

Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 26 septembre 2013

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et Mme BORSATO

Convocation envoyée le 19 septembre 2013

Publié le 27 septembre 2013

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 86

Nombre de présents participant au vote : 68

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de procurations : 11

SCRUTIN : POUR : 79

ABSTENTION : 0 CONTRE : 0 NE SE PRONONCE PAS : 0

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. Philippe DELVALEE	M. Michel ROTGER
M. Pierre PRIBETICH	Mme Anne DILLENSEGER	Mme Louise BORSATO
M. Jean ESMONIN	M. Mohamed BEKHTAOUI	M. François NOWOTNY
Mme Colette POPARD	M. Georges MAGLICA	Mme Christine MASSU
M. Rémi DETANG	Mme Françoise TENENBAUM	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Christine DURNERIN	M. Claude PICARD
M. José ALMEIDA	Mme Nelly METGE	M. Pierre PETITJEAN
M. François DESEILLE	Mme Christine MARTIN	M. Nicolas BOURNY
Mme Marie-Françoise PETEL	Mme Nathalie KOENDERS	M. Jean-Philippe SCHMITT
M. Gérard DUPIRE	Mme Marie-Josèphe DURNET-ARCHEREY	M. Philippe GUYARD
M. Jean-François GONDELLIER	M. Alain MARCHAND	M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
Mme Catherine HERVIEU	M. Mohammed IZIMER	M. Gilles MATHEY
M. Jean-Claude DOUHAIT	Mme Hélène ROY	M. Jean-Claude GIRARD
M. Jean-Paul HESSE	Mme Lê Chinh AVENA	Mme Françoise EHRE
Mme Badiaâ MASLOUHI	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Patrick BAUDEMMENT
M. Yves BERTELOOT	Mme Joëlle LEMOUZY	M. Murat BAYAM
M. Patrick MOREAU	M. Jean-Yves PIAN	M. Michel BACHELARD
M. Jean-Pierre SOUMIER	M. Philippe CARBONNEL	M. Philippe BELLEVILLE
M. André GERVAIS	M. Alain LINGER	M. Norbert CHEVIGNY
M. Alain MILLOT	M. Franck MELOTTE	M. Gilles TRAHARD
M. Benoît BORDAT	M. Louis LAURENT	M. Jean DUBUET
M. Joël MEKHANTAR	M. Roland PONSAA	M. Patrick ORSOLA
M. Christophe BERTHIER		Mme Françoise VANNIER-PETIT.

Membres absents :

M. Gilbert MENUT	M. Patrick CHAPUIS pouvoir à M. Gaston FOUCHERES
M. Jean-François DODET	M. Michel JULIEN pouvoir à M. André GERVAIS
M. Laurent GRANDGUILLAUME	M. François-André ALLAERT pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Dominique GRIMPRET	M. Didier MARTIN pouvoir à Mme Jacqueline GARRET-RICHARD
M. Gaston FOUCHERES	Mme Elizabeth REVEL pouvoir à M. François DESEILLE
M. Rémi DELATTE	Mme Elisabeth BIOT pouvoir à M. Yves BERTELOOT
Mme Michèle CHALLAUX	Mme Stéphanie MODDE pouvoir à M. Philippe DELVALEE
	M. Michel FORQUET pouvoir à Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
	Mme Claude DARCIAUX pouvoir à M. José ALMEIDA
	Mme Geneviève BILLAUT pouvoir à M. Patrick BAUDEMMENT
	Mme Noëlle CAMBILLARD pouvoir à M. Philippe BELLEVILLE.

OBJET : DEPLACEMENTS

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

Par convention du 12 août 2010, une tarification combinée intitulée « Bourgogne Fréquence + » a été créée entre les TER Bourgogne et le réseau Divia concernant des abonnements grand public et moins de 26 ans : hebdomadaires, mensuels et annuels. Cette convention est arrivée à échéance le 1er septembre 2013.

Au même titre que la précédente, la nouvelle convention traduit la volonté des parties signataires respectives de poursuivre les efforts déjà entrepris en faveur du développement de l'usage du transport public. Pour cela, elle propose la reconduction des tarifications existantes pour une meilleure complémentarité des différents modes de transport et une plus grande simplification pour l'utilisateur.

Elle permettra, comme la convention sur la tarification combinée signée avec la Région Franche-Comté, de prendre en compte les modifications de distribution intervenues à l'occasion de la mise en service de la billettique sur le réseau Divia et d'harmoniser les tarifs combinés TER/Divia, pour la Région Bourgogne comme pour la Région Franche-Comté.

Le prix de vente des titres combinés est établi par addition du tarif de l'abonnement TER et du tarif urbain, décliné en version grand public et en version moins de 26 ans.

A compter du 1^{er} septembre 2013, les signataires de la convention s'engagent à proposer un abonnement intermodal TER + réseau urbain (bus et tramway, tout public et – 26 ans, en version hebdomadaire, mensuelle ou annuelle intitulé « *Bourgogne Fréquence +* »).

Ce titre permet:

- 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 ».

Ce type d'abonnements ne peut être utilisé ni dans les TGV ni dans les autres trains à accès limité (Téoz, Lunéa...)

Cette convention doit être signée par le Conseil Régional de Bourgogne, le Grand Dijon, Keolis Dijon et la SNCF et serait reconduite jusqu'au 31 décembre 2016.

Vu l'avis de la Commission,

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDE :

- **d'approuver** la reconduction de la convention sur les modalités de 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.

**Convention relative à 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**

ENTRE

La **Communauté d'Agglomération Dijonnaise**, sise 40 avenue du Drapeau représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, dûment habilité à cet effet par une délibération du conseil de communauté en date du 26 septembre 2013, ci-après dénommée « le Grand Dijon »,

ET

La **Région Bourgogne**, sise 17 boulevard de la Trémouille à Dijon, représentée par son Président, Monsieur François PATRIAT, dûment habilité à cet effet par une délibération de la session plénière en date du _____, ci-après dénommée « La Région »,

ET

KEOLIS Dijon, société par actions simplifiée au capital de 1 206 205 euros, ayant son siège, 49 rue des Ateliers à Dijon, immatriculée au RCS de Dijon sous le numéro 016 450 942, représentée par son Directeur, _____, ci-après dénommée « Keolis Dijon »,

ET

La **Société Nationale des Chemins de Fer Français**, représentée par Monsieur Dominique DEVIN, Directeur régional Bourgogne-Franche-Comté et de l'activité TER Bourgogne, agissant au nom et pour le compte de la SNCF, Etablissement public industriel et commercial inscrit au registre du commerce de Paris sous le n° B 552 049 447, dont le siège est à 34, rue du Commandant Mouchotte - 75014 Paris, ci-après dénommée « la SNCF ».

Vu la convention de délégation de service public de transports urbains qui lie la Communauté d'agglomération dijonnaise et 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+ réseau urbain 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,

Vu la convention du 17 Août 2010 reprenant les termes de la convention de 2006 sur l'ensemble des tarifications combinées TER+Bus Grand Public et créant les tarifications combinées – 26 ans

Préambule :

La présente convention traduit la volonté des parties signataires de poursuivre les efforts déjà entrepris en faveur du développement de l'usage du transport public. Pour cela, la combinaison des tarifications existantes doit être renforcée pour une meilleure complémentarité des différents modes et une plus grande simplification pour l'utilisateur.

La tarification Bourgogne Fréquence + est la combinaison de la tarification urbaine Divia et de celle du TER Bourgogne, étant précisé qu'il s'agit d'un cadre souple de coordination qui respecte l'autonomie de chacune des autorités organisatrices de transport (Région et Grand Dijon).

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la tarification combinée pour les réseaux TER Bourgogne et 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 ».

Cette convention succède à la convention du 1^{er} septembre 2010, arrivée à échéance le 31 août 2013.

ARTICLE 2 – Principes de la tarification combinée

A compter du 1^{er} septembre 2013, les signataires de la convention s'engagent à proposer l'abonnement combiné suivant :

- Un abonnement intermodal TER + réseau urbain (bus et tramway tout public et – 26 ans, en version hebdomadaire, mensuelle ou annuelle intitulé « *Bourgogne Fréquence +* »,

Ce titre permet:

- ✓ 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 + ».

3.1.1 Principes

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

3.1.2 Délai d'utilisation

Ce délai est fixé à :

- 7 jours consécutifs pour l'abonnement hebdomadaire,
- du premier au dernier jour du mois pour l'abonnement mensuel
- du premier 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 »

3.2.1 Principes

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

3.2.2 Délai d'utilisation

Ce délai est fixé à :

- 7 jours consécutifs pour l'abonnement hebdomadaire
- du premier au dernier jour du mois pour l'abonnement mensuel
- du premier 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 » hebdomadaire et mensuel

La SNCF et Keolis Dijon s'engagent à commercialiser leurs titres respectifs.

La procédure est la suivante :

La SNCF (ou les dépositaires dûment autorisés par elle) vend les abonnements TER mensuels ou hebdomadaires dans l'ensemble des gares du périmètre bourguignon.

Sur présentation du titre TER, Keolis Dijon pourra vendre l'abonnement Divia correspondant avec la réduction prévue par la convention.

L'abonné aura donc en sa possession 2 titres : 1 titre papier format IATA ou ISO émis par les machines de vente SNCF et 1 support billettique Mobigo chargé avec un abonnement hebdomadaire ou mensuel (tout public ou - 26 ans) Divia.

4.2 « Bourgogne Fréquence + » annuel pour le grand public et « Bourgogne Fréquence + moins de 26 ans » annuel

Les conditions de vente de l'abonnement combiné annuel sont précisées en annexe 1.

Il est précisé que l'abonné annuel recevra toujours son titre TER à son domicile. L'abonné disposera d'un titre papier format IATA ou ISO ou papier imprimé A4 émis par les machines de vente SNCF Il devra être titulaire d'une carte billettique nominative Divia sans contact sur laquelle sera chargé automatiquement son abonnement annuel Divia.

ARTICLE 5 - Prix de vente

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

5.1 Pour le grand public

5.1.1 « 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} septembre 2013, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine Divia est de : 29,75 €/mois pour l'abonnement Pass 26 et + (soit 357 €/an) et s'élève à 9,20 € pour le Pass 7 jours.

5.1.2 « 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^e de l'abonnement mensuel.

Pour la partie urbaine, le montant du prélèvement automatique mensuel sera 1/12^{ème} du montant annuel de l'abonnement « Pass 26 et + ».

Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} septembre 2013, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine est de : 29,75 € / mois pour le Pass 26 et + (soit 357 €/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

5.2.1 « Bourgogne Fréquence + moins de 26 ans » 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 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} septembre 2013, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine Divia est de : 22,30 €/mois pour l'abonnement Pass « 18-25 » et s'élève à 9,20 € pour le Pass 7 jours.

5.2.2 « 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^{ème} de l'abonnement mensuel.

Pour la partie urbaine, le montant du prélèvement automatique mensuel sera 1/12^{ème} du montant annuel de l'abonnement Pass 18-25.

Ainsi, à titre d'illustration, à la date du 1^{er} septembre 2013, le montant du prélèvement automatique mensuel pour la part urbaine est de 22,30 €/mois pour l'abonnement « pass 18-25 ».

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 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 en janvier 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).

Lors des contrôles, l'abonné « Bourgogne Fréquence + » en versions mensuelle et hebdomadaire doit présenter deux titres :

- Un support billettique chargé avec un abonnement hebdomadaire ou mensuel (tout public et moins de 26 ans)
- Un titre papier TER

L'abonné « Bourgogne fréquence + » en version annuelle recevra son titre TER à domicile. Il devra être titulaire d'une carte billettique nominative Divia sans contact sur laquelle sera chargé automatiquement son abonnement annuel Divia.

Ces abonnements ne peuvent être utilisés ni dans les TGV ni dans les autres trains à accès limité (Intercités).

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 Dijon par la Région Bourgogne.

ARTICLE 8 : Contrôle des titres de transport combinés

La région Bourgogne et le Grand Dijon prendront les dispositions utiles pour assurer la réalisation des contrôles nécessaires.

ARTICLE 9 - Dispositions financières

La SNCF assure les opérations de comptabilité et de suivi des ventes uniquement pour l'abonnement combiné annuel. Le système comptable de la SNCF détermine pour chaque vente la part affectée à Keolis Dijon.

La SNCF envoie à Keolis Dijon 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 Dijon de la part des recettes encaissées au titre des ventes d'abonnements et correspondant à la part afférente au réseau urbain.

Les versements effectués au profit de Keolis Dijon le sont sur le compte suivant :

Domiciliation	Code Banque	Code Guichet	RIB	Clé RIB
<i>BNP PARIBAS</i>	<i>30004</i>	<i>00412</i>	<i>00010158127</i>	<i>94</i>

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

Le paiement est effectué trimestriellement 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.

Keolis DIJON prend en charge la réduction accordée sur la partie urbaine de l'abonnement.

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

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

A compter du 1^{er} septembre pour les Jeunes et le grand public, la SNCF et Keolis Dijon 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 au Grand Dijon.

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 du mois précédent.

ARTICLE 10 – Cadre d'effet – Durée de la convention

La présente Convention est consentie à compter du 1^{er} septembre 2013 jusqu'au 31 décembre 2016.

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 d'annulation de la convention liant la SNCF et la Région Bourgogne pour l'exploitation d'un service TER.
- ✓ Dans l'hypothèse où le contrat susvisé entre Keolis Dijon et le Grand Dijon serait résilié ou attribué à un autre exploitant

ARTICLE 11 - Dispositions régissant le contrat de transport

La S.N.C.F., pour les parcours ferroviaires, Keolis Dijon 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 12 - Attribution de juridiction

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

ARTICLE 13 - 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.

**Pour la Région Bourgogne,
Le Président du Conseil régional**

François PATRIAT

**Pour le Grand Dijon,
Le Président de la Communauté d'**

Agglomération dijonnaise

François REBSAMEN

**Pour la SNCF,
Le Directeur Régional de l'activité TER Bourgogne**

Dominique DEVIN

**Pour Keolis Dijon,
Le directeur**

Annexe 1 à la convention

Conditions de vente de l'abonnement annuel Bourgogne Fréquence +

La S.N.C.F. s'engage à commercialiser l'abonnement combiné annuel défini à l'article 3 .
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 ou 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.

1 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.

2 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 et boutiques SNCF, auprès de la centrale d'information Mobigo, dans les agences commerciales Divia à Dijon, depuis les sites Internet TER Bourgogne, Divia et Mobigo.

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

3 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 10 du mois précédent.

4 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 doivent être déclarés 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 du mois précédant
- 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 du mois précédent
- 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 pris 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 du mois précédant par lettre recommandée avec accusé de réception. 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.

5 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 titres. 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 aux agences commerciales Divia à Dijon

6 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 à Dijon. De son côté, Keolis Dion 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.

7 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 Dijon sur un reversement de recettes ultérieur.