNCF.

Le virement sera effectué à 30 jours après réception de la facture envoyée par KEOLIS.

Le paiement est effectué mensuellement par virement sur le compte ouvert à 30 jours fin de mois.

Les dépenses liées à la confection des supports, à la réalisation de la campagne de promotion et au suivi des ventes sont prises en charge comme indiqué à l'article 7.

En outre, aucun frais de gestion ne sera facturé au partenaire urbain par la SNCF.

8.2 Bourgogne Fréquence « + » Annuel (Jeunes et Grand Public)

La SNCF assure les opérations de comptabilité et de suivi des ventes de l'abonnement. Le système comptable de la SNCF détermine pour chaque vente la part affectée à KEOLIS. La SNCF envoie à KEOLIS au plus tard le 15 de chaque mois M un état récapitulatif de la part propre à la KEOLIS du mois M-1, qui servira à cette dernière à l'établissement d'une facture.

La SNCF assure en effet le reversement mensuel à KEOLIS de la part des recettes encaissées au titre des ventes d'abonnements et correspondant à la part afférente au réseau urbain.

L'annexe 1 présente le RIB correspondant au compte KEOLIS devant être crédité par la SNCF.

Le virement sera effectué à 30 jours après réception de la facture envoyée par KEOLIS.

KEOLIS prend en charge la réduction accordée sur la partie urbaine de l'abonnement, soit l'équivalent de 1,5 mois par an par an pour un abonnement Voie Libre et pour un abonnement Pass18-25.

En outre, aucun frais de gestion ne sera facturé au partenaire urbain par la SNCF.

8.3 Suivi Bourgogne Fréquence « + » (Jeunes et grand Public)

A compter du 1^{er} septembre pour les Jeunes et le grand Public, la SNCF et KEOLIS s'engagent à réaliser conjointement un bilan mensuel des ventes des abonnements *Bourgogne Fréquence « + »* hebdomadaire, mensuel et annuel et à le transmettre à la Région Bourgogne et à la Communauté d'Agglomération dijonnaise.

Les fichiers clients abonnés aux titres combinés mensuels et annuels (Nom, prénom, adresse, type d'abonnement,...) font l'objet d'un partage à titre gracieux entre les parties signataires de la présente convention. Ces fichiers sont mis à jour au 15 de chaque mois M avec les données de M-1.

ARTICLE 9 – Cadre d'effet – Durée de la convention

La présente Convention est consentie à compter du 1^{er} septembre 2010 pour une durée de 3 ans.

Chacune des parties contractantes est libre de demander la résiliation de la présente convention à chaque date anniversaire, sous réserve de prévenir l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception, au moins un mois avant la date anniversaire.

La convention pourra, par ailleurs, être résiliée, à l'initiative de la partie la plus diligente, en cas de non respect par l'une ou l'autre des parties, des clauses qui la constituent. La résiliation ne pourra, dans ce cas, prendre effet que sous réserve du respect de l'application d'un délai de trois mois nécessaire à l'information du réseau de vente et du public.

La convention sera résiliée de plein droit dans les situations suivantes :

- En cas de résiliation de la convention liant la SNCF et le Conseil Régional de Bourgogne pour l'exploitation d'un service TER.

Dans l'hypothèse où le contrat susvisé entre KEOLIS et La Communauté d'Agglomération dijonnaise serait résilié ou attribué à un autre exploitant

Dans le cadre de la mise en oeuvre de la billettique sur l'un ou l'autre des réseaux, les parties conviennent de se revoir pour examiner les impacts et adapter, le cas échéant, la convention aux nouvelles modalités liées au support billettique.

ARTICLE 10 - Dispositions régissant le contrat de transport

La S.N.C.F., pour les parcours ferroviaires, KEOLIS pour les parcours urbains ne sont responsables, dans les conditions qui leur sont propres, que de l'exécution des transports qu'ils effectuent et des conséquences pécuniaires des dommages de toute nature survenus par le fait ou à l'occasion de l'exploitation de leurs services et dans les conditions édictées par les textes réglementaires respectifs.

ARTICLE 11 - Attribution de juridiction

En cas de litige entre les parties, le tribunal administratif de DIJON est seul compétent.

ARTICLE 12 - Notification

Toute notification et communication entre les parties en vertu ou au sujet de la présente convention doivent être faites par écrit (par porteur ou télécopie, confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception).

Fait à Dijon, le
En 4 exemplaires originaux.

Le Président du Conseil Régional

**Le Président de la Communauté d'
Agglomération dijonnaise**

François PATRIAT

François REBSAMEN

**Le Directeur Régional de l'activité
TER Bourgogne**

KEOLIS DIJON

Charles JODER

Gilles FARGIER

