

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RESEAU TAO

01/07/2016



1 - GENERALITES

1.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des cartes sans contact et des titres de transport utilisables sur le réseau Tao exploité par Keolis Orléans Val de Loire, ci-après dénommé « l'Exploitant » ou « Réseau partenaire ».
Elles complètent les règles applicables sur le réseau Tao.

1.2 Achat sur le site Internet

1.2.2 Les présentes Conditions Générales définissent également les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente en ligne.

Elles s'appliquent à toute personne visitant et/ou souhaitant utiliser le site internet <https://vad.keolis.com/tao-orleans> et effectuer un achat à titre non professionnel sur ledit site, ci-après dénommée « l'Utilisateur » ou « le Client ».

1.2.3 Le fait de procéder à une commande internet implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

Pour pouvoir valider sa commande, l'Utilisateur doit impérativement cocher la case « J'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation ».

1.3 Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site de l'Exploitant.
Pour en obtenir une copie ainsi que pour toute question relative à l'achat ou l'utilisation des titres de transport, le Client est invité à contacter le réseau Tao :

- Par mail : eboutique@reseau-tao.fr
- Par internet : formulaire de contact disponible sur le site www.reseau-tao.fr
- A l'agence commerciale Tao située 4, rue de la Hallebarde à Orléans
- Par téléphone :

Allô Tao

0 800 01 2000 Service & appel gratuits

1.4 Le Client est informé que, quel que soit le pays de destination des produits ou son pays de résidence, les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le Français.

Les présentes Conditions Générales ont été mises à jour le 1^{er} juillet 2016. Elles annulent et remplacent les Conditions Générales de vente antérieures qui demeurent applicables aux commandes passées avant la date de mise à jour.

2 - CARTE SANS CONTACT

Un grand nombre de titres de transport du réseau Tao sont dématérialisés et nécessitent de posséder une carte sans contact (jvmalin ou Moda Pass) sur laquelle ils seront chargés.

Cette carte est disponible sur le site internet ou en agence commerciale.

2.1 Description de la carte sans contact jvmalin

2.1.1 La carte sans contact jvmalin sert de support de titres de transports collectifs de voyageurs en région Centre Val de Loire.

La carte jvmalin est utilisable sur les réseaux des transporteurs partenaires, ci-après désignés « partenaires jvmalin ».

La liste actualisée de l'ensemble des partenaires jvmalin, des points de vente, des tarifs disponibles ainsi que les conditions d'utilisation sont consultables dans les agences, guichets et sites internet des réseaux partenaires jvmalin et sur le site internet jvmalin (www.jvmalin.fr).

2.1.2 Les partenaires jvmalin émettent des cartes jvmalin qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur le site internet jvmalin.

Les cartes jvmalin sont rechargeables. Elles hébergent sur un support unique les éventuels droits tarifaires de leurs titulaires : des titres de transport monomodaux propres à chaque réseau partenaire ainsi que des titres intermodaux ou multimodaux communs aux différents réseaux.

2.1.3 La carte jvmalin comporte :

→ une face commune à tous les partenaires jvmalin portant le logo jvmalin, traduisant ainsi son interopérabilité

→ une face avec notamment les informations nominatives pour le cas des cartes personnalisées : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.

2.1.4 La carte jvmalin se décline en trois formules :

→ **nominative** : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Elle est associée à un fichier contenant les données du Client et permet tout type de service après-vente.

Seule la carte sans contact nominative peut être commandée sur le site internet.

→ **déclarative** : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées dans un fichier informatique.

Cette carte peut être souscrite à l'agence commerciale du réseau Tao.

Toute demande de réédition d'une carte sans contact déclarative doit impérativement être accompagnée du justificatif fourni lors de l'édition de la carte.

A défaut, il est impossible pour l'Exploitant de reconstituer la carte à l'identique des titres de transport et abonnements en cours qui figuraient dessus. Une nouvelle carte sans contact vierge est alors créée au Client, payante au tarif en vigueur, charge à lui d'acheter de nouveaux titres de transport.

→ **anonyme** : elle est cessible et aucun justificatif n'est demandé lors de la délivrance de cette carte. Les données du Client ne sont pas enregistrées dans un fichier. Le service après-vente est possible sous certaines conditions.

Cette carte ne peut pas être souscrite auprès du réseau Tao.

2.2 Souscription d'une carte sans contact jvmalin nominative ou déclarative

2.2.1 L'établissement et la délivrance d'une carte jvmalin nominative ou déclarative est soumise à la fourniture des renseignements personnels demandés et de pièces justificatives.

Les documents fournis sont vérifiés par l'Exploitant qui se réserve le droit d'annuler une commande qui ne contiendrait pas les pièces justificatives demandées.

2.2.2 Une photographie récente au format identité, en couleur, de face, tête nue, sur fond clair est également demandée.

En cas d'achat sur le site internet, la photo peut être réalisée et recadrée directement sur le site.

2.2.3 Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation par l'Exploitant de sa photo au format numérique :

- en cochant la case « Je ne souhaite pas que ma photo soit conservée » lors d'un achat de carte en ligne
 - en informant l'agent Tao en cas d'achat de carte en agence commerciale
 - à tout moment en envoyant une demande via le formulaire de contact disponible sur le site de l'Exploitant.
- Le Client devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de fabrication de sa carte sans contact (perte ou vol par exemple).

2.3 Conditions de détention d'une carte sans contact de transport (Moda Pass ou JV Malin)

2.3.1 La carte sans contact reste la propriété de l'Exploitant ou du partenaire jvmalin qui l'a émise. Celui-ci se réserve le droit de retirer ou de changer la carte, quel que soit le motif.

2.3.2 Le titulaire de la carte sans contact est responsable de son utilisation et de sa conservation. Il est propriétaire des droits et titres acquis. Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 2.9.

2.3.3 La carte sans contact dispose d'une antenne et d'une puce dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation que le titulaire s'engage à respecter : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à des hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte.

2.4 Durée de validité de la carte sans contact

2.4.1 La carte sans contact émise par le réseau Tao est valable 5 ans maximum.

2.4.2 A l'issue de cette durée, le titulaire de la carte est invité à demander le renouvellement de sa carte auprès du réseau Tao ou d'un autre réseau partenaire jvmalin. La nouvelle carte lui sera délivrée aux conditions alors en vigueur et le Client devra faire charger auprès de l'Exploitant le solde de ses titres de transport du réseau Tao.

2.5 Chargement et rechargement des droits et titres de transport sur une carte sans contact

2.5.1 Les modalités de chargement et rechargement des droits et titres de transport sur une carte sans contact sont reprises sur le site internet jvmalin et ceux des réseaux partenaires.

2.5.2 Le titulaire de la carte peut être informé de tout ou partie du contenu de sa carte, soit directement lors de l'achat de ses titres, soit par l'intermédiaire des agents des réseaux partenaires concernés.

2.5.3 Le détail des tarifs des titres de transport proposés au chargement sur une carte sans contact est défini par chaque réseau partenaire. Les réseaux partenaires peuvent restreindre la liste des titres que le Client peut charger ou recharger sur une carte sans contact, selon le type de carte utilisé (nominative, déclarative, anonyme).

2.5.4 Les titres et services du réseau Tao nécessitant la conservation des données personnelles du Client (abonnements ANNEE payés par prélèvement automatique, services LIBERTE Tickets et LIBERTE Mois) ne peuvent pas être chargés sur une carte sans contact déclarative ou anonyme.

2.5.5 Sur le réseau Tao, seuls les titres à voyages sans réduction peuvent être chargés sur une carte sans contact anonyme.

2.5.6 Pour bénéficier de certains tarifs réduits sur le réseau Tao, le Client doit fournir à l'Exploitant les justificatifs adéquats et faire charger sur la carte sans contact le profil qui correspond au porteur de la carte (Scolaire, Etudiant, Solidaire, etc...).
Ce profil peut avoir une durée limitée et devra alors être mis à jour ou prolongé auprès de l'Exploitant sur présentation de nouveaux justificatifs.

2.5.7 Le Client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le Client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

2.5.8 Certains titres de transport ne peuvent être chargés sur la carte sans contact que si celle-ci contient le profil associé (lié à l'âge ou au statut du Titulaire).

2.5.9 Il est possible de charger plusieurs titres de transport sur la carte sans contact.

Le système billettique du réseau Tao valide alors le titre de transport dont le coût unitaire du voyage est le moins cher pour le Client.

Exemples : le titre MOIS est utilisé avant le titre 10 voyages, et le titre ANNEE est utilisé avant le titre MOIS.

2.5.10 En commandant une carte sans contact sur le site internet de vente en ligne du réseau Tao, le Client ne pourra y associer, dans la même commande, qu'un seul type de titre de transport tout en ayant la possibilité de choisir la quantité souhaitée dans les limites définies par le système billettique du réseau Tao.

Une fois qu'il aura reçu sa carte, le Client aura la possibilité d'y charger d'autres titres de transport.

2.6 Conditions d'utilisation de la carte sans contact sur les réseaux partenaires

2.6.1 Pour être en règle, la validation sur des bornes spécifiques est à effectuer pour chaque voyage, selon les modalités définies par chacun des réseaux partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité sur le réseau emprunté (carte sans contact chargée au minimum d'un titre de transport). La carte vide, seule, non chargée d'un titre ou d'un forfait n'est pas un titre de transport.

2.6.2 Sur les réseaux concernés, l'utilisation des titres de transports hébergés sur la carte sans contact est soumise aux conditions de droits et d'obligations définies par le réseau.

2.6.3 En cas d'oubli de sa carte sans contact ou de non validation, le Client est considéré en situation irrégulière.

2.6.4 En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte sans contact personnalisée, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte sans contact ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement.

2.7 Remplacement d'une carte sans contact

2.7.1 La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte sans contact doit être signalé par son titulaire dès la survenance des faits.

2.7.2 Il peut notamment contacter le réseau Tao (Numéro vert ou agence commerciale) pour que sa carte soit mise en opposition et ne puisse plus être utilisée sur le réseau Tao. Le Client sera invité à prévenir, le cas échéant, les autres réseaux sur lesquels il voyage.

2.7.3 Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est soumis à des tarifs consultables dans les agences et guichets identifiés jvmalin, sur le site internet jvmalin et sur les sites internet des partenaires jvmalin. Le montant pour le remplacement de la carte sans contact est perçu au moment de la demande d'une nouvelle carte.

2.7.4 Si la demande de remplacement d'une carte sans contact a lieu le jour même du chargement d'un titre de transport Tao ou de l'achat de la carte sans contact, la reconstitution des titres du réseau Tao ne pourra avoir lieu que le lendemain. En attendant, le Client doit acheter des titres de transport pour voyager. Il ne pourra pas prétendre à leur remboursement.

2.8 Remboursement

2.8.1 Une carte sans contact n'est pas remboursable.

2.8.2 Les modalités de remboursement des titres de transport chargés sur une carte sans contact sont propres à chaque partenaire jvmalin.

2.9 Retrait de la carte sans contact à l'initiative du réseau partenaire

2.9.1 Tout partenaire jvmalin se réserve le droit de retirer, faire retirer ou bloquer l'usage de la carte sans contact, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

→ fraude établie dans la constitution du dossier de demande de carte sans contact

→ fraude établie dans l'utilisation d'une carte sans contact, si la responsabilité du titulaire de la carte est avérée

2.9.2 Les titres hébergés ne seront dès lors plus utilisables et ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.

Le cas échéant, les sommes versées correspondant à la période d'un abonnement du réseau Tao restant à courir seront acquises à l'Exploitant à titre de dommages et intérêts.

2.9.3 Le titulaire de la carte devra alors exécuter toute demande qui lui sera faite par le réseau partenaire jvmalin, sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte. A défaut, l'usage de sa carte sera bloqué.

2.10 Restitution d'une carte sans contact par le titulaire

2.10.1 Le Client peut restituer sa carte sans contact jvmalin auprès du réseau partenaire qui l'a émise, ou sa carte sans contact Moda Pass à l'Exploitant, à tout moment et sans fournir de justification.

2.10.2 La restitution de la carte sans contact ne donne lieu à aucun remboursement. Les titres hébergés peuvent être remboursés dans les conditions propres à chaque partenaire jvmalin. Le titulaire reste, le cas échéant, redevable des sommes impayées.

2.11 Preuve

Les enregistrements des données liées à la carte sans contact ou leurs reproductions sur support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

3 - PRIX

3.1 Les prix des titres de transport sont exprimés en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), et hors frais de livraison éventuels lorsqu'ils sont vendus sur le site internet.

3.2 Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont indiqués avant la validation de sa commande.

4 - PAIEMENT

4.1 - Modalités

4.1.1 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Certains titres peuvent être payés par prélèvement automatique.

4.1.2 A bord des véhicules, les titres de transport ne peuvent être payés qu'en espèces et les clients doivent faire l'appoint.

4.1.3 Sur le site de vente en ligne du réseau Tao, les titres de transport peuvent être payés par carte bancaire. Le compte bancaire du Client est débité à la commande. Seules les commandes d'un montant inférieur ou égal à 1 000 euros, frais de livraison compris, sont acceptées.
Le Client peut également souscrire au paiement par prélèvement automatique sur un compte bancaire lorsque le site le lui propose.

4.1.4 L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont un contrat précédent aurait été résilié pour fraude dans les deux dernières années, ou avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.
Toute commande est également annulée en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

4.2 - Prélèvement automatique

4.2.1 Le paiement par prélèvement automatique est réservé aux personnes majeures ou mineures anticipées, et soumis à l'acceptation du dossier par l'Exploitant.

4.2.2 Le paiement par prélèvement automatique nécessite la signature d'un contrat et l'ouverture d'un dossier client. Les titres payés par prélèvement automatique ne peuvent être chargés que sur une carte sans contact nominative.

4.2.3 Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de l'Exploitant sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.
Ce Mandat signé par le client autorise l'Exploitant à émettre des ordres de prélèvement SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le Mandat.
Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

4.2.4 Pour payer par prélèvement, le Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC).

4.2.5 Il appartient au Client de communiquer, lors de la signature d'un mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais l'Exploitant de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat. En cas de non-respect de cette obligation, le Client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par l'Exploitant, en cas de litige.

4.2.6 Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant.

4.2.7 L'Exploitant notifie le montant prélevé au Client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement.

4.2.8 Le Client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé.

En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, les sommes contestées restent dues par le Client et l'Exploitant se réserve le droit de faire procéder au recouvrement forcé des créances.

4.2.9 En cas de modification ou de révocation du mandat, le Client doit s'adresser à l'Exploitant. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

5 - COMMANDE EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET

Seuls les titres dématérialisés sont vendus sur le site internet.

5.1 - Compte Client

Il n'est pas nécessaire d'ouvrir un compte Client sur le site de vente en ligne pour passer une commande.

Les contrats souscrits par le Client et les justificatifs d'achat sont conservés par l'Exploitant pendant 10 ans.

Pour en avoir une copie, le Client peut s'adresser à l'Exploitant (numéro vert ou formulaire de contact sur le site internet).

5.2 - Enregistrement et validation de commande

5.2.1 La validation du panier puis du mode de paiement formalise le contrat de vente passé avec l'Exploitant.

5.2.2 Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne.

5.2.3 L'Exploitant accusera réception de la commande en envoyant à l'Utilisateur un email récapitulatif la commande, dans lequel il trouvera notamment un fichier PDF des Conditions Générales de Vente applicables.

5.2.4 Dans certains cas, notamment en cas de défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à la commande, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre la commande de l'Utilisateur jusqu'à la résolution du problème.

5.3 - Annulation de la commande

5.3.1 L'Exploitant se réserve le droit d'annuler la commande en cas de défaut de paiement, de problème lié aux documents fournis par le Client, ou tout autre motif cité à l'article 4.2 ci-dessus.

L'Exploitant peut également annuler une commande de carte sans contact dans le cas où le Client serait déjà titulaire d'une carte sans contact du réseau Tao. Si la commande était associée à l'achat d'un titre de transport, la totalité de la commande sera annulée.

L'annulation de la commande sera confirmée au Client par email.

5.3.2 Si la commande a été payée, l'Exploitant procédera au remboursement de la commande sur la carte bancaire du Client (y compris frais de livraison) dans les 30 jours qui suivent son annulation.

5.4 - Livraison

Commande de carte sans contact

5.4.1 Le Client recevra sa carte sans contact par la Poste, en lettre suivie.

5.4.2 Au moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de la carte sans contact, tout risque de perte ou de dommage causé à la carte est transféré au Client.

Commande de titres de transport

5.4.3 Il appartient au Client de passer sa carte sans contact sur un valideur de titres (dans un bus ou un tramway) ou un distributeur automatique de titres (en station tramway ou à l'agence commerciale Tao), pour charger le(s) titre(s) de transport qu'il a commandé(s).

Le Client est informé, avant de valider sa commande puis dans le courrier de confirmation de commande, de la date à partir de laquelle il pourra activer son titre.

Le titre de transport peut être chargé à compter du 3^{ème} jour ouvré après validation de sa commande.

La date de disponibilité du titre de transport au chargement constitue la date de livraison du titre.

5.5 - Retard de livraison

En cas de retard de plus de 7 jours ouvrés après la date de livraison indiquée lors de la commande, et sauf cas de force majeure, le Client peut annuler sa commande en contactant le service clients du réseau Tao. Dans ce cas, le Client sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours.

5.6 - Responsabilités

L'Exploitant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'Utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, ou tout cas de force majeure.

6 - RETOUR ET REMBOURSEMENT

6.1 - Vérification de la commande ou de l'achat

Le Client est tenu de vérifier que la carte sans contact et/ou les titres de transport reçus ou achetés sont bien conformes à sa commande ou son achat. A défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation auprès de l'Exploitant conformément aux dispositions ci-dessous.

6.2 - Retour

6.2.1 En cas de carte sans contact défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le Client doit se présenter à l'Agence commerciale Tao dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de sa commande ou de son achat. Sur présentation de la carte défectueuse ou non-conforme, une nouvelle carte lui sera gratuitement établie. Au-delà de ce délai et en cas de contrôle de titres de transport, le Client qui voyage avec une carte sans contact non-conforme est susceptible d'être verbalisé.

6.2.2 Si le titre chargé sur la carte sans contact du Client n'est pas celui qu'il a acheté, le Client doit se présenter le plus rapidement possible à l'Agence commerciale Tao. Passé le délai de 8 jours ouvrés après le chargement du titre de transport, l'Exploitant ne sera pas en mesure de procéder à une indemnisation ou une annulation de l'achat.

6.3 - Remboursement

Aucun remboursement de titres de transport, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journée(s) gratuite(s) décidée(s) par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau Tao (intempéries, accidents, manifestations, grèves, etc...) en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice, la Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire.
- En cas de titre(s) de transport acheté(s) par le Client pour voyager sur le réseau Tao entre la date de perte ou vol d'une carte sans contact et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) titre(s) de transport en cours.
- En cas de titre(s) de transport non utilisé(s).
- En cas de carte sans contact perdue, volée ou détériorée.

7 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-2 du Code de la consommation, le contrat passé par le Client lors de son achat en ligne n'est pas soumis au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance : les titres de transport et la carte sans contact sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

8 - DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX ABONNEMENTS ANNEE

L'abonnement ANNEE peut être payé au Comptant en un seul versement ou en plusieurs mensualités par prélèvement automatique.

8.1 - Paiement par prélèvement automatique

8.1.1 La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. A défaut, la date de début d'abonnement est reportée.

8.1.2 Chaque mensualité est prélevée le 10 de chaque mois.

8.2 - Durée et résiliation

8.2.1 L'abonnement ANNEE est souscrit pour une période d'un an ferme. Le Client s'engage à verser l'intégralité des mensualités.

8.2.2 L'abonnement ANNEE peut être résilié en cours de contrat, dans l'un des cas suivants :

- ➔ Décès de l'abonné ou du payeur
- ➔ Mutation professionnelle hors de l'agglomération orléanaise de l'abonné ou de son responsable légal
- ➔ Déménagement hors agglomération orléanaise de l'abonné ANNEE Senior

La demande de résiliation doit être formulée par le Client ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau Tao - 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye.

8.2.2.1 Titre payé au comptant

Chaque mois restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement est remboursé à hauteur d'1/12^{ème} de l'abonnement souscrit.

8.2.2.2 Titre payé par prélèvement

Les mensualités restantes ne sont pas prélevées. La demande de résiliation doit parvenir à l'Exploitant avant le 20 d'un mois pour que le prélèvement suivant soit annulé. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés.

8.2.3 Nonobstant les cas prévus par ailleurs, l'Exploitant peut résilier l'abonnement de plein droit, par notification adressée au Client, en cas de fraude établie lors de la souscription de l'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des justificatifs. Les sommes déjà perçues par l'Exploitant lui resteront acquises à titre de dommages et intérêts, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

9 - DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX SERVICES LIBERTE TICKETS ET LIBERTE MOIS

9.1 - Description du service

9.1.1 Pour bénéficier du service Liberté Tickets ou Liberté Mois, le Client doit signer un contrat auprès de l'Exploitant.

9.1.2 Le service Liberté Tickets permet de voyager sans avoir acheté de titres de transport au préalable. Les voyages validés au cours d'un mois à l'aide de la carte sans contact sont facturés et prélevés au Client le mois suivant.

9.1.3 En adhérant au service Liberté Mois, le Client voit sa carte sans contact automatiquement chargée d'un titre Mois s'il n'a pas donné d'ordre contraire au réseau Tao avant le 20 du mois précédent.

9.1.4 Le Client peut souscrire cumulativement aux deux services Liberté. C'est alors le titre Mois qui est utilisé en priorité. Si le Client suspend le service Liberté Mois, le service Liberté Tickets s'active alors automatiquement pour prendre le relais.

9.2 - Paiement par prélèvement automatique

Liberté Tickets

9.2.1 Un relevé mensuel des validations est transmis au Client chaque mois où des voyages Liberté Tickets ont été validés par la carte sans contact du bénéficiaire. Le relevé reprend la date de chaque voyage validé entre le 1^{er} et le dernier jour du mois précédent.

9.2.2 Les voyages sont facturés au tarif en vigueur applicable le jour du voyage.

9.2.3 Le compte bancaire du Client est débité le 15 du mois suivant les voyages concernés.

Liberté Mois

9.2.4 Le titre Mois correspondant au profil du bénéficiaire est prélevé sur le compte bancaire du Client, au tarif en vigueur, le 10 du mois.

9.2.5 Un justificatif est envoyé chaque mois au Client.

9.3 - Durée

9.3.1 Le service Liberté est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Réseau Tao - 64 rue Pierre Louguet, 45800 St Jean de Braye.

La demande de résiliation au service Liberté Mois doit parvenir à l'Exploitant avant le 20 d'un mois pour être effective le 1^{er} du mois suivant.

9.3.2 Toutefois, le service Liberté Mois pour le titre solidaire Mensuel Plus ne peut être souscrit que pour la durée des droits liés au profil et validés par l'Exploitant.



9.4 - Suspension du contrat

9.4.1 Service Liberté Tickets

Le service Liberté Tickets est automatiquement suspendu si le Client charge sur sa carte sans contact un autre titre de transport, ce dernier étant validé en priorité.

9.4.2 Service Liberté Mois

Avant le 20 de chaque mois, le Client peut suspendre ou demander la reprise de son abonnement au service Liberté Mois pour le mois suivant (Par téléphone : 02 38 71 96 40, ou à l'agence commerciale Tao).

9.5 - Résiliation par l'Exploitant

Au surplus des cas prévus par ailleurs, l'Exploitant peut résilier le contrat d'abonnement au Service Liberté de plein droit, par notification adressée au Client, en cas de fraude établie lors de la souscription de l'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des justificatifs, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

10 - DONNEES PERSONNELLES

10.1 Les données personnelles collectées par l'Exploitant font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes sans contact, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

10.2 Elles sont destinées à l'Autorité Organisatrice, l'Exploitant et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des Clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

10.3 Les données relatives aux déplacements sont collectées à des fins statistiques.

10.4 Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles des Clients sont échangées entre les réseaux de transport.

10.5 Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données la concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Exploitant (coordonnées disponibles aux articles 1 et 13 des présentes).

10.6 Le Client est également informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

11 - RECLAMATIONS ET LITIGES

11.1 En cas de réclamation ou de litige concernant la vente de titres de transport du réseau Tao, le Client peut s'adresser à l'Exploitant par mail ou téléphone aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes.

11.2 Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, s'il n'est pas satisfait de la suite donnée par l'Exploitant à sa réclamation préalable. Il peut notamment saisir la MTV Médiation Tourisme Voyage par courrier postal (BP 80303 - 75 823 Paris cedex 17) ou sur le site www.mtv.travel.

11.3 Le Client peut également introduire une réclamation dans la langue de son choix en passant par la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne, pour les ventes conclues sur le site Internet. Celle-ci avisera l'Exploitant du dépôt d'une réclamation. Le Client et l'Exploitant s'accorderont alors sur le médiateur auquel ils feront appel pour régler leur litige.

La plateforme européenne de règlement des litiges est disponible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'Exploitant se réserve le droit de modifier et d'adapter à tout moment les présentes Conditions Générales. Le Client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications.

Lors de la validation d'une commande sur le site Internet, l'Utilisateur acceptera les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur le site <https://vad.keolis.com/tao-orleans>.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes Conditions Générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

13 - COORDONNEES DE L'EXPLOITANT

Keolis Orléans Val de Loire, Acteur du réseau Tao, filiale du groupe Keolis

Exploitant des services de transport urbain de voyageurs par délégation de la Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire, Autorité Organisatrice

Forme juridique : Société Anonyme par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 802 200 euros.

RCS : Orléans - 537 978 603

N° de TVA intracommunautaire : FR 60 537 978 603

Siège social : 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye (☎ 02 38 71 98 00).

Keolis Orléans Val de Loire fait l'objet d'une inscription au registre des entreprises de transport de voyageurs, par la Préfecture de la Région Centre (DREAL - 959 rue de la Bergeresse, 45 160 Olivet).

Keolis Orléans Val de Loire est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.