

Conditions générales de vente et d'utilisation du service e-boutique sur le site taneo-bus.fr. Valables à compter du 1^{er} juin 2020.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation de la e-boutique du site taneo-bus.fr, 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 TANEAO. 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 d'e-boutique en ligne, présent sur le site internet taneo-bus.fr permet :

- La vente de titre par correspondance (VPC). Elle concerne le titre Journée, vendu en ticket QR-Code et la carte magnétique Le Rechargeable, pré-chargé de 10 titres de transport.
- Le rechargement des titres aux clients déjà détenteurs d'une carte magnétique (Le Rechargeable-Le Pass) et du profil du client qui est associé à celle-ci. Seuls les titres en adéquation avec le profil du client seront proposés à l'achat.
- La consultation de l'historique (12 derniers mois) des paiements avec sa ou ses cartes de paiement sans contact effectués à bord des bus du réseau Taneo.

Pour utiliser le site de vente en ligne, le client doit être majeur et capable juridiquement de contracter et d'utiliser le site conformément aux présentes Conditions Générales. Le service est relié directement au système de vente et à la base de données client de Taneo afin d'y vendre les titres soumis à un profil.

L'accès au service est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure. En cas d'indisponibilité du service de vente ou de rechargement, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matériel ou logicielle du système ou rejet de la transaction), le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen par exemple 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 est celui des titres de transport de la grille tarifaire Taneo. Les tarifs sont affichés sur le site internet taneo-bus.fr, rubrique tarif et vente au moment de la transaction.

Pour le service de vente par correspondance des frais d'envois s'ajoutent aux prix des titres. La vente en ligne sur la page boutique.taneo-bus.fr accepte uniquement le règlement par carte de paiement. Le client doit préalablement s'assurer que la carte de paiement est valable et autorisée, et que le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

Tout achat ou rechargement implique la validation du panier, des conditions générales de vente, des conditions spécifiques à chaque titre ainsi que les conditions générales d'utilisation du service de paiement PAYBOX. Le paiement formalise le contrat de vente passé avec Keolis Nevers. En validant les CGV, le client autorise Keolis Nevers à débiter son compte bancaire du montant correspondant au(x) titre(s) sélectionné(s). L'ordre de paiement est irrévocable. Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération.

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

Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de valider son panier.

3-LITIGES DE PAIEMENT

En cas de refus de paiement du titre à postériori, 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. En cas de défaut de paiement, Taneo peut réclamer au client ces frais, en plus du montant de la transaction. Keolis Nevers se réserve alors le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement. Le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour racheter ou recharger un nouveau titre de transport.

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 la e-boutique, le client doit se rendre sur la page eboutique.taneo-bus.fr muni de sa carte de paiement. Il peut alors choisir entre l'achat ou le rechargement d'un titre de transport.

- Dans le cas d'un achat, le client sélectionne le produit souhaité, la quantité et valide son panier d'achat. Des coordonnées personnelles sont demandées afin de procéder à l'envoi postal des titres. Pour valider l'achat le client doit rentrer les coordonnées de sa carte de paiement.

L'envoi du(des) titre(s) ce fait dans un délai de 5 jours ouvrés après la validation de la commande (hors délais de livraison).

- Dans le cas d'un rechargement, le client doit être muni d'une carte magnétique Le Rechargeable ou Le Pass. Sur ces cartes est inscrit un numéro de 10 chiffres qui sera demandé au moment de la connexion sur le module de rechargement. Une fois connecté, le client peut opérer sa démarche d'achat en fonction des titres de la gamme tarifaire qui correspond à son profil : abonnement mensuel ou annuel en fonction de l'âge, ticket ou abonnement mensuel demi-tarif Tick'R. Quel que soit le profil, tous les titres unifiés sont rechargeables sauf le titre journée.

Une fois l'opération de rechargement et/ou de paiement effectuée, la carte magnétique est active et peut être utilisée sur les valideurs dans les bus au bout de 10 minutes.

L'achat d'un voyage permet de réaliser des correspondances dans un délai d'1 heure à compter de l'achat.

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

Lors d'un achat ou d'un rechargement, le client reçoit par mail un reçu de paiement.

6- UTILISATION FRAUDULEUSE

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Une utilisation du service frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Keolis Nevers, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site.

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,

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par Keolis Nevers ne sont pas soumises 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.

Keolis Nevers 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 Keolis Nevers 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.

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. 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 e-boutique en ligne. Les informations personnelles que vous communiquez sur cette application permettent à Keolis Nevers :

- de vous permettre l'achat ou le rechargement de titre en ligne, même pour des titres soumis à profil,
- de vous informer en cas d'évolution de la e-boutique,
- d'avoir des coordonnées en cas de litige de paiement.

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 TANEAO, 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 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 ».

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 TANEAO.

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