

Retrouvez l'intégralité des CGV-CGU sur le site internet  
reseau-tao.fr ou sur demande à l'agence commerciale Tao.

## ABONNEMENT ANNÉE

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

### Paiement par prélèvement automatique

La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 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.

### Durée

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) 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 1er septembre).

### 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'1/12ème 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.

## SERVICE LIBERTÉ

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.

### 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. 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.

### 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.

### 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.

## 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.

## RÉCLAMATIONS ET LITIGES

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).

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour en savoir plus sur la protection de ses données personnelles, le Client peut consulter la Politique de confidentialité de l'Exploitant sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr).

## 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 Louguet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).

---

Keolis Métropole Orléans  
64 rue Pierre louguet  
45800 Saint-Jean de Braye

N°SIREN : 833 908 593

Identifiant créancier (ICS) : FR63459859AC7

Référence Unique du Mandat (RUM) :

Type de paiement :  paiement récurrent/répétitif