

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application mobile de vente Taneo e-ticket. Valables à compter du 1^{er} janvier 2026.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation de l'application mobile E-ticket Taneo, 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 Taneo. 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- L'APPLICATION

L'application mobile E-ticket Taneo permet l'achat en ligne de titres de transport dématérialisés sur smartphone. L'application est gratuite et est disponible sur l'App Store (iOS) et sur le Play Store (Android).

Lors de sa première utilisation, il est conseillé au client de créer un compte en indiquant son adresse mail et un mot de passe, avec lequel il se connectera lors de ces prochains achats. Le mot de passe est strictement confidentiel. Le client est tenu de cocher la lecture des conditions générales de vente au moment de cette inscription. Le compte est strictement personnel.

L'application permet l'achat de tous titres unités hormis le Solo Secours. Grâce à un système de chargement et/ou de prise en photo des justificatifs nécessaires (carte d'identité, photos, attestations, CSS, Invalidité), les titres soumis à un profil sont accessibles sur l'application : abonnements, tarification solidaire.

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 à l'application mobile pourra être bloquée. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié.

Pour utiliser l'application, le client doit être capable juridiquement de contracter et d'utiliser l'application conformément aux présentes Conditions Générales. Il doit être connecté au réseau internet à ses propres frais. 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.

La vente dématérialisée via l'application Taneo e-ticket 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 provisionné.

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 MONEXT. 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 descriptions des produits disponibles à la vente dématérialisée.

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 DE L'APPLICATION

Pour utiliser un titre dématérialisé de l'application, le client doit activer son titre de transport préalablement acheté et présent dans son panier ; un QR-Code est généré. Le client doit obligatoirement valider son titre en posant son téléphone, chargé sur la page du QR-Code, sous le lecteur QRCode du valideur. La validation du titre 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 son titre dématérialisé sur téléphone dans le valideur :

- si la correspondance est acceptée, le valideur affiche un signe validé vert ;
- si la durée de la correspondance est dépassée, le valideur refuse la validation : le client doit recommencer la procédure d'activation ou d'achat d'un titre sur son téléphone, ou à défaut s'acquitter d'un titre de transport auprès du conducteur.

En cas de contrôle, le titre dématérialisé sur le téléphone tient lieu de titre de transport. Le client doit s'assurer d'avoir un niveau de batterie suffisant pour présenter le titre. Le client est tenu de présenter son téléphone aux Agents Vérificateurs pour établir la validité du voyage. 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 paiement d'une indemnité forfaitaire, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

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 de l'application 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 sur l'application.

Keolis Nevers n'est pas tenu pour responsable :

- des dysfonctionnements techniques
- des pertes financières directes encourues par le client consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de l'application,

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 de paiement en ligne. Les informations personnelles que vous communiquez sur cette application permettent à Keolis Nevers :

- d'activer votre compte et de vous permettre l'achat de titre de transport dématérialisés,
- de vous faire bénéficier de tarifs soumis à profil
- de vous informer en cas d'évolution de l'application,
- 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 Taneo, 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 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- 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 Taneo.

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.