CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RESEAU TAO

1er Juillet 2025

ARTICLE 1 – ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT A DISTANCE _____ 2

ARTICLE 2 – TARIFICATION ET PAIEMENT _____ 4

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE JVMALIN SUR LES SERVICES DE MOBILITE TAO __ 6

ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT MOIS _____ 10

ARTICLE 5 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT ANNEE _____ 10

ARTICLE 6 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE LIBERTE _____ 12

ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU TICKET SANS CONTACT RECHARGEABLE ____ 13

ARTICLE 8 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE PASS CARTE BANCAIRE _____ 13

ARTICLE 9 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX TITRES PRO _____ 15

ARTICLE 10 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA BOX MOBILITE _____ 16

ARTICLE 11 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT _____ 16

ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES _____ 18

ARTICLE 13 – RECLAMATIONS ET LITIGES _____ 19

ARTICLE 14 – APPLICATION ET MODIFICATION _____ 20

ARTICLE 15 – COORDONNEES _____ 20

Les présentes conditions générales (ci-après « CGVU ») ont pour objet de régir :

- ✓ les conditions d'achat et d'utilisation des titres de transport utilisables sur les services de mobilité TAO exploités par Keolis Orléans Métropole Mobilités.
- ✓ les conditions d'utilisation de la carte JVMalin sur les services de mobilité TAO

Elles s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur d'une carte JVMalin et/ou d'un Titre de transport TAO, quel qu'en soit le support.

Elles forment avec le Règlement d'exploitation TAO le contrat de transport (ci-après « Contrat ») régissant les obligations entre le Client et Keolis Orléans Métropole Mobilités (ci-après « Exploitant ») applicable à l'ensemble des services de mobilité TAO.

L'intégralité des CGVU et le Règlement d'exploitation peut être consultée, sauvegardée et imprimée à tout moment sur le site www.tao-mobilites.fr, accessible à tous. Elle est également disponible à l'agence commerciale TAO – 4 rue de la Hallebarde à Orléans.

Les présentes CGVU sont soumises au droit français, quel que soit le pays de destination des produits ou le pays de résidence de l'acheteur. Le Contrat est proposé en langue française.

Les CGVU applicables sont celles en vigueur au 1er Juillet 2025.

ARTICLE 1 – ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT A DISTANCE

La vente de Titres de transport sur le site eboutique.reseau-tao.fr (ci-après le « Site ») et via l'application Flash Ticket TAO (ci-après « l'Application ») est soumise aux conditions particulières suivantes.

1.1 Compte client

1.1.1 L'ouverture d'un compte client par une personne majeure et capable juridiquement de contracter est nécessaire pour faire un achat via le Site ou l'Application. Le Client est informé que l'Application Flash Ticket TAO nécessite a minima une version Android 5 ou IOS 12.

Le titulaire du compte client est redevable des achats faits en son nom, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.
Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant son compte client.

1.1.2 Conformément aux dispositions des articles L213-1, D213-1 et D213-2 du Code de la Consommation, lorsque l'achat porte sur une somme égale ou supérieure à 120 (cent vingt) euros, l'Exploitant assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant une durée de 10 (dix) ans et en garantit à tout moment l'accès à l'acheteur qui en fait la demande.

1.2 Enregistrement et validation de l'achat

1.2.1 Le consentement de l'acheteur est matérialisé par l'acceptation des CGVU applicables, la validation du Panier puis du Mode de paiement.

1.2.2 Tout achat vaut acceptation des prix et conditions d'utilisation des titres de transport proposés à la vente en ligne.

1.2.3 Une confirmation de la commande est envoyée par mail au Client, accompagnée des CGVU en vigueur, permettant à l'acheteur de pouvoir s'y référer ultérieurement.

1.2.4 En cas de défaut de paiement, d'absence d'autorisation de paiement par les organismes bancaires, d'adresse postale erronée, de problème lié aux justificatifs fournis par le Client, ou de tout autre problème lié à l'achat, l'Exploitant peut suspendre l'achat du Client jusqu'à la résolution du problème ou l'annuler.

1.2.5 L'Exploitant peut également annuler l'achat d'une carte JVMalin dans le cas où le client serait déjà titulaire d'une carte JVMalin TAO. Si la commande comprend également l'achat d'un titre de transport, l'intégralité de la commande sera annulée et le client sera remboursé dans les 30 (trente) jours.

1.2.6 Le compte bancaire du Client est débité à la confirmation de commande.

1.3 Livraison

1.3.1 Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont ajoutés à la commande avant sa validation.

Carte JVMalin

1.3.2 Le Client recevra sa carte JVMalin par la Poste en lettre suivie.

1.3.3 Au moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de la carte JVMalin, tout risque de perte ou de dommage causé à la carte est transféré au Client.

Titres de transport

1.3.4 Si le Client choisit la carte JVMalin comme support de titres (commande à partir du Site uniquement), il lui appartient de passer sa carte sur un valideur de titres embarqué (bus ou tramway) ou un distributeur automatique de titres TAO (station tramway ou agence commerciale TAO) pour charger le(s) Titre(s) de transport qu'il a achetés.

1.3.5 Le Titre de transport est disponible 72h après l'achat. La date de disponibilité du Titre de transport constitue la date de livraison du titre.

1.3.6 Si le Client choisit l'Application comme support de titre, le Titre de transport est instantanément disponible et livré.

Retard de livraison

1.3.7 En cas de retard de livraison de plus de 7 jours ouvrés après la date de livraison indiquée dans la confirmation de commande, le Client peut annuler sa commande en contactant le service clients TAO : eboutique@reseau-tao.fr. Le Client sera alors remboursé au plus tard dans les 14 (quatorze) jours.

Réception

1.3.8 Le Client est tenu de vérifier que la carte JVMalin et/ou les titres de transport reçus sont bien conformes à sa commande. A défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation auprès de l'Exploitant conformément aux dispositions ci-dessous.

Retour

1.3.9 En cas de carte JVMalin défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le Client peut se présenter à l'Agence commerciale TAO ou faire une demande par mail au service client eboutique@reseau-tao.fr. Une nouvelle carte lui sera gratuitement établie et envoyée. En cas de contrôle de titres de transport, le Client qui voyage avec une carte JVMalin non-conforme est susceptible d'être verbalisé.

1.3.10 Si le titre chargé sur la carte JVMalin du Client n'est pas celui qu'il a acheté, le Client doit se présenter le plus rapidement possible à l'Agence commerciale TAO. Passé le délai de 8 jours ouvrés après le chargement du titre de transport, l'Exploitant ne sera pas en mesure de procéder à une indemnisation ou une annulation de l'achat.

1.4 Rétractation

1.4.1 Le Client est informé qu'en application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les Titres de transport commercialisés sur le Site et l'Application ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance : les Titres de transport et la carte JVMalin sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

1.5 Responsabilités

L'Exploitant 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 au Client, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat.

ARTICLE 2 – TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des Titres de transport TAO sont indiqués en euros TTC (Toutes Taxes Comprises) dans la grille tarifaire disponible notamment à l'Agence commerciale TAO et sur le site internet www.tao-mobilites.fr.

2.2 Les Titres de transport peuvent être payés en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Certains abonnements peuvent être payés par prélèvement SEPA.
2.3 Auprès des conducteurs à bord des véhicules, les Titres de transport doivent être payés en espèces et le Client doit faire l'appoint.

2.4 L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. L'Exploitant se réserve également le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont le Contrat aurait été résilié pour faute établie du Client. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation.

2.5 Paiement par prélèvement SEPA

2.5.1 Le paiement par prélèvement SEPA est réservé aux personnes majeures ou mineures émancipées et soumis à l'acceptation du dossier par l'Exploitant.

2.5.2 Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de l'Exploitant sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le Client, autorise Keolis Orléans Métropole Mobilités à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

2.5.3 Le Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN / BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

2.5.4 Il appartient au Client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et signature de mandat, des informations exactes et complètes et de signaler à l'Exploitant toute modification desdites informations survenues au cours du Contrat via le service clients eboutique@reseau-tao.fr, son compte client sur le Site www.eboutique.reseau-tao.fr ou en se rendant à l'Agence commerciale TAO. En cas de non-respect de cette obligation, le Client ne pourra pas se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par l'Exploitant, en cas de litige.

2.5.5 La demande de prélèvement doit être faite avant le 25 du mois précédant le premier jour d'abonnement. A défaut, la date de début d'abonnement est reportée.
2.5.6 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.

2.5.7 Le Client est informé de la date à laquelle le paiement par prélèvement sera effectué dans l'échéancier qui lui a été adressé. En l'absence d'échéancier, l'Exploitant notifie au Client le montant prélevé, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement.

2.5.8 Le Client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Orléans Métropole Mobilités se réserve le droit de faire procéder au recouvrement forcé des sommes dues.

2.5.9 Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la signature d'un nouveau mandat de prélèvement valide auprès du service clients eboutique@reseau-tao.fr, de l'Agence commerciale TAO ou par le biais du compte client sur le Site www.eboutique.reseau-tao.fr.

2.6 Paiement échelonné par carte bancaire

2.6.1 Le paiement échelonné par carte bancaire est réservé aux personnes majeures ou mineures émancipées titulaires d'une carte bancaire dont la date de fin de validité est postérieure à la date d'échéance de l'abonnement acheté.
2.6.2 La première échéance est débitée le 12 du mois qui suit la commande et chaque échéance suivante est débitée chaque mois à la même date.

2.7 Changement de domiciliation

2.7.1 En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le Client doit le signaler avant le 25 du mois en cours au service client eboutique@reseau-tao.fr, à l'Agence commerciale TAO ou via son compte client sur le Site www.eboutique.reseau-tao.fr. A cet effet, le Client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

2.7.2 La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le Client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Dans ce cas, la banque d'arrivée contacte la banque de départ pour qu'elle lui transmette la liste des mandats de prélèvements et des virements récurrents réalisés au cours des 13 derniers mois. Une fois que ces informations ont été reçues par la nouvelle banque, celle-ci sera en charge de communiquer dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les nouvelles coordonnées bancaires à l'Exploitant, qui devra confirmer ce changement dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

2.8 Impayés

En cas d'impayé, l'Exploitant se réserve le droit bloquer l'utilisation du Titre de transport concerné par la mensualité impayée, jusqu'à ce que dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes dues.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE JVMALIN SUR LES SERVICES DE MOBILITE TAO

3.1 Présentation de la carte JVMalin

3.1.1 La carte sans contact JVMalin sert de support de titres de transports collectifs de voyageurs en région Centre Val de Loire.
Elle est utilisable sur les réseaux des transporteurs partenaires, ci-après désignés « partenaires JVMalin ».

3.1.2 La liste actualisée de l'ensemble des partenaires JVMalin, des points de vente, des tarifs disponibles ainsi que les conditions d'utilisation sont consultables dans les agences, guichets et sites internet des réseaux Partenaires JVMalin et sur le site internet JVMalin www.jvmalin.fr.

3.1.3 Dans la métropole orléanaise, la carte JVMalin est disponible sur le Site ou en Agence commerciale TAO.

3.1.4 Les partenaires JVMalin émettent des cartes JVMalin qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur le site internet www.jvmalin.fr.

3.1.5 Les cartes JVMalin sont rechargeables. Elles hébergent sur un support unique les éventuels droits tarifaires de leurs titulaires : des titres de transport monomodaux propres à chaque Réseau Partenaire ainsi que des titres intermodaux ou multimodaux communs aux différents réseaux.

3.1.6 La carte JVMalin comporte :
- Une face commune à tous les partenaires JVMalin portant le logo JVMalin, traduisant ainsi son interopérabilité
- Une face spécifique comportant notamment les informations nominatives pour le cas des cartes personnalisées : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.

3.1.7 La carte JVMalin se décline en trois formules :
- Nominative : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Elle est associée à un fichier contenant les données du Client et permet tout type de service après-vente. Seule la carte JVMalin nominative peut être commandée sur le Site TAO.

⊙ Déclarative : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées dans un fichier informatique. Sur le périmètre TAO, cette carte peut être souscrite uniquement à l'Agence commerciale TAO.

Toute demande de réédition d'une carte JVMalin déclarative doit impérativement être accompagnée du justificatif fourni lors de l'édition de la carte.

A défaut, il est impossible pour l'Exploitant de reconstituer la carte à l'identique des Titres de transport et abonnements en cours qui figuraient dessus. Une nouvelle carte JVMalin vierge est alors créée au Client, payante au tarif en vigueur, charge à lui d'acheter de nouveaux Titres de transport.

⊙ Anonyme : elle est cessible et aucun justificatif n'est demandé lors de la délivrance de cette carte. Les données du Client ne sont pas enregistrées dans un fichier. Le service après-vente est possible sous certaines conditions. Cette carte n'est pas délivrée par le réseau TAO.

3.2 Souscription d'une carte JVMalin auprès du réseau TAO

3.2.1 L'établissement et la délivrance d'une carte JVMalin nominative ou déclarative est soumise à la fourniture des renseignements personnels demandés et de pièces justificatives.
Une photographie récente au format identité, en couleur, de face, tête nue, sur fond clair est également demandée.
En cas d'achat sur le Site, la photo peut être réalisée et recadrée directement sur le Site.

3.2.2 Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique par l'Exploitant :

- ✓ En cochant la case « Je ne souhaite pas que ma photo soit conservée » lors d'un achat de carte sur le Site ou de souscription via un formulaire papier
- ✓ En informant l'agent TAO en cas d'achat de carte en Agence commerciale
- ✓ À tout moment en envoyant une demande via le formulaire de contact disponible sur le Site, rubrique « Gestion des données personnelles ». Le Client devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de fabrication de sa carte JVMalin (perte ou vol par exemple).

3.3 Détention d'une carte JVMalin

3.3.1 La carte JVMalin reste la propriété de l'Exploitant ou du partenaire JVMalin qui l'a émise. Celui-ci se réserve le droit de retirer ou de changer la carte, quel que soit le motif.

3.3.2 Le titulaire de la carte JVMalin est responsable de son utilisation et de sa conservation. Il est propriétaire des droits et Titres de transport acquis. Tout usage abusif ou frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 3.9.

3.3.3 La carte JVMalin dispose d'une antenne et d'une puce dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation que le titulaire s'engage à respecter : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à des hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte

3.4 Durée de vie du support

La carte JVMalin émise par l'Exploitant a une durée de vie de 8 ans.
A l'issue de cette durée, le support est définitivement inutilisable. Le titulaire de la carte est invité à demander le renouvellement de sa carte auprès de l'Exploitant ou d'un autre partenaire JVMalin. La nouvelle carte lui sera délivrée aux conditions tarifaires alors en vigueur et le Client devra faire charger auprès de l'Exploitant le solde de ses Titres de transport TAO.

3.5 Chargement et rechargement des droits et Titres de transport sur une carte JVMalin

3.5.1 Les modalités de chargement et rechargement des droits et Titres de transport sur une carte JVMalin sont reprises sur le site internet www.jvmalin.fr et ceux des réseaux partenaires.

3.5.2 Le titulaire de la carte peut être informé de tout ou partie du contenu de sa carte, soit directement lors de l'achat de ses titres, soit par l'intermédiaire des agents des réseaux partenaires concernés.

3.5.3 Le détail des tarifs des Titres de transport proposés au chargement sur une carte JVMalin est défini par chaque réseau Partenaire. Les réseaux partenaires peuvent restreindre la liste des titres que le Client peut charger ou recharger sur une carte JVMalin, selon le type de carte utilisé (nominative, déclarative, anonyme).
3.5.4 Les Titres de transport et services TAO strictement personnels et ceux qui nécessitent l'ouverture d'un dossier financier (paiement échelonné en carte bancaire ou prélèvement SEPA) ne peuvent pas être chargés sur une carte JVMalin déclarative ou anonyme.
Seuls les Titres de transport TAO sans réduction peuvent être chargés sur une carte JVMalin anonyme.

3.5.5 Certains Titres de transport ne peuvent être chargés sur une carte JVMalin que si celle-ci contient le profil associé (lié à l'âge ou au statut du Client).
3.5.6 Pour bénéficier des tarifs réduits sur les Titres de transport et services TAO, le Client doit fournir à l'Exploitant les justificatifs adéquats et faire charger sur la carte JVMalin le profil qui correspond au porteur de la carte (Jeune, Senior, Quotient Familial, Scolaire, etc…). Ce profil peut avoir une durée limitée et devra alors être mis à jour ou prolongé auprès de l'Exploitant sur présentation de nouveaux justificatifs.

3.5.7 Il est possible de charger plusieurs Titres de transport sur une carte JVMalin. Le système billettique TAO valide alors le Titre de transport dont le coût unitaire du voyage est le moins cher pour le Client. Exemples : le titre Mensuel est utilisé avant le titre 10 voyages, et le titre Annuel est utilisé avant le titre Mois.

3.6 Conditions d'utilisation de la carte JVMalin sur les réseaux partenaires

3.6.1 Conformément à la règlementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un Titre de transport en cours de validité sur le réseau emprunté (carte JVMalin chargée au minimum d'un Titre de transport). La carte vide, seule, non chargée d'un titre ou d'un forfait n'est pas un titre de transport.
Pour être valable, la carte JVMalin ne doit présenter aucune altération ; elle doit être lisible et porter une photo rendant son utilisateur identifiable.

3.6.2 Pour être en règle, la validation sur des bornes spécifiques est à effectuer pour chaque voyage, selon les modalités définies par chacun des réseaux partenaires.

3.6.3 Sur les réseaux concernés, l'utilisation des Titres de transports hébergés sur la carte JVMalin est soumise aux conditions de droits et d'obligations définies par le réseau.

3.6.4 En cas d'oubli de sa carte JVMalin ou de non-validation, le Client est considéré en situation irrégulière.

3.6.5 En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte JVMalin personnalisée, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte ne correspond pas à l'identité du porteur, ce dernier pourra se voir interdire l'accès au véhicule et la carte lui sera retirée immédiatement.

3.7 Remplacement d'une carte JVMalin

3.7.1 La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte JVMalin doit être signalé par le Client dès la survenance des faits.
Il peut notamment contacter l'Exploitant (Numéro vert ou Agence commerciale TAO) pour que sa carte soit mise en opposition et ne puisse plus être utilisée sur le réseau TAO. Le Client sera invité à prévenir, le cas échéant, les autres réseaux sur lesquels il voyage.

3.7.2 Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est soumis à des tarifs consultables dans les agences et guichets identifiés JVMalin, sur le site internet www.jvmalin.fr et sur les sites internet des partenaires JVMalin. Le coût du remplacement de la carte JVMalin est perçu au moment de la demande d'une nouvelle carte.
Les titres de Transport seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.
Les cartes anonymes ne permettent pas à l'Exploitant de procéder au rechargement des titres en cas de perte ou de vol de la carte, ou de procéder à leur remboursement.
Si la demande de remplacement d'une carte JVMalin a lieu le jour même du chargement d'un Titre de transport TAO ou de l'achat de la carte JVMalin, la reconstitution des titres TAO ne pourra avoir lieu que le lendemain. En attendant, le Client doit acheter des Titres de transport pour voyager et il ne pourra pas prétendre à leur remboursement.

3.8 Remboursement

Une carte JVMalin n'est pas remboursable.
Les modalités de remboursement des Titres de transport chargés sur une carte JVMalin sont propres à chaque partenaire JVMalin.

3.9 Retrait de la carte JVMalin à l'initiative d'un Réseau Partenaire

3.9.1 Tout partenaire JVMalin se réserve le droit de retirer, faire retirer ou bloquer l'usage d'une carte JVMalin, sans aucune indemnité ni remboursement, pour l'un des motifs suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier de demande de carte JVMalin
- Fraude établie dans l'utilisation de la carte JVMalin (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers…), si la responsabilité du titulaire de la carte est avérée

3.9.2 Les Titres de transport hébergés ne seront dès lors plus utilisables et ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.
Le cas échéant, les sommes versées correspondant à la période d'un abonnement TAO restant à courir seront acquises à l'Exploitant à titre de dédommagement.

3.9.3 Le titulaire de la carte devra alors exécuter toute demande qui lui sera faite par le Réseau Partenaire JVMalin, sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte. A défaut, l'usage de sa carte sera bloqué.

3.10 Restitution d'une carte JVMalin par le Client

Le Client peut restituer sa carte JVMalin auprès du Réseau Partenaire qui l'a émise à tout moment et sans fournir de justification.
La restitution de la carte ne donne lieu à aucun remboursement. Les titres hébergés peuvent être remboursés dans les conditions propres à chaque partenaire JVMalin. Le Client reste, le cas échéant, redevable des sommes impayées.

3.11 Preuve

Les enregistrements des données liées à une carte JVMalin ou leurs reproductions sur support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT MOIS

4.1 L'abonnement Mois permet de voyager du 1er au dernier jour du mois au cours duquel le titre est validé pour la première fois. Exemple : si l'abonnement est validé le 15 juin, il permet de voyager du 1er juin au 30 juin.
4.2 La première validation d'un abonnement Mois déclenche sa période de validité. Tout abonnement Mois acheté après le 20 est consommable uniquement à partir du 1er du mois suivant.

4.3 Un abonnement Mois acheté entre le 20 et le dernier jour d'un mois est facturé au tarif applicable le 1er du mois suivant.

ARTICLE 5 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT ANNEE

5.1 La souscription d'un abonnement Année entraine l'ouverture d'un dossier Client et l'acceptation par ce dernier des Conditions Générales de vente associées et du Règlement d'exploitation TAO.

5.2 L'abonnement Année est facturé au tarif en vigueur au premier jour de la période d'abonnement. Exemple: L'abonnement Année souscrit en juin 2025 pour la période du 1er juillet 2025 au 30 juin 2026 est facturé au tarif en vigueur au 1er juillet 2025.
5.3 La souscription d'un abonnement Année est ouverte au maximum un mois avant la période d'abonnement souhaitée.

5.4 Durée du contrat

5.4.1 L'abonnement Année est souscrit pour une période d'un an ferme quand il est payé au comptant.
5.4.2 L'abonnement Année est souscrit pour une période d'un an tacitement renouvelable quand il est payé par prélèvement SEPA de manière échelonnée ou par carte bancaire en plusieurs fois, dans la limite des droits liés au profil et validés par l'Exploitant.

5.4.3 Le Client s'engage à verser l'intégralité des mensualités.

5.4.4 L'abonnement Année ne peut pas être momentanément suspendu par le Client.

5.4.5 Si le Client ne souhaite pas renouveler son abonnement Année à l'échéance, il doit en informer l'Exploitant par mail à l'adresse fin.abotacite@keolis.com, par courrier envoyé au Service Abonnements – 64 rue P.Louguet 45 800 St Jean de Braye, en se présentant à l'Agence commerciale TAO ou en le signalant sur son Compte client www.eboutique.reseautao.fr. Sa demande doit parvenir à l'Exploitant avant le 15 du mois précédant le réabonnement (par exemple : avant le 15 août pour un réabonnement effectif au 1er septembre).

Article L215-1 du Code de la consommation
Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-2 du code de la consommation
Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3 du code de la consommation
Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3 du code de la consommation
Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

5.5 Résiliation du contrat

Résiliation à l'initiative du Client

5.5.1 L'abonnement Année peut faire l'objet d'une résiliation en cours de contrat, à l'initiative du Client ou de ses ayants-droits, dans l'un des cas énumérés ci-dessous et sous réserve de présenter un justificatif :

- Décès de l'abonné ou du payeur
- Mutation professionnelle hors de la métropole orléanaise de l'abonné ou de son responsable légal
- Déménagement de l'abonné en dehors de la Métropole d'Orléans

5.5.2 Toute demande de résiliation prend effet le 1er du mois qui suit la date de notification de la résiliation par le Client ou son ayant-droit. La demande de résiliation doit se faire par courrier adressé à Keolis Orléans Métropole Mobilités Service Abonnements –64 rue P.Louguet, 45 800 St Jean de Braye, accompagnée des documents justifiant la situation concernée.

5.5.3 La résiliation d'un abonnement Année pour les motifs susvisés entraine le remboursement du trop-perçu d'un abonnement payé au comptant et l'annulation des paiements programmés, déduction faite des sommes dues au titre des impayés.

Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

5.5.4 Le contrat d'abonnement est résilié de plein droit par l'Exploitant, à compter de la notification au Client de la résiliation, pour l'un des motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.
- Utilisation frauduleuse de la carte JVMalin
- Impayés

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

ARTICLE 6 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE LIBERTE

6.1 Le service Liberté permet de voyager sans avoir acheté de Titres de transport au préalable. Les voyages validés au cours d'un mois à l'aide de la carte JVMalin sont facturés et prélevés au Client le mois suivant.

6.2 La souscription d'un contrat Liberté entraine l'ouverture d'un dossier Client et l'acceptation par ce dernier des Conditions Générales de vente associées et du Règlement d'exploitation TAO.

6.3 Paiement des voyages

6.3.1 Un relevé mensuel des validations est transmis au Client chaque mois où des voyages Liberté ont été validés par la carte JVMalin du bénéficiaire. Le relevé reprend la date de chaque voyage validé entre le 1er et le dernier jour du mois précédent.

6.3.2 Les voyages sont facturés au tarif en vigueur applicable le jour du voyage, en fonction du profil chargé sur la carte JVMalin du Client (Quotient Familial, Senior, Scolaire, Famille nombreuse) et débités le mois suivant sur le compte bancaire du Client.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Le service Liberté est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par le Client, par courrier adressé à TAO – Service clients – 64 rue Pierre Louguet, 45800 St Jean de Braye ou en se présentant à l'Agence commerciale TAO.

6.4.2 Le service Liberté est automatiquement suspendu si le Client charge sur sa carte JVMalin un autre Titre de transport, ce dernier étant validé en priorité.

6.4.3 Le contrat Liberté est résilié de plein droit par l'Exploitant, à compter de la notification au Client de la résiliation, pour l'un des motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.
- Utilisation frauduleuse de la carte JVMalin
- Impayés

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU TICKET SANS CONTACT RECHARGEABLE

7.1 Le Ticket Sans Contact, également désigné « TSC » est un support non nominatif sur lequel il est possible de charger les Titres de transport TAO occasionnels Tout Public.
7.2 Il est possible de voyager à plusieurs avec un seul et même TSC. Le TSC doit, pour cela, être validé autant de fois qu'il y a de voyageurs.

7.3 Le TSC n'est pas vendu seul. Il est vendu chargé d'un Titre de transport TAO, auquel son prix est ajouté.

7.4 Le TSC peut se recharger à l'agence commerciale TAO, chez les dépositaires de titres TAO et sur les Distributeurs Automatiques de Titres TAO.
Il n'est possible de charger qu'un seul type de Titre de transport TAO à la fois. Pour tout changement de type de titre, tous les Titres de transport présents sur le Ticket Sans Contact doivent avoir été utilisés.

7.5 Il est possible de connaître le nombre de titres restant sur le Ticket Sans Contact :
- Au moment de la validation : le solde s'affiche sur le valideur
- Sur un Distributeur Automatique de Titres TAO
- Auprès d'un Dépositaire de Titres TAO
- A l'agence commerciale TAO

7.6 Pour être valable, le TSC ne doit présenter aucune altération, n'être ni plié ni déchiré.
7.7 En cas de TSC défectueux, le Client est invité à se rendre à l'agence commerciale TAO. S'il n'a jamais été utilisé ou s'il est entamé mais ne présente pas de dégradation, il sera échangé contre un Ticket Sans Contact comportant le nombre de voyages restants.

7.8 Le Ticket Sans Contact ne sera pas remplacé en cas de perte ou de vol. Les éventuels Titres de transport chargés et non encore utilisés ne seront pas remboursés ou remplacés.

7.9 Durée de vie du support
Le TSC a une durée de vie de 1000 opérations. Chaque chargement de Titre de transport et de validation constitue une opération. Après 1000 opérations, le support n'est définitivement plus utilisable. Le Client doit alors acquérir un nouveau Ticket Sans Contact dont le coût est à sa charge.

ARTICLE 8 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE PASS CARTE BANCAIRE

8.1 Le service Pass Carte Bancaire permet au Client détenteur d'une carte de paiement sans contact, d'un smartphone ou d'une montre doté d'une application de paiement sans contact (supports bancaires compatibles), d'utiliser sa carte, son smartphone ou sa montre pour acheter et valider son accès au réseau TAO.
Pour chaque validation, le Client sera débité d'un Titre de transport 1 voyage.

Les supports bancaires compatibles avec le Pass Carte Bancaire sont :
- Les cartes CB, Visa (dont Electron) et Mastercard (dont Maestro) si l'option « sans contact » est activée
- Les applications de paiement (ApplePay, GooglePay, Samsung Pay, etc)

8.2 Les cartes bancaires expirées ne peuvent pas être validées.

8.3 A la montée dans un véhicule, le Client présente son support bancaire pour une première validation sur un valideur signalé au moyen d'une signalétique spécifique.

8.4 Lorsque le Client valide sa carte bancaire pour la première fois sur l'équipement valideur spécifique, le système analyse sa validation et effectue un contrôle auprès de la banque du Client. Si le Client se trouve être porteur d'une carte volée ou en opposition, la carte bancaire n'est pas acceptée.
Le premier voyage sera toujours indiqué comme valide et accepté par le valideur s'il s'agit d'une carte éligible au service et non expirée, mais la carte peut par la suite être refusée par le système qui effectue un contrôle a posteriori auprès de la banque du Client, notamment en cas de carte relevant d'un compte interdit bancaire ou à découvert par exemple (liste non exhaustive).
A noter qu'en cas de voyage accepté puis de contrôle a posteriori conduisant finalement à ce que la carte soit bloquée sur le service Pass Carte Bancaire, le Client sera contrôlé comme étant en règles pendant l'heure de validité de son titre de transport (et pourra valider en correspondance sans être refusée par le valideur).

8.5 Si l'écran du valideur indique « Voyage validé », la validation est acceptée. Le Client peut se déplacer sur le réseau TAO.
En cas de correspondance, le Client doit valider avec le même support que celui utilisé pour la première validation.
Le support bancaire est associé à une dette qu'il est impératif de régulariser avant de pouvoir utiliser à nouveau ce même support bancaire pour voyager sur le réseau TAO avec le Pass Carte Bancaire.

8.6 Si le valideur est indisponible, ou affiche « Voyage refusé », le Client doit s'acquitter d'un Titre de transport par un autre moyen. A défaut, le Client voyage sans Titre de transport et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

8.7 Multi validations

Le Client peut utiliser son support bancaire pour valider un déplacement à plusieurs voyageurs (fonctionnalité possible jusqu'à 7 voyageurs maximum).
Après une première validation acceptée, le Client peut passer son support bancaire une 2ème fois devant le valideur qui ouvre alors un écran tactile de multi-validations. Le Client sélectionne le nombre de voyageurs supplémentaires puis valide en passant une 3ème fois son support bancaire devant le valideur.
En cas de multi validations pendant les correspondances, il est nécessaire de suivre le même processus avec le même support bancaire.

8.8 Contrôle

En cas de contrôle de Titre de transport effectué par des agents TAO habilités, le Client doit présenter son support bancaire. Le portable de contrôle en possession de l'agent TAO permet de confirmer que le Client a bien validé son support bancaire pour s'acquitter de son Titre de transport. A défaut, le Client est considéré sans Titre de transport et donc en situation irrégulière. Il s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

8.9 Facturation.

Le prélèvement correspondant aux validations réalisées sur une journée est effectué de manière automatique auprès de l'établissement bancaire de rattachement du support bancaire du Client dans le cadre d'un paiement a posteriori effectué à J+1 ou J+2.

8.10 Recouvrement de dette

Les raisons d'une dette à régler sur un précédent trajet peuvent être (liste non exhaustive) :

- Un défaut ou dysfonctionnement de communication entre le système central du service Pass Carte Bancaire et l'établissement bancaire du Client dans la nuit qui suit le trajet réalisé par le Client
- Une insuffisance de fonds sur le compte bancaire du Client au moment de la transaction bancaire (généralement la nuit qui suit le trajet réalisé par le Client)
- Une carte bancaire en opposition ou dont le plafond de paiement est atteint

Recouvrement automatique

Le système va retenter de présenter automatiquement le paiement jusqu'à 30 jours après le trajet, en conformité avec les préconisations des schémas bancaires. Si le Client est solvable, son compte bancaire sera débité.

Recouvrement à la prochaine présentation

Si le Client présente au valideur un support bancaire associé à une dette d'un précédent trajet toujours en attente de règlement, le voyage est refusé. Le valideur lance alors auprès de l'établissement bancaire du Client une demande de recouvrement de la dette liée au trajet antérieur. Si cette demande est acceptée, le Client pourra de nouveau utiliser le service Pass Carte Bancaire.

8.11 Justificatif

Le valideur dédié au Pass Carte Bancaire ne délivre pas de justificatif de paiement.

Le Client a la possibilité de générer et éditer un justificatif des paiements effectués via le Pass Carte Bancaire en se connectant à l'Espace Usager CB disponible sur le site tao-mobilités.fr. L'édition d'un tel document peut également être faite en agence commerciale TAO. Pour cela, le Client doit indiquer le numéro de sa Carte Bancaire.
Conformément à la règlementation en vigueur, cette fonctionnalité est disponible uniquement pendant les 4 mois qui suivent la validation considérée. Au-delà, il n'est plus possible de retrouver tout déplacement, règlement effectué ou remboursé dans le cadre du Pass Carte Bancaire.

ARTICLE 9 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX TITRES PRO

9.1 Liberté Pro

9.1.1 Le contrat Liberté Pro est destiné aux employeurs qui souhaitent prendre en charge les déplacements occasionnels de leurs salariés. Il est chargé sur des cartes JVMalin établies au nom de l'employeur qui peut ensuite les mettre à disposition de ses salariés.

9.1.2 Pour bénéficier du service Liberté Pro, l'employeur doit signer un contrat avec l'Exploitant.

9.1.3 Les voyages validés au cours d'un mois à l'aide des cartes JVMalin établies au nom de l'employeur sont facturés et prélevés sur le compte bancaire de l'employeur le mois suivant.

9.2 [Réservé]

ARTICLE 10 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA BOX MOBILITE

10.1 La souscription d'une Box Mobilité entraine l'ouverture d'un dossier Client et l'acceptation par ce dernier des Conditions Générales de vente associées et du Règlement d'exploitation TAO.

10.2 La Box Mobilité est réservée aux Clients âgés de 16 ans et plus. Elle permet au Client de bénéficier, en plus de son titre de transport, d'un accès au service FlexO et de 20 minutes gratuites d'utilisation du service FlexO par jour.
A partir de la 21ème minute d'utilisation du service FlexO dans la même journée, le Client est facturé conformément à la tarification du service FlexO.

10.3 Pour utiliser le service FlexO avec sa Box Mobilité, le Client doit disposer d'un smartphone, créer un compte sur l'application FlexO et d'une carte bancaire. Le Client est informé que l'application FlexO nécessite a minima une version Android 7 ou IOS 14.

10.4 Le titre de transport Abonnement Mois inclus dans la Box Mobilité est soumis aux dispositions de l'article 4 ci-dessus.

10.5 Le titre de transport Abonnement Année inclus dans la Box Mobilité est soumis aux dispositions de l'article 5 ci-dessus.

Service FlexO

10.6 La Box Mobilité mensuelle permet de bénéficier de la gratuité quotidienne de 20 minutes du service FlexO, dès le lendemain de son achat à partir de 10h et jusqu'au dernier jour du mois au cours duquel la Box Mobilité est achetée. Exemple : si la Box Mobilité est achetée le 15 juin, le Client bénéficie de 20 minutes gratuites par jour d'utilisation du service FlexO du 16 juin à 10h jusqu'au 30 juin.

10.7 La Box Mobilité annuelle permet de bénéficier de la gratuité quotidienne de 20 minutes du service FlexO à partir du 1er jour de la période d'abonnement.

ARTICLE 11 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

11.1 Les Titres de transport TAO sont valables sur l'ensemble du réseau TAO et dans les limites du périmètre des transports urbains d'Orléans Métropole.

11.2 Les abonnements TAO sont strictement personnels et incessibles, comme l'ensemble des Titres de transport TAO chargés sur l'Application ou une carte JVMalin.

11.3 Les Titres de transport doivent obligatoirement être validés à chaque entrée dans un véhicule TAO, même en correspondance. Leur validation est également obligatoire pour entrer ou sortir des parcs-relais TAO.

11.4 Les Clients porteurs d'un Titre de transport à vue doivent le présenter au conducteur du véhicule (à l'exception des rames de tramway) pour vérification de leurs droits.

11.5 Pour voyager valablement avec un titre chargé sur l'Application, le Client doit sélectionner un Titre de transport dans son portefeuille et cliquer sur « Scanner pour valider ». Il scanne ensuite le QR code présent dans chaque véhicule TAO ou entre, à défaut, le numéro du véhicule. Le Client peut récupérer les Titres de transport chargés sur son Application, sur n'importe quel smartphone via son compte client.

11.6 En cas de contrôle, le Client doit pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte JVMalin nominative ou son compte Flash Ticket TAO et le justificatif d'identité éventuellement demandé par les agents de contrôle.

11.7 Le Client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, les agents assermentés de l'Exploitant pourront enjoindre au Client de descendre du véhicule et /ou lui en interdire l'accès. Le Client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

11.8 Aucun remboursement de Titre de transport, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Orléans Métropole (Autorité Organisatrice) ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves…) en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par Orléans Métropole.
- en cas de Titre(s) de transport acheté(s) par le Client pour voyager entre la date de perte ou de vol de sa carte JVMalin et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) Titre(s) en cours de validité.
- en cas de Titre de transport non utilisé
- en cas de carte JVMalin perdue, volée ou détériorée

11.9 En cas d'oubli de son Titre de transport ou de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'Application (plus de batterie sur le téléphone), d'absence du justificatif nécessaire à l'utilisation d'un Titre de transport soumis à des conditions particulières (âge, domicile, etc…), de non-respect des conditions de validité du Titre de transport (défaut de validation), le Client est considéré en situation irrégulière.

11.10 Toutes les dispositions relatives au contrôle des Titres et aux infractions figurent dans le Règlement d'exploitation que le Client est invité à consulter.

ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES

12.1 En souscrivant une carte JVMalin nominative, en effectuant un achat en ligne ou en ouvrant un compte Flash Ticket TAO, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées par l'Exploitant pour lui permettre de gérer ses contrats.

12.2 L'Exploitant propose des supports anonymes et déclaratifs permettant de ne pas figurer dans le fichier clients et de préserver l'anonymat des déplacements.

12.3 Les données collectées font l'objet de traitements dont les finalités sont :

- la gestion de vos comptes utilisateurs,
- la gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités,
- la gestion, la délivrance et l'utilisation de la carte JVMalin et du Titre de transport,
- l'accès à l'offre FlexO incluse dans la Box Mobilité,
- la gestion et l'historisation des achats et des prestations de services,
- la gestion des réclamations,
- la prévention et la gestion des impayés,
- la réalisation d'analyses statistiques.

12.4 Ces données sont destinées aux services habilités et devant en connaître de l'Exploitant dans le cadre des finalités susmentionnées ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans et hors de l'union européenne auxquels fait appel l'Exploitant (hébergement, maintenance, etc), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques dans le cas où l'Exploitant serait tenu de se conformer aux lois, aux règlements, aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi.

12.5 Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de l'Exploitant et d'Orléans Métropole pour le compte de laquelle elle agit.

12.6 Conformément à la règlementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à Keolis Orléans Métropole Mobilités de le faire.

12.7 Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données des Clients qui voyagent avec une carte JVMalin nominative peuvent être échangées entre les Réseaux Partenaires JVMalin lorsque les clients voyagent sur un réseau JVMalin qui n'est pas celui ayant délivré la carte sans contact.

12.8 Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte JVMalin.

12.9 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 ce que dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées.

12.10 Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales.

12.11 Le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité disponible sur le site www.tao-mobilites.fr, rubrique « Gestion des données personnelles », dans laquelle il trouvera le lien lui permettant d'exercer ses droits. Il peut également s'adresser à l'Exploitant – 64 rue P.Louguet – 45 800 St Jean de Braye.
Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données de l'Exploitant: dpo-orleans@keolis.com.

12.12 Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL sur cnil.fr/plaintes.

12.13 Tout appel au service Clients TAO est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation des collaborateurs de l'Exploitant et de ses prestataires ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

12.14 Le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 13 – RECLAMATIONS ET LITIGES

13.1 Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Orléans Métropole Mobilités, SASU domiciliée 64 rue Pierre Louguet – 45 800 St Jean de Braye, s'adresser à l'Agence commerciale TAO 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000), téléphoner au numéro vert 0800 01 2000 (du lundi au dimanche de 4h30 à 1h30 sauf le 1er mai - service et appel gratuits) ou compléter un formulaire de réclamation sur le Site rubrique « Contact ». Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

13.2 Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client de l'Exploitant et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75 823 Paris cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

13.3 Si sa contestation concerne la vente des Titres de transport à distance, le Client peut également introduire une réclamation dans la langue de son choix en passant par la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne. Celle-ci avisera l'Exploitant du dépôt d'une réclamation. Le Client et l'Exploitant s'accorderont alors sur le médiateur auquel ils feront appel pour régler leur litige. La plateforme européenne de règlement des litiges est disponible à l'adresse Internet suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr.

ARTICLE 14 – APPLICATION ET MODIFICATION

14.1 L'Exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site www.tao-mobilites.fr, et de leur notification, par mail, aux Clients.

14.2 A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son Contrat d'abonnement (Annuel ou Liberté) sans indemnité, avant l'entrée en vigueur des CGVU modifiées.

ARTICLE 15 – COORDONNEES

- Keolis Orléans Métropole Mobilités est une filiale du groupe Keolis.
- Elle exploite les services de mobilité à l'intérieur du ressort territorial d'Orléans Métropole, Autorité Organisatrice.
- Forme juridique : Société Anonyme par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 1 000 000 euros.
- RCS : Orléans – 922 325 626
- Siège social : 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).
- Keolis Orléans Métropole Mobilités fait l'objet d'une inscription au registre des entreprises de transport de voyageurs, par la Préfecture de la Région Centre (DREAL – 959 rue de la Bergeresse, 45 160 Olivet).
- Keolis Orléans Métropole Mobilités est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.