

# Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport.

## Valables à compter du 10 janvier 2022.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau TANEQ, exploité par Keolis Nevers, et s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'exploitation du service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Nevers, applicable à l'ensemble du réseau TANEQ et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles à l'Espace Taneo et sur le site [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr).

### 1- SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Il existe deux types de supports : les tickets QR-Code et les cartes. Les supports doivent être conservés en bon état de fonctionnement. Ils doivent notamment ne pas être soumis à des torsions, plisages, découpages, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement inapproprié à leur bon fonctionnement. En achetant ou en utilisant les titres Taneo, l'abonné et le payeur acceptent les CGV et le règlement d'exploitation.

**1.1. LE TICKET QR-CODE** est un titre de transport sur lequel figure un QR-Code. Dans tous les cas, un ticket équivaut à un voyage (correspondances comprises) avec des durées de validités différentes. Le ticket, non soumis à profil, est impersonnel, anonyme et cessible à un tiers si non validé. Il n'a pas de date limite d'utilisation et n'est pas rechargeable. Pour le titre Ville Facile, il peut être utilisé collectivement. Le titre Journée est valable le jour de sa première validation. Le ticket ne bénéficie pas du service après-vente. Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas connues dans le fichier client, aucune mesure commerciale ne pourra être prise en compte.

Les titres QR-Code du réseau Taneo sont le Solo Secours, le Solo, le Journée, le Solo Carnet 10 et le Ville Facile.

**1.2. LE RECHARGEABLE** est une carte qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques non-soumis à un profil. La carte est impersonnelle, anonyme et cessible à un tiers si non validée. Elle n'a pas de date limite d'utilisation. Il est possible de voyager à plusieurs avec Le Rechargeable (excepté avec le titre Post-Paiement), en validant deux fois la carte et en indiquant ensuite le nombre de personnes transportées sur le valideur au moment de la validation. Une fois tous les titres épuisés, la carte peut être réutilisée et rechargée.

Les titres rechargeables du réseau Taneo sur la carte « Le Rechargeable » sont le Solo, le Journée, le Solo Carnet 10. Le titre Post-Paiement est chargeable sans nécessité de rechargement.

**1.3. LE PASS** est une carte qui permet, en plus des titres (re)chargés sur le Rechargeable, d'y (re)charger des titres de transport spécifiques soumis à un profil lors de son élaboration. Elle est strictement personnelle et inaccessible.

Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription au Pass. Ils acceptent que leurs données personnelles soient conservées par Keolis Nevers pour lui permettre de gérer ses contrats.

Le client peut toutefois demander que ces données soient supprimées après la création du Pass : il devint un Pass déclaratif. Dans ce cas, le client ne peut pas bénéficier du service après-vente. Les données personnelles n'étant pas connues, aucune mesure commerciale ne pourra être prise (duplicata, remboursement).

Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié.

Le Pass est délivré à l'Espace Taneo sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo récente de bonne qualité. Le support est paramétré en fonction de la catégorie d'âge du client (moins de 11 ans, entre 11 ans et 25 ans, entre 26 ans et 64 ans, plus de 65 ans) et du profil du client (CSS, invalidité). Ces modalités déterminent quels titres de transport Taneo le client est en droit de (re)charger sur le Pass : titres demi-tarif Tick'R, Bienvenue, l'abonnement mensuel et l'abonnement annuel. Pour ces deux derniers, l'abonnement débute le premier jour d'un mois calendaire et est établi pour 1 mois pour l'abonnement mensuel, 12 mois pour l'abonnement annuel. Keolis Nevers se réserve le droit de fixer les périodes de vente et de validité des abonnements annuels et mensuels. Les rechargements du Pass sont possibles jusqu'à la date anniversaire correspondant au profil de l'abonné (date début de validité du titre inférieur à la date d'anniversaire).

En cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation inadéquate par le client du Pass, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est fixé comme tel : 5 € (carte) + 10 € (frais de dossier)

- Sur présentation d'une pièce d'identité et d'un dépôt de plainte pour vol établi auprès des services de police, le duplicata de l'abonnement sera délivré gratuitement.

- En cas de carte dysfonctionnante, mais en bon état apparent, le duplicata est également gratuit.

Les autres titres ne peuvent être dupliqués, du fait de leur anonymisation. Une fois l'opération de rechargement et/ou de paiement effectué sur les cartes, celles-ci sont actives et peuvent être utilisées sur les valideurs dans les bus au bout de 10 minutes.

### 2- TARIFICATION ET PAIEMENT

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à bord des bus, en agence commerciale, sur le site internet [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr). Les tarifs applicables sont les prix en vigueur au jour de l'achat du titre. Ils sont révisables chaque année.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats. Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires.

Pour le tarif Tick'R, la notification de droit ou l'attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire) sans participation financière, la carte d'admission à l'Aide Médicale de l'Etat (AME), ou la carte d'Invalidité 80% (CMI Invalidité) doivent être présentées. Les accompagnateurs d'une personne possédant une CMI Invalidité peuvent eux-mêmes bénéficier de

titres demi-tarifés en présentant à l'Espace Taneo la CMI invalidité de la personne accompagnée. Les titres Tick'R de l'accompagnateur ne sont utilisables qu'en cas d'accompagnement de la personne invalide. Tout contrevenant s'expose à une amende.

Les enfants de moins de 11 ans voyagent gratuitement (sauf groupes supérieurs à 10 personnes). Pour les enfants de 2 ans et plus, ils ont obligation d'avoir une carte nominative le Pass, qu'ils devront valider à chaque montée.

Tous les titres de transport sont payables au comptant, par les moyens de paiement proposés par le point de vente étant précisé que : à bord des véhicules, le règlement en espèces est la règle ; le règlement par carte de paiement sans contact est disponible dans le cadre des conditions particulières concernant ce type de paiement (voir CGV spécifiques). L'Espace Taneo accepte les règlements en espèces, par carte de paiement et en chèque (pour les abonnements). Certains abonnements sont payables par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après.

Dispositions particulières pour les abonnements annuels payables par prélèvement automatique sous réserve de la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par Keolis Nevers :

Pour ces abonnements, réglés par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/10ème du tarif annuel de l'abonnement. Les prélèvements automatiques sont effectués le 7 de chaque mois, sur une période de 10 mois suivant la date de début de validité de l'abonnement. La première mensualité peut être due au moment de la souscription du contrat, si celle-ci dépasse le 24 du mois.

Pour tout changement de payeur et/ou de coordonnées bancaires, tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 25 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. Tout changement d'adresse du client porteur et/ou payeur doit également être déclaré. 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 Keolis Nevers en cas de litige.

### 3-CANAUX DE DISTRIBUTION

Le ticket SOLO Secours est vendu uniquement à bord des bus. Les autres tickets QR-Code sont vendus à l'Espace Taneo et chez les points de vente partenaires. Le support de la carte Le Rechargeable et le Pass est en vente uniquement à l'Espace Taneo. Ils sont rechargeables sur le site [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr).

Des conditions générales de vente et d'utilisation spécifiques existent pour :

- La vente par carte de paiement sans contact à bord des bus
- La vente en ligne e-boutique sur le site [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr)
- La vente sur les applications Taneo e-ticket, TixiPass et l'assistant SNCF
- La vente et l'utilisation du service Post-Paiement

### 4-LITIGES DE PAIEMENT

Les litiges de paiement concernent les règlements de titres de transport par chèque et par prélèvement automatique. En cas d'impayés, la somme (assortie des frais d'impayé) est à régler en intégralité à l'Espace Taneo. Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge du payeur. Les frais de gestion s'élevaient à 10 € et sont imputés au payeur. A défaut de régularisation des impayés, Keolis Nevers se donne le droit de demander la restitution du titre, de résilier l'abonnement et d'inscrire le client sur une liste d'opposition. Dans ces cas d'impayés, le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour racheter un nouveau titre de transport. Seuls les règlements en carte bancaire ou espèces seront acceptés pour régulariser les sommes dues et les futurs achats. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges et jusqu'à trois ans après la date de survenance du dernier impayé. Keolis Nevers se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

### 5- UTILISATION DU TITRE

Conformément au règlement d'exploitation, tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité et il tient à chacun de s'en acquitter, le cas échéant auprès du conducteur. Ce titre de transport, doit être visible et en bon état (voir paragraphe 1). Il doit obligatoirement être valide à l'entrée de chaque bus, même en correspondance, dans un délai d'une heure après la première validation. Le titre doit être valide durant toute la durée du trajet, jusqu'à l'arrêt de descente. Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule. Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Tout client qui utilise un titre de transport résilié est passible des amendes forfaitaires en vigueur. Tous les titres doivent être présentés lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité du porteur, il peut être demandé un justificatif d'identité. Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait de la carte, le paiement d'une indemnité forfaitaire, la résiliation immédiate de l'abonnement, l'impossibilité pour l'abonné de souscrire à un abonnement du même tarif sur toute la période de l'abonnement initial et d'éventuelles poursuites judiciaires.

### 6- REMBOURSEMENT ET RÉSILIATION DES ABONNEMENTS ANNUELS

Les titres de transport peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit à l'initiative de Keolis Nevers en cas de fraude dans la constitution du dossier d'adhésion, d'utilisation frauduleuse du titre ou d'impayé, sans préjudice des indemnités liées à la rupture ou à l'utilisation frauduleuse.

Seuls les abonnements annuels (hors abonnement Pass déclaratif) peuvent être résiliés et/ou remboursés. Les abonnements ne peuvent être ni transférés, ni suspendus (même de manière momentanée). Ils peuvent être

résiliés, contre une demande écrite pour un des motifs : décès de l'abonné, longue maladie (sup. 6mois), déménagement hors de Nevers Agglomération, mutation professionnelle (abonné ou resp. légal de l'abonné). Cette demande doit être complétée des justificatifs nécessaires au plus tard le 20 (inclus) du mois de l'événement. Le tarif appliqué sera actualisé en fonction du nombre de mois utilisés (tarif annuel pour 12 mois consécutifs, ou tarif mensuel pour tous les autres cas de figure). Keolis Nevers se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat en prélèvement automatique, à un payeur ou à un bénéficiaire, dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou pour impayé. En cas de résiliation, l'abonné ne peut se réinscrire avant 6 mois.

Modalités de remboursement : Tout mois commencé est dû. Conditions de remboursement des mensualités restantes :

- Abonnement payé au comptant : on considère le prix de l'abonnement en cours, auquel on retranche le nombre de mois entiers consommés à plein tarif pour la gamme concernée (tarif mensuel)

- Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit être transmise par écrit à Keolis Nevers avant le 20 (inclus) du mois précédant le prélèvement à annuler. Aussi, le contrat n'est plus actif et les mensualités restantes dues ne sont pas prélevées. Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des éventuels impayés, majorés des frais, et au tarif correspondant.

Aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué en cas de :

- Journées gratuites décidées par Nevers Agglomération ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...)
- Titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de son Pass et l'établissement du(des) nouveau(x) support(s) de l'abonnement.
- Titres(s) acheté(s) par le client avant sa souscription à un abonnement annuel ou mensuel.

### 7- DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par Keolis Nevers pour la gestion des Pass nominatifs font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, délivrance et utilisation des titres de transports, gestion et suivi des relations commerciales, gestion des impayés, gestion du vol et de la perte, gestion de la fraude, réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation du réseau, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA. Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau Taneo. Elles sont destinées à Nevers Agglomération, Keolis Nevers et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, 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. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux du Groupe Keolis et la société Keolis SA.

Keolis Nevers s'engage à ne communiquer via l'adresse mail de l'abonné que sur des points spécifiques au réseau (actualités, nouveautés, trafic, jeux, tarifs...). Si les clients ne souhaitent pas recevoir ces mails TANEQ, ils devront se signaler par écrit (courrier ou mail) auprès du service commercial. Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.

Si le client s'est opposé par écrit à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de son Pass.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression des données le 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 Keolis Nevers par :

- mail à [dpo.keolisnevers@keolis.com](mailto:dpo.keolisnevers@keolis.com)
- courrier à Keolis Nevers- Service relations clients - 120 route de Marzy, 58000 NEVERS
- téléphone au 03 86 71 94 20 du lundi au vendredi selon les horaires en vigueur.

### 8- RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Service relations clients - 120 route de Marzy, 58000 NEVERS ou contacter l'Espace Taneo 31 av Pierre Bérégozov, 58000 NEVERS ouvert selon les horaires en vigueur, du lundi au samedi, au 03 86 71 94 20 ou adresser un mail via [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr), rubrique « nous contacter ».

Keolis Nevers, exploitant du réseau Taneo, est adhérent de la Médiation Tourisme et Voyage. En cas de différend entre Keolis Nevers et le client, qui ne peut pas d'abord être résolu par le service après-vente, ce dernier peut contacter ce tiers indépendant et impartial. Le dépôt d'une réclamation auprès de Keolis Nevers reste un préalable obligatoire à la médiation. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site [www.mtf.travel](http://www.mtf.travel).

### 9- APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Nevers se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet du réseau TANEQ.

Keolis Nevers – 120 route de Marzy, 58000 Nevers FRANCE. Espace Taneo – 31 av. Pierre Bérégozov, 58000 Nevers FRANCE  
Tél dépot : +33 (0)3 86 59 72 00 - Tél Espace Taneo : +33 (0)3 86 71 94 20  
SARL au capital de 250 000€, SIRET84442862300020  
Les recettes sont perçues pour le compte de Nevers Agglomération.