

Conditions générales de vente et d'utilisation du service de paiement sans contact à bord des bus. Valables à compter du 1^{er} juin 2020.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation du paiement par carte bancaire sans contact sur les valideurs de titre du réseau TANE0, exploité par Keolis Nevers, et s'appliquant à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre. 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. 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.

1- LE SERVICE

Le service de paiement sans contact permet aux clients détenteurs d'une carte de paiement sans contact de payer et de valider un titre de transport Solo Secours à bord des véhicules du réseau Taneo équipés de valideurs acceptant ce mode de règlement.

Pour utiliser le service, le client doit préalablement s'assurer qu'il réunit les conditions suivantes :

- la carte de paiement est valable et autorisée,
- la carte de paiement est affiliée aux réseaux MASTERCARD ou VISA,
- la fonction « paiement sans contact » est activée,
- la carte de paiement est en bon état de fonctionnement,
- le plafond de paiement sans contact est suffisant pour autoriser de nouvelles transactions,
- le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

En cas d'indisponibilité du service de paiement sans contact, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matériel ou logiciel du système ou rejet de la transaction), le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat en espèces des titres de transport vendus à bord du véhicule par le Conducteur-receveur.

Keolis Nevers se réserve le droit :

- d'apporter toutes modifications et notamment des modifications techniques, sécuritaires ou financières aux présentes conditions générales ;
- de suspendre le service temporairement ou définitivement sans aucun préavis ni formalité.

Keolis Nevers ne peut être tenu pour responsable en cas d'interruption du service pour des raisons résultant de la force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

2- TARIFICATION ET PAIEMENT

Le prix du service est celui des titres de transport de la grille tarifaire Taneo. Les tarifs sont affichés à bord du véhicule et sur le valideur au moment de la transaction. Un seul voyage peut être acheté à la fois. En voyageant à plusieurs chaque personne doit utiliser sa carte de paiement sans contact.

Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de voyager.

3-LITIGES DE PAIEMENT

En cas de refus de paiement du titre à posteriori, le client est redevable des sommes dues au titre des éventuels refus. Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge du client payeur. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges.

4- UTILISATION DU SERVICE

Pour utiliser le paiement sans contact, le client doit toucher l'écran du valideur puis au message d'invitation, poser sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Seule la carte avec laquelle le client souhaite effectuer le paiement doit être posée sur la cible à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact.

En présentant sa carte de paiement sans contact, le client autorise Keolis Nevers à débiter son compte bancaire du montant correspondant au titre sélectionné et à défaut du prix du Solo Secours.

L'ordre de paiement est irrévocable. Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération.

L'acceptation de la transaction par le valideur entraîne la demande de débit du compte bancaire et déclenche le débit de la validité du titre de transport.

Le paiement d'un voyage par carte de paiement sans contact n'autorise le voyage que d'une personne à la fois.

L'achat d'un voyage permet de réaliser des correspondances dans un délai d'1 heure à compter de l'achat. Le titre doit être valide durant toute la durée du trajet, jusqu'à l'arrêt de descente à chaque montée dans un véhicule du réseau Taneo,

le client doit présenter la même carte de paiement dans le valideur :

- si la correspondance est acceptée, le valideur affiche le message « Bon voyage » ;
 - si la durée de la correspondance est dépassée, le valideur refuse la validation : le client doit recommencer la procédure d'achat en touchant l'écran du valideur puis au message d'invitation, en posant sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Le prix d'un nouveau voyage est débité.
- En cas de contrôle, la carte de paiement sans contact tient lieu de titre de transport. Le client est tenu de présenter sa carte aux Agents Vérificateurs pour établir la validité du voyage. En l'absence de titre de transport valide, le client en situation irrégulière encoure les indemnités forfaitaires prévues par le règlement du réseau Taneo.

5- HISTORIQUE DE PAIEMENT

Le client peut consulter l'historique (12 derniers mois) des paiements effectués sur le réseau Taneo avec sa ou ses cartes de paiement sans contact en se rendant sur le site www.taneo-bus.fr, rubrique e-Boutique.

6- PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT

Le client est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de sa carte de paiement sans contact.

À cet effet, le client est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de perte ou vol de sa carte de paiement sans contact.

Keolis Nevers n'est pas tenu pour responsable :

- des dysfonctionnements techniques de la carte de paiement sans contact,
- des pertes financières directes encourues par le client consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de sa carte de paiement sans contact,

7- DONNEES PERSONNELLES

Les données clients sont hébergées sur un espace totalement sécurisé. L'accès à la base de données n'est accessible qu'aux personnes autorisées, et qu'en cas de nécessité.

Un identifiant unique anonymisé de la carte de paiement est généré automatiquement lors de la validation dans un véhicule ou lors de la saisie du numéro de la carte de paiement sur le site internet dédié pour la consultation de l'historique. Cet identifiant, conformément aux normes de sécurité bancaires en vigueur, est utilisé pour toutes les opérations nécessaires à la gestion du service. Seule la banque est en mesure d'associer cet identifiant à une carte de paiement pour permettre le règlement des paiements effectués. Ces informations ne sont en aucun cas communiquées à des tiers ou utilisées à d'autres fins que celles liées à l'utilisation du service de paiement sans contact.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service Marketing et à la gestion des impayés. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

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. Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression des données vous 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 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 vendredi selon les horaires en vigueur.

8- RECLAMATION

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 Bérégoovoy, 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 ».

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.

9- APPLICATION ET MODIFICATION

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.

Keolis Nevers – 120 route de Marzy, 58000 Nevers FRANCE.
Espace Taneo – 31 av.Pierre Bérégoovoy, 58000 Nevers FRANCE

Tél dépôt : +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.