



# EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du mercredi 19 décembre 2007

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : Mlle MASLOUHI et M. CLAUDET

## *Membres présents :*

M. François REBSAMEN	M. Hervé BRUYERE	Mme Hélène ROY
M. Jean ESMONIN	Mme Janine BESSIS	Mme Sylviane FLAMENT
M. Michel BACHELARD	M. Jean-Pierre GILLOT	Mme Catherine HERVIEU
M. Pierre PRIBETICH	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	Mme Lê Chinh AVENA
M. Jean-Patrick MASSON	M. Alain MARCHAND	M. Jean-Pierre SOUMIER
M. Michel JULIEN	M. Jacques DANIERE	M. Pierre PETITJEAN
M. Jacques FOUILLOT	M. Jean-Pierre BOUHELIER	Mme Claudette BLIGNY
M. Guy GILLOT	Mme Elisabeth BIOT	M. Nicolas BOURNY
M. Didier MARTIN	M. Louis LAURENT	M. Jean-François GONDELLIER
M. Bernard RETY	M. Jean-Jacques BERNARD	M. Bernard BARBEY
M. Gérard LABORIER	M. François NOWOTNY	M. Jean-Louis JOLY
M. Patrick SAUNIE	M. Paul LECHAPT	M. Rémi DETANG
M. Jean-Claude DOUHAÏT	M. Stéphan CLAUDET	M. Jean-François DODET
M. Gérard DUPIRE	M. Claude PICARD	M. Philippe BELLEVILLE.
M. Yves BERTELOOT	M. Gaston FOUCHERES	M. Norbert CHEVIGNY
Mlle Badiââ MASLOUHI	Mme Françoise TENENBAUM	M. Christian PARIS
M. André GERVAIS	M. Alain MILLOT	Mme Christiane COLOMBET.
M. Jean-François DESVIGNES	Mme Joëlle LEMOUZY	
M. Patrick MOREAU	M. Mohammed IZIMER	

## *Membres absents :*

M. Rémi DELATTE	M. Gilbert MENUT pouvoir à M. Christian PARIS
M. Patrick CHAPUIS	Mme Colette POPARD pouvoir à M. Guy GILLOT
M. Philippe CARBONNEL	M. Jean-Pierre DUBOIS pouvoir à M. Hervé BRUYERE
M. Lucien BRENOT	M. François-André ALLAERT pouvoir à Mlle Badiââ MASLOUHI
M. Jean PERRIN	M. Claude PINON pouvoir à M. André GERVAIS
M. Mohamed BEKHTAOUI	Mme Françoise MANSAT pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. François BRIOT	M. Georges MAGLICA pouvoir à M. Gérard DUPIRE
M. Jean-Marc NUDANT	Mme Marie-Christine DELEBARRE pouvoir à M. Jean-Patrick MASSON
Mme Claude-Anne DARCIAUX	M. Patrick AUDARD pouvoir à M. Jean ESMONIN
Mme Nicole MOSSON	Mme Christine MASSU pouvoir à M. François NOWOTNY
M. Bernard OBRIOT	Mme Marie-Françoise PETEL pouvoir à M. Claude PICARD
M. Jacques PILLIEN	Mme Christine DURNERIN pouvoir à Mme Catherine HERVIEU
M. Paul ROIZOT	Mme Myriam BERNARD pouvoir à M. Alain MARCHAND
	M. Jean-Paul HESSE pouvoir à M. Jacques FOUILLOT.

## **OBJET : DEPLACEMENTS**

**Intermodalité - Convention relative à la création d'une tarification combinée - Avenant n° 1**

Le Schéma Régional des Infrastructures et Transports élaboré par le Conseil régional de Bourgogne, a, parmi ses objectifs, le développement de l'usage du transport public. A ce titre, il a pour objet notamment d'améliorer les conditions de l'intermodalité : offre, tarification, information.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan de déplacements urbains, la Communauté de l'agglomération dijonnaise souhaite développer l'usage des modes alternatifs à la voiture en encourageant notamment, l'amélioration de l'intermodalité entre les différents réseaux de transport collectif.

Une convention a donc été signée entre le Conseil régional de Bourgogne, le Grand Dijon et leurs opérateurs respectifs le 23 octobre 2006 afin de créer un titre combiné hebdomadaire et mensuel permettant avec un même titre de transport d'emprunter les TER sur un trajet donné et les bus Divia. Ces titres étaient destinés aux salariés dans le cadre de leurs déplacements domicile – travail.

Il est proposé d'élargir la gamme tarifaire en créant sur le même principe, un titre annuel à partir du 1er janvier 2008. Cet abonnement serait désigné « Mobipro annuel » et serait valable toute l'année sur un trajet donné pour le Ter, et sur la totalité du réseau Divia.

L'abonné bénéficiera d'un mois et demi gratuit sur le prix de son abonnement annuel et aucun justificatif ( attestation employeur...) ne sera à présenter.

Un avenant à la convention du 23 octobre 2006 intégrant les modalités de création de ce nouveau titre combiné est à passer.

Vu l'avis de la Commission,

**LE CONSEIL,  
Après avoir délibéré,  
DECIDE**

- **d'approuver** l'élargissement de la gamme tarifaire intermodale avec la création d'un titre Mobipro annuel
- **d'autoriser** le Président à signer l'avenant n°1 à la convention du 23 octobre 2006, relatif à cette création, ci annexé et tout document à intervenir.

**PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR**  
Déposé le :

**26 DEC. 2007**



Publié le **20 DEC. 2007**  
Déposé en Préfecture le

**21 DEC. 2007**

**Avenant 1  
à la Convention relative  
à la création d'une tarification combinée**

**entre la SNCF,  
le réseau urbain de l'agglomération dijonnaise,  
la Communauté d'agglomération dijonnaise  
et  
le Conseil régional de Bourgogne**

**PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR**

Déposé le :

**26 DEC. 2007**



*[Signature]*  
pour être annexé à délibération  
du Conseil du : **19 DEC. 2007**  
DIJON, le : **21 DEC. 2007**  
**LE PRÉSIDENT,**

★ 40, avenue du Grapier  
COMMUNAUTÉ  
DE  
L'AGGLOMÉRATION  
DIJONNAISE  
B.P. 17510 - 21075 DIJON

## **ENTRE**

La Communauté d'agglomération dijonnaise, représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, agissant en application d'une délibération du conseil de la Communauté d'agglomération dijonnaise du 19 décembre 2007

## **ET**

Le Conseil régional de Bourgogne, représenté par son Président, Monsieur François PATRIAT, dûment habilité à cet effet par une délibération de la session plénière en date du 3 décembre 2007,

## **ET**

La Société des Transports de la Région Dijonnaise, représentée par son directeur, Monsieur Michel PERRAUD

## **ET**

La Société Nationale des Chemins de Fer Français, Etablissement Public Industriel et Commercial, représenté par Monsieur Bernard THIERY, Directeur de la Région SNCF de Dijon et Directeur de l'Activité TER Bourgogne, dûment habilité à cet effet,

Vu la convention de délégation de service public qui lie la Communauté d'agglomération dijonnaise et la STRD,

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

Vu la convention relative à la création d'une tarification combinée entre la SNCF, le réseau urbain de l'agglomération dijonnaise, la Communauté d'Agglomération dijonnaise et le Conseil régional de Bourgogne, signée le 23 octobre 2006, ci-après désignée par la Convention,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

## **ARTICLE 1 – Objet de l'avenant**

Le présent avenant a pour objet :

- de compléter l'offre tarifaire combinée pour les services ferroviaires régionaux (TER) et le réseau urbain de l'agglomération dijonnaise décrite dans la Convention en proposant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 un abonnement annuel désigné « Mobipro Annuel »,
- de préciser les conditions de distribution et de paiement du prix de l'abonnement annuel
- de préciser les modalités financières relatives à la participation des signataires
- de prolonger la durée de la Convention

## **ARTICLE 2 - Articles de la Convention modifiés**

*Dans l'ensemble de la Convention et ses annexes, le terme « abonnement de travail combiné » est remplacé par « abonnement combiné », cette tarification combinée est désormais accessible à toute personne effectuant un trajet régulier sur un parcours donné TER.*

*Concernant l'abonnement combiné annuel, toute référence à l'attestation employeur est rendue caduque. Cet abonnement combiné prend le nom commercial de Mobipro annuel.*

Les articles 1, 2, 4, 6, 8 et l'annexe 1 de la Convention sont modifiés conformément aux stipulations ci-après.

### **Article 1 - Objet**

*Les stipulations suivantes s'ajoutent à celles de la Convention.*

A compter du 1er janvier 2008, cette tarification combinée est désormais accessible à toute personne effectuant un trajet régulier sur un parcours donné TER.

#### **Article 2 - Principes de la tarification combinée**

*Les stipulations suivantes remplacent celles de la Convention.*

Les signataires de la convention ont proposé, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2006, aux salariés et aux apprentis effectuant des trajets domicile/travail, des abonnements de travail combinés mensuels ou hebdomadaires permettant :

- la circulation sur les services ferroviaires régionaux de Bourgogne, sur le trajet SNCF désigné
- la circulation sur le réseau de transport urbain de la Communauté d'Agglomération Dijonnaise (Divia)

En complément est proposé sur les circulations précédemment citées, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, un abonnement combiné annuel.

#### **Article 4 - Prix de vente**

*Les stipulations suivantes complètent celles de la Convention*

Une réduction de 20 % sur le tarif Divia est accordée aux bénéficiaires de la tarification combinée hebdomadaire et mensuelle.

#### **Article 6 - Dispositions applicables à la communication**

*Les stipulations suivantes annulent et remplacent celles de la convention*

Les partenaires s'engagent à communiquer sur leurs supports respectifs le produit tarifaire Mobipro.

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

La pochette et la carte pour les abonnés Mobipro hebdo et mensuels seront financées de la manière suivante : 50% STRD, 25% SNCF et 25% Région Bourgogne.

Dans le cadre de l'abonnement Mobipro annuel, la SNCF fournit à sa charge une carte d'identité au format ISO et une pochette transparente. Au cas où les partenaires souhaiteraient personnaliser la pochette, ces modifications seront financées de la manière suivante : 50% STRD, 25% SNCF et 25% Région Bourgogne.

#### **Article 8 - Cadre d'effet – durée de la convention**

*Les stipulations suivantes annulent et remplacent celles de la Convention.*

La Convention et le présent avenant sont valables jusqu'au 31 décembre 2010.

### **ARTICLE 3 - Articles ajoutés à la Convention**

*Les articles suivants s'ajoutent à la Convention*

#### **ARTICLE 13 – TARIFICATION COMBINÉE MOBIPRO ANNUEL**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 est créée l'abonnement annuel désigné Mobipro Annuel.

##### **13.1 Avantages de l'abonnement Mobipro Annuel**

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

Ainsi, si  $T_m$  = prix de l'abonnement mensuel TER

Dm= prix de l'abonnement mensuel DIVIA

Alors le prix mensuel de l'abonnement Mobipro Annuel sera :

$$Mm = 10,5/12 (Tm + Dm)$$

Cet Abonnement Annuel permet d'offrir à l'abonné un service d'envoi à domicile gratuit de son titre mensuel 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€ (adhésion gratuite du 1er janvier 2008 au 15 avril 2008, correspondant à la période de lancement commercial).

La majoration tarifaire annuelle nationale SNCF se fera simultanément avec celle de Divia au 1er juillet de chaque année et s'appliquera à la grille de prix de cet abonnement. Divia informera la SNCF au plus tard le 15 juin de ses majorations tarifaires pour la mise en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### **13.2 Mesure d'après-vente en cas de perturbation**

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.

Si un client adresse une réclamation à DIVIA 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 DIVIA, elles seront transmises à DIVIA pour traitement.

### **13.3 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 consommées sera déduit de la somme due par la SNCF à la STRD sur un reversement de recettes ultérieur.

## **ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINANCIERES LIEES A MOBIPRO ANNUEL**

### **14.1. Compensations sociales SNCF/Région pour les abonnements jusqu'à 75 kms.**

La mise en place de Mobipro Annuel n'aura pas de conséquences financières vis-à-vis des compensations sociales. Le mécanisme décrit ci-dessous permet de tenir compte de l'émission de 12 titres mensuels par an par client.

Pour les abonnements de travail jusqu'à 75 kms, le calcul des compensations sociales se fait à partir d'une valeur en Euro, au voyages .kilomètres (vk).

- Pour déterminer les vk d'un titre hebdomadaire ou mensuel, le système d'information de la SNCF utilise un nombre de voyages. Chaque titre hebdomadaire est comptabilisé pour 10,3 voyages et chaque titre mensuel pour 44,6 voyages. Le produit des voyages par le nombre de km du titre considéré détermine le nombre de vk.

- Pour ce qui concerne les titres annuels, compte tenu du fait que 12 titres mensuels seront émis par an par abonné, le nombre de voyages de chaque titre mensuel sera pondéré pour ne pas augmenter artificiellement le trafic (les vk) et donc le montant des compensations sociales.

Ainsi, chaque titre annuel sera comptabilisé dans les systèmes pour 39.02 voyages par mois (soit  $44,6 * 10,5 / 12$ ; 10,5 correspondant au nombre de mois moyen au cours desquels chaque abonné voyage effectivement).

#### **14.2. Compensation tarifaire SNCF/Région pour les abonnements au-delà de 75 kms.**

Pour la mise en place du produit Mobipro Annuel, aucune compensation tarifaire supplémentaire n'est demandée à la Région Bourgogne.

Au-delà de 75 km, le traitement des aspects financiers s'effectue conformément à l'article 6 de la convention entre la Région et la SNCF pour la mise en place d'une tarification spécifique régionale pour les déplacements quotidiens domicile/travail au-delà de 75km, adapté aux choix tarifaires pour ce produit. La courbe de prix client étant minorée à hauteur de 10,5/12ème, la courbe de report des abonnements Mobipro Annuel sera elle aussi minorée à hauteur de 10,5/12 ème , permettant un calcul de compensations équivalent pour Mobipro Annuel.

#### **14.3. Compensation financière entre la SNCF et la STRD**

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 la STRD. La SNCF envoie à la STRD au plus tard le 15 de chaque mois M un état récapitulatif de la part propre à la STRD du mois M-1, qui servira à cette dernière à l'établissement d'une facture.

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

L'annexe 3 présente le RIB correspondant au compte STRD devant être crédité par la SNCF. Le virement sera effectué à 30 jours après réception de la facture envoyée par la STRD.

La STRD prend en charge la réduction accordée sur la partie urbaine de l'abonnement, soit l'équivalent de 1,5 mois par an. En outre, aucun frais de gestion ne sera facturé au partenaire urbain par la SNCF.

## **ARTICLE 4 – Autres dispositions**

*Les autres articles de la Convention ne sont pas modifiés.*

Fait à Dijon, le  
En 4 exemplaires originaux.

**Le Président du Conseil Régional**

**Le Président du Grand Dijon**

**François PATRIAT**

**François REBSAMEN**

**Le Directeur Régional de SNCF de Dijon**

**Le Directeur de la STRD**

**Bernard THIERY**

**Michel PERRAUD**

# ANNEXE 1

## **ARTICLE 1 - Modalités de mise en oeuvre de l'abonnement combiné**

*Les paragraphes Principes et Délais d'utilisation ci-dessous remplacent ceux de la Convention :*

### **- Principes**

L'abonnement combiné hebdomadaire, mensuel ou annuel se compose d'un titre de transport unique validant l'ensemble de l'abonnement.

### **- Délai d'utilisation**

Ce délai est fixé

- à 7 jours consécutifs à partir de la date choisie par l'utilisateur et indiquée sur le titre unique de transport pour l'abonnement hebdomadaire.

- Du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois pour l'abonnement mensuel

- Du 1<sup>er</sup> 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.

## **ARTICLE 2 - Modalités d'établissement des prix de vente.**

*Les stipulations suivantes remplacent celles de la Convention :*

### **2.1 Cas des abonnements hebdomadaires et mensuels**

L'attestation de l'employeur est délivrée gratuitement.

Le prix de vente de l'abonnement combiné est établi par addition du tarif ferroviaire et du tarif urbain tels que définis ci-après :

Le tarif applicable au transport ferroviaire est celui de l'abonnement hebdomadaire ou mensuel pour le parcours effectué.

Le tarif applicable au transport urbain est celui de l'abonnement hebdomadaire ou mensuel auquel est appliqué une réduction de 20% (par rapport au plein tarif de la carte hebdomadaire libre-circulation et de la carte mensuelle "Voie Libre").

Au 1/09/07, les prix de vente de la carte mensuelle « Voie libre » et de la carte hebdomadaire libre-circulation sont respectivement de 31€ et 9,20€.

### **2.2 Cas de l'abonnement annuel**

#### **2.2.1 Nature de l'abonnement Mobipro Annuel**

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.

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 permet de contrôler ce point à bord des trains et des bus.

### **2.2.2 Bénéficiaire de l'abonnement Mobipro Annuel**

L'abonnement Mobipro Annuel concerne tous les voyageurs effectuant régulièrement des trajets sur un même parcours.

### **2.2.3 Conditions d'utilisation et validité de l'abonnement Mobipro Annuel**

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<sup>er</sup> au dernier jour du mois (validité calendaire), comprenant la prestation TER et la prestation urbaine. Le logo des 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...).

### **2.2.4 Conditions de délivrance et de renouvellement**

Le voyageur peut obtenir un dossier d'adhésion à Mobipro annuel en s'adressant : en gare, auprès de la centrale d'information Mobigo, à l'Espace Bus Divia à Dijon, depuis le site Internet TER Bourgogne, le site internet Divia ou le site internet Mobigo (dans ces 3 cas, les frais d'envoi de l'abonné vers le centre d'abonnement TER seront à la charge du client).

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 le 15/M-1 (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<sup>er</sup> 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.

### **2.2.5 Distribution et 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'Espace Bus Divia à Dijon, depuis le site Internet TER Bourgogne, le site internet Divia ou le site internet Mobigo (dans ces 3 cas, les frais d'envoi seront alors à la charge du client).

Aucune émission de titres n'est possible en Gares ou en Boutiques SNCF ou DIVIA.

### **2.2.6. 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 ou d'adresse...) devra être transmise et saisie par le centre d'abonnement TER au plus tard le 15 du mois précédent.

### **2.2.7 Conditions générales d'après-vente, relations clients.**

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

- **Problème de prélèvement automatique, de non réception du titre mensuel, perte ou vol de la carte et/ou du coupon, ...**
  - à Centre Abonnement TER :  
tél : 0 891 67 00 60 (0,23€ la minute au 1<sup>er</sup> octobre 2006)  
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 par mois entier, pour une durée comprise entre 2 et 12 mois. Cette suspension est applicable à la part fer. Il est donc entendu qu'un abonné a le droit de suspendre la part fer en maintenant sa part urbaine, mais pas l'inverse.

En outre, la suspension de la seule part urbaine est autorisée même pour une durée d'un mois seulement. Cette modification est alors considérée comme une modification de parcours. Cette opération est gratuite pour le client, à condition 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.

Des frais de recouvrements pour impayés pourront être perçus par le centre d'abonnement TER (barème et frais fixés nationalement). Par ailleurs, les partenaires partagent le risque sur les 2 mois non recouverts au prorata des recettes théoriques respectives.

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 de Centre d'Abonnement TER
- le Centre d'Abonnement TER avise Mobigo via le service après ventes d'Arras qui ouvrira un dossier DELTA.
- Mobigo demande au Bureau Comptable de DIJON de créditer le compte de l'abonné

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 Mobipro 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.