

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

Valables à compter du 1^{er} juillet 2019.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau TANE0, 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 TANE0 et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.taneo-bus.fr.

1- SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Il existe deux types de supports : les tickets et l'abonnement.

Les supports doivent être conservés en bon état de fonctionnement. Ils doivent notamment ne pas être soumis à des torsions, pliages, découpages, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement inapproprié à leur bon fonctionnement.

1.1 L'ABONNEMENT

1.1.1 Le bénéficiaire d'un abonnement doit être titulaire d'une carte Abonné nominative et d'un coupon annuel ou mensuel avec les dates de validité de l'abonnement. Il débute le premier jour d'un mois calendaire et est établi pour 1 mois pour l'abonnement mensuel, 12 mois pour l'abonnement annuel. Tout abonnement valable sur le réseau TANE0 est strictement personnel et incessible.

1.1.2 En souscrivant à une carte Abonné nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Nevers pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer par courrier à la conservation de sa photo, par Keolis Nevers, au format numérique.

1.1.3 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.

1.1.4 Keolis se réserve le droit de fixer les périodes de vente et de validité des abonnements annuels et mensuels.

1.1.5 En cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation inadéquate par le client de l'abonnement (carte et/ou coupon), le client devra procéder au paiement du duplicata du(des) support(s). Le prix des duplicatas est fixé comme tel :

- Abonnement mensuel : tarif en vigueur de la carte Abonné + tarif en vigueur du coupon mensuel du mois souhaité.

- Abonnement annuel : tarif en vigueur de la carte Abonné + 10% de la valeur initiale de l'abonnement annuel.

Sur présentation d'une pièce d'identité et d'un dépôt de plainte établi auprès des services de Polices, le duplicata de l'abonnement (la carte Abonné et le coupon) seront délivrés gratuitement.

1.2. LES TICKETS

1.2.1 Le ticket est impersonnel, anonyme et cessible à un tiers si non validé. Destinés à un usage occasionnel, les titres de transport sont non soumis à profil (sauf cas particulier des tickets au tarif réduit. Voir paragraphe 1.2.3). Ils peuvent être utilisés collectivement si le nombre de titres le permet.

1.2.2 Le ticket ne bénéficie pas du service après-vente. Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas connues, aucune mesure commerciale ne pourra être prise en ce qui concerne les tickets perdus, volés ou détériorés.

1.2.3 Les clients bénéficiant des tickets au tarif réduit (CMU) sont dans l'obligation de posséder une carte Abonné nominative en plus de leur ticket. Ils sont donc soumis aux mêmes règles que les clients possédant un abonnement. (Voir le paragraphe 1.1, où le terme coupon est à remplacer par ticket)

Par mois, les clients ayant droit au tarif réduit (CMU) peuvent bénéficier soit d'un coupon mensuel soit de deux carnets de 10 tickets. L'achat de ces deux titres ne peut pas être cumulable.

2- TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 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. Les tarifs applicables sont les prix en vigueur au jour de l'achat du titre. Ils sont révisables chaque année.

2.2 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. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à régularisation de sa situation. Ce dernier doit régler l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

2.3 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.

2.4 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Certains abonnements sont payables par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après.

2.5 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 1/10^{ème} du tarif annuel de

l'abonnement pour les 11-25 ans et à 1/11^{ème} pour les 26-64 et 65 ans et +. Les prélèvements automatiques sont effectués le 7 de chaque mois, sur une période de 10 mois pour les 11-25 ans et sur 11 mois pour les 26-64 et 65 ans et + 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.

2.6 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- UTILISATION DU TITRE

3.1 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 acquiescer, le cas échéant auprès du conducteur. Ce titre de transport, doit obligatoirement être visible et en bon état (voir paragraphe 1), et validé à l'entrée de chaque bus, même en correspondance. Le coupon annuel, mensuel ou le ticket tarif réduit doit toujours être accompagné de la carte Abonné nominative.

3.2 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 sa carte Abonné et/ou de son coupon et l'établissement du(des) nouveau(x) support(s) de l'abonnement.

- Titre(s) acheté(s) par le client avant sa souscription à un abonnement annuel ou mensuel.

3.4 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, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

4- RESILIATION DES ABONNEMENTS ANNUELS

4.1 Les abonnements ne peuvent être ni transférés, ni suspendus (même de manière momentanée).

4.2 Ils peuvent être résiliés, contre justificatif écrit et restitution du coupon, 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).

Voici les cas de résiliations autorisés :

Situation de l'abonné	Justificatifs à fournir (datés de moins de 2 mois)
Déménagement hors NA	Nouveau justificatif de domicile
Décès	Attestation décès
Mutation professionnelle hors NA	Justificatif employeur
Maladie	Arrêts maladies (cumul de 2 mois minimum, précisant la mention «ne peut pas utiliser les transport en commun»)
Changement de statut (tarif réduit)	Accord de plein droit CMU

4.3 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 restant dues ne sont pas prélevées. Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des éventuels impayés, majorés des frais, et au tarif correspondant.

4.4 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.

4.5 En cas de résiliation, l'abonné ne peut se réinscrire avant 6 mois.

5- DONNEES PERSONNELLES

5.1 Les données personnelles collectées par Keolis Nevers pour la gestion des cartes Abonnés nominatives 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 de la fraude, réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation du

réseau, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

5.2 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 sont échangées entre les réseaux urbains.

5.3 Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et 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.

5.4 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 sa carte Abonné nominative.

5.4 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Nevers par :

- mail à taneo@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 samedi selon les horaires en vigueur.

6-LITIGES DE PAIEMENT

Les litiges de paiement concernent les règlements de titres de transport par chèque et par prélèvement automatique pour les abonnements annuels 11-25 ans, 26-64 ans et 65 ans et +

6.1 En cas d'impayés, les frais de gestions s'élèvent à 8 euros. Ces frais sont imputés au payeur.

6.2 En cas d'impayés par rejet du prélèvement, la somme (assortie des frais d'impayé) est à régler à l'Espace Taneo. Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge du payeur.

Dans ces cas d'impayés, le client doit alors s'acquiescer des sommes dues pour racheter un nouveau titre de transport.

6.3 En cas de rejet de chèque ou de prélèvement, seuls les règlements en carte bancaire ou espèces seront acceptés pour régulariser les sommes dues et les futurs achats. A défaut de régularisation des impayés, Keolis Nevers se donne le droit de demander la restitution du coupon et de la carte avec résiliation de l'abonnement et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

6.4 Si deux impayés sont constatés par Keolis Nevers pour un même payeur sur un même abonnement, Keolis Nevers aura la possibilité d'exiger le règlement immédiat et comptant de l'intégralité de la valeur de celui-ci.

7- RECLAMATION

7.1 Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Service relations clients - 120 route de Marzy, 58000 NEVERS ou contacter l'Espace Taneo 31 avenue Pierre Bérégovoy, 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, rubrique « nous contacter ».

7.2 Keolis Nevers, exploitant du réseau Taneo, est adhérent de la Médiation Tourisme et Voyage. En cas de différend entre Keolis Nevers et vous, qui ne peut pas d'abord être résolu par le service après-vente, vous pouvez 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 <https://www.mtf.travel>.

8- APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Keolis Nevers se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet du réseau TANE0.

8.2 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 TANE0, ils devront se signaler par écrit (courrier ou mail) auprès du service commercial.

8.3 Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.