



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET DES SERVICES DU RÉSEAU TAO

11 mai 2020

I - GENERALITES .....	3
<b>Article I-1 - Définitions</b> .....	3
<b>Article I.2 - Champ d'application</b> .....	4
II - UTILISATION DU SITE ET DES APPLICATIONS.....	4
<b>Article II.1 - Conditions d'utilisation du Site et des Applications</b> .....	4
<b>Article II.2 - Passation de Commandes sur le Site</b> .....	5
II.2.1 - Compte Client.....	5
II.2.2 - Enregistrement et validation de Commande .....	5
II.2.3 – Annulation de Commande .....	5
II.2.4 – Livraison .....	5
<b>Article II.3 – Achat de titres digitaux</b> .....	6
<b>Article II.4</b> .....	6
<b>Article II.5 – Droit de rétractation</b> .....	6
<b>Article II.6 – Responsabilités</b> .....	6
III – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES A CERTAINES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE RÉSEAU TAO.....	7
<b>Article III.1 - Carte sans contact</b> .....	7
III.1.1 - Description de la carte sans contact.....	7
III.1.2 - Souscription d'une carte sans contact Jvmalin nominative ou déclarative.....	8
III.1.3 - Conditions de détention d'une carte sans contact de transport (Jvmalin ou Moda Pass).....	8
III.1.4 - Durée de validité de la carte sans contact.....	8
III.1.5 - Chargement et rechargement des droits et titres de transport sur une carte sans contact.....	8
III.1.6 - Conditions d'utilisation de la carte sans contact sur les réseaux partenaires.....	9
III.1.7 - Remplacement d'une carte sans contact.....	9
III.1.8 - Remboursement.....	10
III.1.9 - Retrait de la carte sans contact à l'initiative du Réseau Partenaire.....	10



III.1.10 - Restitution d'une carte sans contact par le titulaire .....	10
III.1.11 - Preuve .....	10
<b>Article III.2 – Abonnements ANNEE .....</b>	<b>10</b>
III.2.1 - Paiement par prélèvement automatique .....	10
III.2.2 - Durée et résiliation.....	11
<b>Article III.3 – Services Liberté .....</b>	<b>12</b>
III.3.1 - Description du service.....	12
III.3.2 - Paiement par prélèvement automatique .....	12
III.3.3 - Durée .....	12
III.3.4 - Suspension du contrat .....	12
III.3.5 - Résiliation par l'Exploitant .....	12
<b>Article III.4 – Titres Pro .....</b>	<b>13</b>
III.4.1 – Liberté Pro.....	13
III.4.2 – Année PDE .....	13
<b>Article III.5 – Titres digitaux.....</b>	<b>13</b>
III.5.1 - Achat de titres digitaux.....	13
III.5.2 - Utilisation des titres digitaux : activation et validation .....	14
<b>Article III.6 – Location longue durée de vélo aux particuliers.....</b>	<b>14</b>
III.6.1 – Conditions d'accès au service .....	14
III.6.2 – Modalités de souscription .....	15
III.6.3 – Flotte de vélos .....	15
III.6.4 – Modalités financières.....	15
III.6.5 – Durée de l'abonnement - Renouvellement .....	15
III.6.6 – Retrait et retour d'un vélo .....	16
III.6.7 – Utilisation du vélo.....	17
III.6.8 – Assurance responsabilité civile.....	17
III.6.9 – Résiliation du contrat.....	17
<b>IV – CONDITIONS DE VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT .....</b>	<b>18</b>
<b>V – CONDITIONS FINANCIERES .....</b>	<b>18</b>
<b>Article V.1 - Prix.....</b>	<b>18</b>
<b>Article V.2 - Paiement.....</b>	<b>18</b>
V.2.1 - Modalités.....	18
V.2.2 Prélèvement automatique.....	19



VI – RETOURS ET REMBOURSEMENTS.....	19
Article VI.1 - Vérification de la Commande ou de l'achat.....	19
Article VI.2 - Retour .....	20
Article VI.3 - Remboursement.....	20
VII - DONNEES PERSONNELLES .....	20
VIII – DISPOSITIONS FINALES .....	21
Article VIII.1 – Réclamations et litiges .....	21
Article VIII.2 – Modification des présentes Conditions Générales.....	21
Article VIII.3 – Coordonnées de l'Exploitant .....	21

## I - GENERALITES

### Article I-1 - Définitions

« **Application** » désigne une application du réseau Tao : application mobile Tao Orléans ou Flash Ticket Tao.

« **Commande** » désigne tout achat effectué et validé par l'Utilisateur sur le site Internet <https://vad.keolis.com/tao-orleans> ou sur l'une des Applications du réseau Tao

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

« **Exploitant** » ou « **Réseau Partenaire** » désigne Keolis Métropole Orléans agissant au nom et pour le compte d'Orléans Métropole.

« **Partenaires Jvmalin** » désigne les réseaux des transporteurs sur lesquels la carte Jvmalin peut être utilisée.

« **Réseau Tao** » désigne le réseau de transport de voyageurs urbains exploité par Keolis Métropole Orléans dans le ressort de son Autorité Organisatrice, Orléans Métropole.

« **Site** » désigne les sites Internet <https://vad.keolis.com/tao-orleans> et [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr),

« **Ticket digital** » désigne un titre de transport du réseau Tao disponible uniquement sur smartphone.

« **Titre dématérialisé** » désigne un titre de transport chargé sur une carte sans contact

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne :

- Toute personne qui achète ou utilise un titre de transport valable sur le réseau Tao (y compris titres multimodaux *ex : anciennement Starter*)
- Toute personne qui utilise le Site ou une Application, notamment afin d'acheter un produit ou une prestation offerte par le réseau Tao.
- Toute personne qui souscrit un service de mobilité proposé par l'Exploitant (location longue durée de vélos)



## Article I.2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des cartes sans contact, et des titres de transport utilisables sur le réseau Tao exploité par Keolis Métropole Orléans, ainsi que du service de location longue durée de vélos aux particuliers.

Elles s'appliquent également à toute utilisation du Site ou d'une Application.

Elles complètent les règles applicables sur le réseau Tao.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales qui peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr).

Pour en obtenir une copie ainsi que pour toute question relative à l'achat ou l'utilisation des titres de transport, le Client est invité à contacter le réseau Tao :

- Par mail : [eboutique@reseau-tao.fr](mailto:eboutique@reseau-tao.fr)
- Par internet : formulaire de contact disponible sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr)
- A l'agence commerciale Tao située 4, rue de la Hallebarde à Orléans
- Par téléphone : Allo Tao 0 800 01 2000 (*Service et appels gratuits*)

Le Client est informé que, quel que soit le pays de destination des produits ou son pays de résidence, les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le Français.

**Les présentes Conditions Générales ont été mises à jour le 11 mai 2020.** Elles annulent et remplacent les versions antérieures qui demeurent applicables aux Commandes passées avant la date de mise à jour.

## II - UTILISATION DU SITE ET DES APPLICATIONS

Les Commandes sont réservées aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions d'utilisation spécifiques propres aux titres de transport qu'ils s'approprient à acheter.

L'acceptation expresse de ces Conditions Générales se fait en cochant la case « J'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation ».

### Article II.1 - Conditions d'utilisation du Site et des Applications

Pour utiliser le Site de vente en ligne <https://vad.keolis.com/tao-orleans> ou les Applications du réseau Tao, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le Site ou l'Application conformément aux présentes Conditions Générales.

L'Utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du Site ou 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.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur le Site ou l'Application.

Une utilisation frauduleuse du Site ou de l'Application, ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par l'Exploitant, à tout moment, de permettre à l'Utilisateur l'accès aux prestations proposées par le Site ou l'Application.



## Article II.2 - Passation de Commandes sur le Site

Seuls les titres dématérialisés sont vendus sur le Site.

### II.2.1 - Compte Client

Il n'est pas nécessaire d'ouvrir un compte Client sur le Site pour passer une Commande.

Les contrats souscrits par le Client et les justificatifs d'achat sont conservés par l'Exploitant pendant 10 ans.

Pour en avoir une copie, le Client peut s'adresser à l'Exploitant (numéro vert ou formulaire de contact sur le site internet).

### II.2.2 - Enregistrement et validation de Commande

La validation du panier puis du mode de paiement formalise le contrat de vente passé avec l'Exploitant.

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

L'Exploitant accusera réception de la Commande en envoyant à l'Utilisateur un email récapitulatif de la Commande, dans lequel il trouvera notamment un fichier PDF des Conditions Générales applicables.

Dans certains cas, notamment en cas de défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à la Commande, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre la Commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

### II.2.3 – Annulation de Commande

L'Exploitant se réserve le droit d'annuler une Commande en cas de défaut de paiement, de problème lié aux documents fournis par le Client, ou tout autre motif cité à l'article II.2.2 ci-dessus.

**L'Exploitant peut également annuler une Commande de carte sans contact dans le cas où le Client serait déjà titulaire d'une carte sans contact du réseau Tao. Si la Commande était associée à l'achat d'un titre de transport, la totalité de la Commande sera annulée.**

L'annulation de la Commande sera confirmée au Client par email.

Si la Commande a été payée, l'Exploitant procédera au remboursement de la Commande sur la carte bancaire du Client (y compris frais de livraison) dans les 30 jours qui suivent son annulation.

### II.2.4 – Livraison

#### Commande de carte sans contact

Le Client recevra sa carte sans contact par la Poste, en lettre suivie.

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

#### Commande de titres de transport dématérialisés

Il appartient au Client de passer sa carte sans contact sur un valideur de titres (dans un bus ou un tramway) ou un distributeur automatique de titres (en station tramway ou à l'agence commerciale Tao), pour charger le(s) titre(s) de transport qu'il a commandé(s).

Le Client est informé, avant de valider sa Commande puis dans le courrier de confirmation de Commande, de la date à partir de laquelle il pourra activer son titre.

Le titre de transport peut être chargé à compter du 3<sup>ème</sup> jour ouvré après validation de sa Commande.

La date de disponibilité du titre de transport au chargement constitue la date de livraison du titre.



### **Retard de livraison**

En cas de retard de plus de 7 jours ouvrés après la date de livraison indiquée lors de la Commande, et sauf cas de force majeure, le Client peut annuler sa Commande en contactant le service clients du réseau Tao. Dans ce cas, le Client sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours.

## **Article II.3 – Achat de titres digitaux**

Certains titres de transport du réseau Tao sont disponibles en version digitale sur Smartphone, à partir d'une de ces deux applications :

- **Appli mobile Réseau Tao** (permet l'achat de certains titres de transport sans création d'un compte client).
- **Flash Ticket**

La validation du panier puis du mode de paiement formalise le contrat de vente passé avec l'Exploitant qui accuse réception par mail de toute Commande passée.

Toute Commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente sur l'Application.

## **Article II.4**

[Réservé]

## **Article II.5 – Droit de rétractation**

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le Site ou les Applications par l'Exploitant 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.

## **Article II.6 – Responsabilités**

L'accès aux Sites et aux Applications est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'évènement indépendant de la volonté de l'Exploitant, et sous réserve de panne ou d'intervention de maintenance nécessaire au bon fonctionnement du service.

L'interruption d'accès aux Sites et/ou aux Applications, quel qu'en soit le motif, n'entraîne aucun droit à indemnisation.

La responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, et notamment la présence de virus informatique.

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 à l'Utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

### III – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES A CERTAINES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE RESEAU TAO

#### Article III.1 - Carte sans contact

Un grand nombre de titres de transport du réseau Tao sont dématérialisés et nécessitent de posséder une carte sans contact (Jvmlin ou Moda Pass) sur laquelle ils seront chargés.

Cette carte est disponible sur le Site ou en agence commerciale.

**Le Client doit pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur la carte nominative qu'il utilise et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents de l'Exploitant.**

#### III.1.1 - Description de la carte sans contact

- La carte sans contact Jvmlin sert de support de titres de transports collectifs de voyageurs en région Centre Val de Loire.  
La carte Jvmlin est utilisable sur les réseaux des transporteurs partenaires, ci-après désignés « partenaires Jvmlin ».  
La liste actualisée de l'ensemble des partenaires Jvmlin, 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 Jvmlin et sur le site internet Jvmlin ([www.jvmlin.fr](http://www.jvmlin.fr)).
- Les partenaires Jvmlin émettent des cartes Jvmlin qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur le site internet Jvmlin.  
Les cartes Jvmlin 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.
- La carte Jvmlin comporte :
  - une face commune à tous les partenaires Jvmlin portant le logo Jvmlin, traduisant ainsi son interopérabilité
  - une face avec notamment les informations nominatives pour le cas des cartes personnalisées : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.
- La carte Jvmlin 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 sans contact nominative peut être commandée sur le site internet.**
  - **déclarative** : elle est strictement personnelle et graphiquement personnalisée. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées dans un fichier informatique.  
Cette carte peut être souscrite à l'agence commerciale du réseau Tao.  
Toute demande de réédition d'une carte sans contact 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 sans contact 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 ne peut pas être souscrite auprès du réseau Tao.**



### III.1.2 - Souscription d'une carte sans contact Jvmalin nominative ou déclarative

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.

Les documents fournis sont vérifiés par l'Exploitant qui se réserve le droit d'annuler une Commande qui ne contiendrait pas les pièces justificatives demandées.

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.

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

- en cochant la case « Je ne souhaite pas que ma photo soit conservée » lors d'un achat de carte en ligne 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 de l'Exploitant.

Le Client devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de fabrication de sa carte sans contact (perte ou vol par exemple).

### III.1.3 - Conditions de détention d'une carte sans contact de transport (Jvmalin ou Moda Pass)

La carte sans contact 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.

Le titulaire de la carte sans contact est responsable de son utilisation et de sa conservation. Il est propriétaire des droits et titres 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 III.1.9.

La carte sans contact 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.

### III.1.4 - Durée de validité de la carte sans contact

La carte sans contact émise par le réseau Tao est valable 5 ans maximum.

À l'issue de cette durée, le titulaire de la carte est invité à demander le renouvellement de sa carte auprès du réseau Tao ou d'un autre Réseau Partenaire Jvmalin. La nouvelle carte lui sera délivrée aux conditions alors en vigueur et le Client devra faire charger auprès de l'Exploitant le solde de ses titres de transport du réseau Tao.

### III.1.5 - Chargement et rechargement des droits et titres de transport sur une carte sans contact

- Les modalités de chargement et rechargement des droits et titres de transport sur une carte sans contact sont reprises sur le site internet Jvmalin et ceux des réseaux partenaires.
- 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.
- Le détail des tarifs des titres de transport proposés au chargement sur une carte sans contact 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 sans contact, selon le type de carte utilisé (nominative, déclarative, anonyme).





- Les titres et services du réseau Tao nécessitant la conservation des données personnelles du Client (abonnements ANNEE payés par prélèvement automatique, service LIBERTE) ne peuvent pas être chargés sur une carte sans contact déclarative ou anonyme.
- Sur le réseau Tao, seuls les titres à voyages sans réduction peuvent être chargés sur une carte sans contact anonyme.
- Pour bénéficier de certains tarifs réduits sur le réseau Tao, le Client doit fournir à l'Exploitant les justificatifs adéquats et faire charger sur la carte sans contact le profil qui correspond au porteur de la carte (Scolaire, Etudiant/apprentis de 26 ans et plus, Solidaire, Famille nombreuse, 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.
- Certains titres de transport ne peuvent être chargés sur la carte sans contact que si celle-ci contient le profil associé (lié à l'âge ou au statut du Titulaire).
- Il est possible de charger plusieurs titres de transport sur la carte sans contact. Le système billettique du réseau Tao valide alors le titre de transport dont le coût unitaire du voyage est le moins cher pour le Client. Exemples : le titre MOIS est utilisé avant le titre 10 voyages, et le titre ANNEE est utilisé avant le titre MOIS.
- En commandant une carte sans contact sur le site internet de vente en ligne du réseau Tao, le Client ne pourra y associer, dans la même Commande, qu'un seul type de titre de transport tout en ayant la possibilité de choisir la quantité souhaitée dans les limites définies par le système billettique du réseau Tao. Une fois qu'il aura reçu sa carte, le Client aura la possibilité d'y charger d'autres titres de transport.

### **III.1.6 - Conditions d'utilisation de la carte sans contact sur les réseaux partenaires**

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.

Conformément à la réglementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité sur le réseau emprunté (carte sans contact 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.

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

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

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte sans contact personnalisée, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte sans contact 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.

### **III.1.7 - Remplacement d'une carte sans contact**

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte sans contact doit être signalé par son titulaire dès la survenance des faits.

Il peut notamment contacter le réseau Tao (Numéro vert ou agence commerciale) 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.

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 Jvmalin et sur les sites internet des partenaires Jvmalin. Le montant pour le remplacement de la carte sans contact est perçu au moment de la demande d'une nouvelle carte.



Si la demande de remplacement d'une carte sans contact a lieu le jour même du chargement d'un titre de transport Tao ou de l'achat de la carte sans contact, la reconstitution des titres du réseau Tao ne pourra avoir lieu que le lendemain. En attendant, le Client doit acheter des titres de transport pour voyager. Il ne pourra pas prétendre à leur remboursement.

### **III.1.8 - Remboursement**

Une carte sans contact n'est pas remboursable.

Les modalités de remboursement des titres de transport chargés sur une carte sans contact sont propres à chaque partenaire Jvmalin.

### **III.1.9 - Retrait de la carte sans contact à l'initiative du Réseau Partenaire**

Tout partenaire Jvmalin se réserve le droit de retirer, faire retirer ou bloquer l'usage de la carte sans contact, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- fraude établie dans la constitution du dossier de demande de carte sans contact
- fraude établie dans l'utilisation d'une carte sans contact (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...), si la responsabilité du titulaire de la carte est avérée

Les titres 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 du réseau Tao restant à courir seront acquises à l'Exploitant à titre de dommages et intérêts.

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.

### **III.1.10 - Restitution d'une carte sans contact par le titulaire**

Le Client peut restituer sa carte sans contact Jvmalin auprès du Réseau Partenaire qui l'a émise, ou sa carte sans contact Moda Pass à l'Exploitant, à tout moment et sans fournir de justification.

La restitution de la carte sans contact ne donne lieu à aucun remboursement. Les titres hébergés peuvent être remboursés dans les conditions propres à chaque partenaire Jvmalin. Le titulaire reste, le cas échéant, redevable des sommes impayées.

### **III.1.11 - Preuve**

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

## **Article III.2 – Abonnements ANNEE**

L'abonnement ANNEE peut être payé au Comptant en un seul versement ou en plusieurs mensualités par prélèvement automatique.

### **III.2.1 - Paiement par prélèvement automatique**

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.

Chaque mensualité est prélevée le 10 de chaque mois.

### III.2.2 - Durée et résiliation

- L'abonnement ANNEE payé au comptant est souscrit pour une période d'un an ferme.
- L'abonnement ANNEE payé par prélèvement automatique est souscrit pour une période d'un an tacitement renouvelable, dans la limite des droits liés au profil et validés par l'Exploitant.  
Le Client s'engage à verser l'intégralité des mensualités.  
Si le Client ne souhaite pas renouveler son abonnement ANNEE à l'échéance, il doit en informer l'Exploitant par mail ([Fin.Abotacite@keolis.com](mailto:Fin.Abotacite@keolis.com)) ou par courrier envoyé au 64 rue P.Louguet – 45 800 St Jean de Braye.  
Sa demande doit parvenir à l'Exploitant avant le 15 du mois précédant le réabonnement. (Exemple : avant le 15 août pour un réabonnement effectif au 1<sup>er</sup> septembre).

#### Articles L.215-1 à L.215-3 et L.241-3 du code de la consommation

*[L.215-1] 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.*

*[L.215-2] Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.*

*[L.215-3] Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

*[L.241-3] 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.*

#### Résiliation en cours de contrat

- L'abonnement ANNEE peut être résilié en cours de contrat, dans l'un des cas suivants :
  - Décès de l'abonné ou du payeur
  - Mutation professionnelle hors de la métropole orléanaise de l'abonné ou de son responsable légal
  - Déménagement hors de la métropole orléanaise de l'abonné ANNEE Senior
- La demande de résiliation doit être formulée par le Client ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par courrier envoyé au service abonnement du réseau Tao – 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye.

#### **Titre payé au comptant**

Chaque mois restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement est remboursé à hauteur d'1/12<sup>ème</sup> de l'abonnement souscrit.



### **Titre payé par prélèvement**

Les mensualités restantes ne sont pas prélevées. La demande de résiliation doit parvenir à l'Exploitant avant le 20 d'un mois pour que le prélèvement suivant soit annulé. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés.

- Nonobstant les cas prévus par ailleurs, l'Exploitant peut résilier l'abonnement de plein droit, par notification adressée au Client, en cas de fraude établie lors de la souscription de l'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des justificatifs. Les sommes déjà perçues par l'Exploitant lui resteront acquises à titre de dommages et intérêts, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

## **Article III.3 – Services Liberté**

### **III.3.1 - Description du service**

Pour bénéficier du service Liberté, le Client doit signer un contrat auprès de l'Exploitant.

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 sans contact sont facturés et prélevés au Client le mois suivant.

### **III.3.2 - Paiement par prélèvement automatique**

- Un relevé mensuel des validations est transmis au Client chaque mois où des voyages Liberté ont été validés par la carte sans contact du bénéficiaire. Le relevé reprend la date de chaque voyage validé entre le 1er et le dernier jour du mois précédent.
- Les voyages sont facturés au tarif en vigueur applicable le jour du voyage, en fonction du profil chargé sur la carte sans contact du Client (Scolaire, Senior, Famille nombreuse, Tempo).
- Le compte bancaire du Client est débité le 15 du mois suivant les voyages concernés.

### **III.3.3 - Durée**

Le service Liberté est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par le Client, par courrier adressé au Réseau Tao – 64 rue Pierre Louguet, 45800 St Jean de Braye.

### **III.3.4 - Suspension du contrat**

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

### **III.3.5 - Résiliation par l'Exploitant**

Au surplus des cas prévus par ailleurs, l'Exploitant peut résilier le contrat d'abonnement au Service Liberté de plein droit, par notification adressée au Client, en cas de fraude établie lors de la souscription de l'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des justificatifs, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.



## Article III.4 – Titres Pro

### III.4.1 – Liberté Pro

Le service Liberté Pro est destiné aux employeurs qui souhaitent prendre en charge les déplacements occasionnels de leurs salariés.

Il est chargé sur des cartes sans contact établies au nom de l'employeur qui peut ensuite les mettre à disposition de ses salariés.

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

Les voyages validés au cours d'un mois à l'aide des cartes sans contact établies au nom de l'employeur sont facturés et prélevés à l'employeur le mois suivant.

### III.4.2 – Année PDE

Dans le cadre d'un Plan de Mobilité d'Entreprise, une entreprise peut être amenée à signer une convention de partenariat avec l'Exploitant.

En validant le contrat d'abonnement au Titre Année PDE demandé par son salarié, l'entreprise accepte de payer directement à l'Exploitant la « Prime Transport », en vertu de l'obligation faite aux employeurs de prendre en charge une partie du titre d'abonnement souscrit par leurs salariés pour les déplacements qu'ils effectuent entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail, au moyen de transports publics de personnes ou de services publics de location de vélos.

Le titre Année correspondant au profil du salarié (moins de 26 ans ou 26 ans et plus) est prélevé sur le compte bancaire du salarié, le 10 de chaque mois, dans la limite de 50% du tarif en vigueur, en dix mensualités pour les profils Moins de 26 ans, en douze mensualités pour les 26 ans et plus.

## Article III.5 – Titres digitaux

Certains titres de transport du réseau Tao sont proposés, via les Applications Tao Orléans et Flash Ticket Tao, en titres digitaux disponibles sur smartphone uniquement.

### III.5.1 - Achat de titres digitaux

- Pour l'achat de titres digitaux, le Client doit disposer :
  - ✓ D'un téléphone mobile GSM de type smartphone (IOS ou Android) ou tout autre appareil ou terminal similaire qui serait éligible du fait, notamment, de l'évolution des technologies.  
Ce téléphone doit disposer au moment de l'achat d'un accès internet par une connexion Wi-Fi ou d'un abonnement téléphonique non fourni par l'Exploitant.
  - ✓ De l'Application Tao Orléans ou Flash Ticket Tao dans laquelle le titre de transport digital sera disponible
  - ✓ D'une carte bancaire
- Les titres digitaux soumis à des conditions d'utilisation indiquées par l'Application (condition liée à l'âge ou à la possession d'un document complémentaire) sont strictement personnels. En cas de contrôle, le Client doit pouvoir justifier de ces conditions (pièces d'identité, carte d'étudiant, carte famille nombreuse etc..).
- Les titres de transport sont chargés automatiquement dans l'Application au moment de l'achat.  
Il est possible de charger plusieurs titres de transport dans l'Application. Le Client choisit celui qu'il veut activer.
- Les titres de transport digitaux ne sont ni échangeables ni remboursables.



- L'utilisation du compte Client permet de récupérer son portefeuille de titres digitaux sur un autre smartphone (notamment en cas de changement de téléphone).
- La perte ou le vol d'un téléphone portable sur lequel le Compte client est ouvert via l'Application doit être signalé par son propriétaire dès la survenance des faits pour que le réseau Tao (Numéro vert ou agence commerciale) bloque l'utilisation des titres de transport digitaux.
- Si le Client a acheté des titres digitaux M-Ticket sans créer de compte Client et qu'il souhaite ensuite être connecté à un compte, il est informé par l'Application qu'il perdra les titres de transport préalablement achetés avant de valider son action.

### III.5.2 - Utilisation des titres digitaux : activation et validation

- Le Client doit préalablement choisir dans son portefeuille de titres, celui qu'il souhaite utiliser et l'activer. S'il voyage avec plusieurs personnes, il peut activer plusieurs titres.  
  
>> **Pour voyager valablement avec un M-Ticket**, le client doit confirmer sur l'Application qu'il souhaite voyager sur les lignes du réseau Tao et activer un titre de transport.  
Le Client doit ensuite valider le titre M-Ticket dans le véhicule Tao en présentant le code généré par l'Application devant une borne spécifique de validation M-Ticket.  
  
>> **Pour voyager valablement avec un Flash Ticket**, le client doit sélectionner un titre de transport dans son portefeuille et cliquer sur « Scanner pour valider ».  
La validation du titre se fait en scannant le QR code présent dans le véhicule Tao.
- Les titres digitaux activés et validés apparaissent comme tels dans l'application. Ils restent visibles dans l'historique quand ils ne sont plus valables.
- En cas d'oubli de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'Application (pas de connexion internet, 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 digital (activation + validation du titre M-Ticket, validation du titre Flash Ticket), le Client est considéré en situation irrégulière.

## Article III.6 – Location longue durée de vélo aux particuliers

### III.6.1 – Conditions d'accès au service

- Le service vélo'tao est réservé aux personnes physiques de 14 ans et plus qui résident dans l'une des communes de la métropole d'Orléans (ci-après dénommées « le client »). Une personne ne peut contracter qu'un seul abonnement.
- Le Client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur.
- Un tarif préférentiel est destiné aux Clients résidant dans la Métropole orléanaise et bénéficiaires d'un abonnement Année ou Mensuel au réseau Tao, en cours de validité.



### **III.6.2 – Modalités de souscription**

Le contrat de location est signé sur place, sur rendez-vous, lors du retrait du vélo.

### **III.6.3 – Flotte de vélos**

- L'Exploitant ouvre l'abonnement et la réservation de vélo au maximum un mois avant la date de retrait souhaitée.  
Les vélos sont loués dans la limite des stocks disponibles.  
Ils sont réservés dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.
- Chaque vélo est loué avec un antivol U fourni avec 2 clés. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre. Le prix de location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo.
- Des accessoires supplémentaires sont proposés au Client. Ils sont installés et fixés par le Client, sous sa responsabilité.
- Seul le Client bénéficiaire d'un vélo en cours de location peut louer un des accessoires proposés par le service vélo'tao.
- Les accessoires peuvent être loués, à tout moment, au cours de l'abonnement. Toutefois, la location ne peut débuter qu'à la date anniversaire mensuelle de début d'abonnement du vélo (ex : location du vélo au 06 février = location d'un accessoire à partir du 06 d'un mois quelconque pendant la période de location du vélo).
- La location d'accessoires n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

### **III.6.4 – Modalités financières**

- L'intégralité de l'abonnement doit être payée au comptant lors du retrait du vélo.
- Aucun remboursement de la location ne sera effectué, même en cas de vol ou de restitution du vélo avant la date d'échéance prévue.
- Un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement, doit être constitué par une personne majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit alors être fourni) sous forme de chèque, au moment du retrait du vélo.  
Le chèque doit être remis et daté du jour du retrait du vélo. En cas de présentation de chèque tiré sur un compte n'appartenant pas au Client, le titulaire dudit compte doit justifier de son identité.
- Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes, susceptible d'affecter pendant la période de l'abonnement le bon encaissement du chèque de garantie.

### **III.6.5 – Durée de l'abonnement - Renouvellement**

- L'abonnement débute à la date de signature du contrat, pour la durée souscrite par le Client.  
Toute reconduction tacite est expressément exclue.
- L'abonnement peut être renouvelé, et le vélo conservé, sur demande du Client au plus tard 15 jours avant la fin prévue du contrat de location en cours et moyennant la signature d'un nouveau contrat de location.
- L'Exploitant se réserve le droit de demander au Client de venir présenter le vélo avant d'accepter un renouvellement.

- L'Exploitant se réserve le droit de refuser un renouvellement notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.
- La durée totale de la location, compte tenu des renouvellements, est plafonnée à 12 mois consécutifs. L'Exploitant n'acceptera aucun renouvellement portant la durée totale au-delà de 12 mois.

Au-delà de 12 mois consécutifs, une nouvelle location peut intervenir mais le client n'est plus prioritaire pour l'attribution d'un vélo.

- Si le client ne souhaite pas renouveler son abonnement, il doit prendre rendez-vous avec l'Exploitant pour convenir d'une date de retour et restituer le vélo à la date prévue.

### III.6.6 – Retrait et retour d'un vélo

#### Retrait d'un vélo

- Pour retirer son vélo, le Client doit présenter, le cas échéant, le courrier électronique de réservation et justifier de son identité (Pièce d'identité et justificatif de domicile de moins de six mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone fixe, etc)).
- Une fiche d'état initial du vélo est établie contradictoirement entre l'Exploitant et le client. Cette fiche concerne le vélo, l'antivol ainsi que les autres accessoires loués.

#### Entretien du vélo

- L'entretien du vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du contrat. Par entretien, il faut entendre aussi bien l'entretien courant (gonflage et serrage visserie) que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse.
- Le Client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Il s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.
- Certaines pièces spécifiques doivent obligatoirement être achetées auprès du service de location vélo'tao (se renseigner auprès du service Vélo'tao).

#### Restitution du vélo

- Le Client restitue son vélo et les accessoires dans les locaux de l'Exploitant, au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'Exploitant.
- Une fiche d'état du vélo est établie contradictoirement avec le Client lors du retour du vélo. Elle indique les éléments constituant une usure normale du vélo, à la charge de l'Exploitant, et ceux constituant une usure anormale, à la charge du Client. Dans ce dernier cas, une facture est immédiatement établie sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Cette facture doit être payée immédiatement par le Client afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie. A défaut de paiement, l'Exploitant procède à l'encaissement du dépôt de garantie.
- En cas de non-restitution du vélo et/ou de ses accessoires à la date prévue au contrat, l'Exploitant encaisse immédiatement le dépôt de garantie et peut engager des poursuites judiciaires contre le Client.

#### Vol

- En cas de vol du vélo, le Client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo, et remettre à l'Exploitant une copie du dépôt de plainte. Le dépôt de garantie sera encaissé à la fin du contrat de location si le vélo n'a pas été retrouvé.
- Si le vélo est retrouvé avant la fin du contrat de location, il est restitué au Client qui reste responsable envers l'Exploitant des dommages éventuellement subis par le vélo. Si le client ne souhaite pas reprendre le vélo, il est mis fin au contrat de location et les dégradations éventuelles sont facturées au Client. A défaut de paiement, le dépôt de garantie est encaissé.



### **III.6.7 – Utilisation du vélo**

- Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée de la location. Le Client s'interdit de prêter ou de sous-louer le vélo à un tiers.
- Le vélo doit être utilisé à l'intérieur du périmètre de la Métropole d'Orléans et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, la responsabilité de l'Exploitant ne pourra pas être recherchée.
- Le Client ou le responsable légal de l'utilisateur mineur dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé équipant le vélo.
- L'attention du Client est attirée sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux.  
Seul le Client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport de toute autre personne sur le vélo par n'importe quel moyen (exemple : sur le porte-bagage) est interdit. Le Client peut équiper l'arrière du vélo d'un siège enfant permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi. Dans le cas d'un siège bébé loué avec le vélo, le siège est fixé au vélo par le Client.
- Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer le vélo, le Client reconnaît que le vélo mis à sa disposition est en bon état de fonctionnement. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'Exploitant. Il s'engage à l'utiliser et à l'entretenir avec soin et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.
- En cas de stationnement, le Client a l'obligation d'attacher la roue avant et le cadre du vélo à un point fixe à l'aide de l'antivol fourni.
- Il est en outre recommandé au Client :
  - D'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries
  - D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie
  - De porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
  - De façon générale de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc...)
- Le Client ne peut en aucun cas réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par l'Exploitant durant la période de location.

### **III.6.8 – Assurance responsabilité civile**

Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs) ayant souscrit un abonnement.

### **III.6.9 – Résiliation du contrat**

En cas de non-respect, par le Client, des règles décrites ci-dessus concernant le service de location longue durée d'un vélo Tao, l'Exploitant peut résilier de plein droit le contrat de location, sans ouvrir de droit à remboursement.

## IV – CONDITIONS DE VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport doivent obligatoirement être validés à chaque entrée dans un bus, un tramway ou un parc-relais, même en correspondance et quel que soit le support (Billet, Carte sans contact, Application).

Dans le bus, les Clients porteurs d'un titre à vue doivent le présenter au conducteur pour vérification de leurs droits.

En cas de contrôle, le Client doit justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative ou son titre M-Ticket et la pièce justificative éventuellement demandée par les agents de l'Exploitant.

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.

## V – CONDITIONS FINANCIERES

### Article V.1 - Prix

Les prix des titres de transport sont exprimés en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), et hors frais de livraison éventuels lorsqu'ils sont vendus sur le Site.

Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont indiqués avant la validation de sa Commande.

### Article V.2 - Paiement

#### V.2.1 - Modalités

- Les titres de transport peuvent être payés au comptant en espèces, chèque ou carte bancaire selon les points de vente. Certains titres peuvent être payés par prélèvement automatique.
- A bord des véhicules, les titres de transport ne peuvent être payés qu'en espèces et les clients doivent faire l'appoint.
- Sur le site de vente en ligne du réseau Tao et sur les Applications, les titres de transport peuvent être payés par carte bancaire.  
Le compte bancaire du Client est débité à la Commande.  
Sur le site Internet, seules les Commandes d'un montant inférieur ou égal à 1 000 euros, frais de livraison compris, sont acceptées.  
Le Client peut également souscrire au paiement par prélèvement automatique sur un compte bancaire lorsque le Site le lui propose.
- L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont un contrat précédent aurait été résilié pour fraude dans les deux dernières années, ou avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.  
Toute Commande est également annulée en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

### V.2.2 Prélèvement automatique

- Le paiement par prélèvement automatique est réservé aux personnes majeures ou mineures anticipées, et soumis à l'acceptation du dossier par l'Exploitant.
- Le paiement par prélèvement automatique nécessite la signature d'un contrat et l'ouverture d'un dossier client. Les titres payés par prélèvement automatique ne peuvent être chargés que sur une carte sans contact nominative.
- 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 l'Exploitant à émettre des ordres de prélèvement SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le Mandat. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.
- Pour payer par prélèvement, 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 appartient au Client de communiquer, lors de la signature d'un mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais l'Exploitant de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat. 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 l'Exploitant, en cas de litige.
- Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant.
- L'Exploitant notifie le montant prélevé au Client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement.
- 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, les sommes contestées restent dues par le Client et l'Exploitant se réserve le droit de faire procéder au recouvrement forcé des créances.
- En cas de modification ou de révocation du mandat, le Client doit s'adresser à l'Exploitant. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

## VI – RETOURS ET REMBOURSEMENTS

### Article VI.1 - Vérification de la Commande ou de l'achat

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



## Article VI.2 - Retour

En cas de carte sans contact défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le Client doit se présenter à l'Agence commerciale Tao dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de sa Commande ou de son achat. Sur présentation de la carte défectueuse ou non-conforme, une nouvelle carte lui sera gratuitement établie. Au-delà de ce délai et en cas de contrôle de titres de transport, le Client qui voyage avec une carte sans contact non-conforme est susceptible d'être verbalisé.

Si le titre chargé sur la carte sans contact 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.

## Article VI.3 - Remboursement

Aucun remboursement de titres de transport, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journée(s) gratuite(s) décidée(s) par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau Tao (intempéries, accidents, manifestations, grèves, etc...) 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 l'Autorité Organisatrice, Orléans Métropole.
- En cas de titre(s) de transport acheté(s) par le Client pour voyager sur le réseau Tao entre la date de perte ou vol d'une carte sans contact et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) titre(s) de transport en cours.
- En cas de titre(s) de transport non utilisé(s).
- En cas de carte sans contact perdue, volée ou détériorée.

## VII - DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles seront traitées pour fournir les services souscrits par les Clients et pour assurer la gestion et la performance des services de mobilité fournis par Keolis Métropole Orléans, une filiale du Groupe Keolis, agissant au nom et pour le compte d'Orléans Métropole.

Elles permettront à Keolis Métropole Orléans d'informer les Clients de ses actualités et de ses offres susceptibles de les intéresser, notamment adaptées à leur profil d'utilisation des services de mobilité du réseau Tao qu'elle exploite. Les données des Clients sont destinées à Keolis Métropole Orléans, aux sociétés du Groupe Keolis qui les traitent, ainsi qu'à Orléans Métropole et leurs prestataires situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données des clients peuvent être échangées entre les réseaux partenaires Jvmalin.

Les données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services d'Orléans Métropole.

Chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Chacun peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Pour exercer ses droits ou pour toute autre question sur le traitement de ses données personnelles, contacter Keolis Métropole Orléans par le biais du formulaire disponible sur la page « Gestion des données personnelles » du [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr), à l'adresse postale suivante: 64 rue P.Louquet, 45 800 St Jean de Braye ou à l'adresse mail [dpo-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com).

Chacun est également informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.



Pour plus d'informations, consulter :

- Notre [Politique de Confidentialité](#)
- Notre [Politique de gestion des Cookies](#)

## VIII – DISPOSITIONS FINALES

### Article VIII.1 – Réclamations et litiges

En cas de réclamation ou de litige concernant la vente de titres de transport du réseau Tao, le Client peut s'adresser à l'Exploitant par mail ou téléphone aux coordonnées indiquées à l'article VIII.3 des présentes.

Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, s'il n'est pas satisfait de la suite donnée par l'Exploitant à sa réclamation préalable. Il peut notamment saisir la MTV Médiation Tourisme Voyage par courrier postal (BP 80303 – 75 823 Paris cedex 17) ou sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

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, pour les ventes conclues sur le site Internet. 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 VIII.2 – Modification des présentes Conditions Générales

L'Exploitant se réserve le droit de modifier et d'adapter à tout moment les présentes Conditions Générales. Le Client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications.

Lors de la validation d'une Commande ou d'un Achat, l'Utilisateur acceptera les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur le site <https://vad.keolis.com/tao-orleans>.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes Conditions Générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

### Article VIII.3 – Coordonnées de l'Exploitant

#### **Keolis Métropole Orléans, Acteur du réseau Tao, filiale du groupe Keolis**

Exploitant des 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 800 000 euros.

RCS : Orléans – 833 908 593

Siège social : 64 rue Pierre Louquet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).

Keolis Métropole Orléans 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 Métropole Orléans est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.