

Abonnements – titres de transport

• **Comment puis-je être sûr de la confidentialité des données recueillies grâce à la carte KorriGo ?**

La billettique reconnaît la carte KorriGo et les données personnelles qu'elle contient, mais les trajets restent anonymes, en conformité avec les règles de confidentialité et de respect des Libertés fixées par la CNIL.

Cependant, à la création de la carte KorriGo, il est possible de choisir la version dite « déclarative » de la carte, sur demande à Keolis Saint-Malo au Guichet Gare TGV. Dans ce cas, aucune donnée personnelle (identité, adresse) n'est enregistrée par le réseau MAT.

A savoir : certains avantages commerciaux ne seront pas disponibles sur ce type de carte, tels que l'abonnement scolaire depuis la [boutique en ligne](#).

En cas de perte ou de vol, faites simplement opposition auprès du Guichet Gare TGV et votre carte sera remplacée avec les abonnements et titres qu'elle contenait.

Le coût de constitution d'une nouvelle carte KorriGo est de 8 €.

• **Où et comment puis-je souscrire un abonnement au réseau MAT ?**

Pour vous abonner, c'est simple : il vous suffit de demander la carte KorriGo au Guichet Gare TGV, par courrier (uniquement pour les prélèvements automatiques) à MAT – Malo Agglo Transports – impasse de l'Ablette – 35400 Saint-Malo ou sur la [boutique en ligne](#). Votre carte KorriGo sera ensuite chargée de l'abonnement ou des titres, selon votre souhait, situation et/ou habitudes de déplacements.

A savoir : pour toute souscription à l'un de nos abonnements, munissez-vous d'une photo d'identité et d'un RIB (Relevé d'identité bancaire).

• **Mes revenus sont plutôt faibles, ai-je le droit à un tarif préférentiel ?**

Oui, il existe un abonnement et un titre 10 voyages à tarif réduit attribués aux bénéficiaires de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), de l'Allocation adulte handicapé (AAH), de l'Allocation aux personnes âgées (ASPA) ou pension militaire d'invalidité, accessibles auprès du Guichet Gare TGV.

• **De quelle date à quelle date est valable mon forfait mensuel ?**

Les forfaits mensuels sont valables du 1^{er} au dernier jour du mois.

• **Dois-je me rendre au Guichet Gare pour recharger mon forfait mensuel ?**

Non, vous pouvez recharger votre forfait mensuel dans les points de vente du réseau MAT, [sur les distributeurs automatiques](#) ou [sur la boutique en ligne](#).

• **J'ai un abonnement par prélèvement automatique, comment résilier mon contrat ?**

Il vous suffit de nous signaler votre résiliation par courrier à MAT – Malo Agglo Transports – Service commercial – impasse de l'Ablette- 35400 Saint-Malo si la demande parvient au réseau MAT avant le 25 du mois précédent.

• **J'ai un abonnement par prélèvement automatique, ce dernier a été refusé par ma banque. Que dois-je faire ?**

Présentez-vous au Guichet Gare TGV pour régulariser votre situation.

• **Si j'adhère à un abonnement annuel et au système de prélèvement automatique, ai-je droit à des réductions ?**

Les abonnements annuels Tout Public et Réduit donnent lieu à 11 prélèvements du montant de l'abonnement mensuel, le dernier mois est offert. L'abonnement Jeune donne lieu à 10 prélèvements d'un montant identique, les deux derniers mois sont offerts.

• **Qui peut bénéficier de la gratuité des bus ?**

Les enfants de moins de 4 ans peuvent bénéficier de la gratuité. Ils doivent être accompagnés dans les transports jusqu'à l'âge de 8 ans.

• **Peut-on se faire rembourser un titre de transport ?**

Le réseau MAT procède à des remboursements uniquement lorsqu'ils sont motivés par un déménagement, un changement d'établissement scolaire ou une incapacité à utiliser les transports en commun.

• **Existe-t-il un tarif groupe ?**

Oui, il existe un tarif groupe utilisable sur le réseau pour tout groupe jusqu'à 20 personnes voyageant ensemble. Ce titre est exclusivement vendu au Guichet Gare TGV ou sur les distributeurs automatiques et est valable 1h.

• **Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?**

Contactez-nous par mail.

Informations et réclamations

• **Où puis-je demander un plan du réseau et/ou une fiche horaire ?**

Vous pouvez télécharger le plan du réseau ici et la fiche horaire de votre ligne ici. Vous pouvez également vous rendre au Guichet Gare TGV ou chez l'un de nos dépositaires.

• **Si j'ai une question sur le réseau, à qui puis-je m'adresser ?**

Pour toute question, contactez-nous par mail, par téléphone **au 02 99 40 19 22** ou venez rencontrer l'une de nos hôtesses au Guichet Gare TGV à Saint-Malo.

• **Comment s'informer en cas de perturbations sur le réseau ?**

En cas de perturbations sur le réseau, vous pouvez rester informé :

- En vous abonnant à Inimo, notre service d'information trafic par SMS ;
- En consultant notre site internet à la rubrique info trafic ;
- Ou en vous adressant à nos conseillers MAT au 02 99 40 19 22.

• **Je ne suis pas satisfait d'un service. Comment puis-je le signaler ?**

Vous pouvez nous transmettre votre réclamation via cette page.

• **Que faire si j'ai perdu ou si on m'a volé ma carte de bus ?**

En cas de perte ou de vol, faites une simple opposition au Guichet Gare TGV et votre carte sera remplacée avec les abonnements et titres qu'elle contenait. Le coût de constitution d'une nouvelle carte est de 8 €.

• **J'ai perdu un objet dans un véhicule, que dois-je faire ?**

Vous pouvez nous contacter au 02 99 40 19 22.

• **J'ai eu un accident lors d'un trajet dans le bus, que dois-je faire ?**

Signalez-le au conducteur et contactez ensuite le service commercial par mail ou au 02 99 40 19 22.

• **Pourquoi les bus ne respectent-ils pas toujours les horaires affichés aux arrêts ?**

Plusieurs raisons sont possibles. La majeure partie du temps, les bus sont soumis à l'état de la circulation dans l'agglomération. Il arrive très fréquemment qu'ils soient ralentis dans les embouteillages, en cas d'incident de la circulation ou bien encore du fait de véhicule mal stationné.

• **Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?**

Contactez-nous par mail.

Règlement et fraude

• **Faut-il valider son titre de transport à chaque montée ?**

Oui, la validation des titres de transport est obligatoire à chaque montée, même en correspondance (abonnements et titres occasionnels). Si vous oubliez de valider, vous vous exposez à une amende de 45 €. Si vous avez plusieurs titres sur une carte KorriGo ou un billet sans contact et que vous validez votre support plusieurs fois dans la même heure pour réaliser une correspondance, il ne vous sera décompté qu'un seul voyage (chaque titre étant valable 1h30).

• **Lors d'un contrôle à bord du bus, j'ai été verbalisé pour le motif « absence de titre ». Où dois-je payer mon amende ?**

Vous pouvez régler votre amende soit :

- A l'agent qui procède à l'élaboration du procès-verbal à bord du bus ;
- Par courrier : Malo Agglo Transports – impasse de l'Ablette – 35400 Saint-Malo ;
- Au Guichet Gare TGV.

• **J'ai oublié mon titre à la maison, j'ai été verbalisé, est-ce normal ?**

Oui, toute absence de titre est sanctionnable par une amende ou indemnité forfaitaire.

• **Quel est le montant de l'amende si on n'a pas de titre de transport dans un bus, ou si ce titre n'est pas valable ou non validé ?**

Pour toute absence de titre de transport ou tout voyage avec un titre de transport non valable, le tarif de l'infraction est de 70 €*.

* Tarifs en vigueur.

• **Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?**

Contactez-nous [par mail](#).

Questions pratiques

• **Est-ce que je dois payer un supplément si je monte dans le bus avec un objet encombrant ?**

Aucun supplément de prix n'est demandé pour le transport d'un objet encombrant mais la taille de celui-ci devra rester raisonnable (sac, valise...).

• **Les conducteurs acceptent-ils les chèques et les cartes de crédit pour l'achat de titre de transport ?**

Le règlement des titres vendus par le conducteur, ne peut s'effectuer qu'en espèces. Dans la mesure du possible, le conducteur vous est reconnaissant de faire l'appoint.

• **Comment voyager dans le bus avec une poussette ?**

Pour voyager dans les meilleures conditions de sécurité, nous vous demandons de plier votre poussette et de prendre votre enfant sur vos genoux ou de positionner la poussette dans le sens inverse de la marche du bus.

• **Puis-je emprunter le réseau avec mon vélo ou mes rollers ?**

L'accès au bus avec un véhicule deux roues ou avec des rollers est strictement interdit.

• **Mon animal est-il admis dans les véhicules ?**

Seuls les chiens guides d'aveugles reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ou handicapée sont admis. Ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse. Les petits animaux transportés en panier sont autorisés dans les véhicules du réseau.

• **Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?**

Contactez-nous par mail.