CONDITIONS COMMERCIALES D'UTILISATION DE LA CARTE JV MALIN SUR LES SERVICES TAO

1er septembre 2022

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE LA CARTE JVMALIN 2

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION D'UNE CARTE JVMALIN NOMINATIVE OU DECLARATIVE SUR LE RESEAU TAO 3

ARTICLE 3 – DETENTION D'UNE CARTE JVMALIN 3

ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE SANS CONTACT 4

ARTICLE 5 – CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES DROITS ET TITRES DE TRANSPORT SUR UNE CARTE JVMALIN 4

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE JVMALIN SUR LES RESEAUX PARTENAIRES 5

ARTICLE 7 – REMPLACEMENT D'UNE CARTE SANS CONTACT 5

ARTICLE 8 – REMBOURSEMENT 6

ARTICLE 9 – RETRAIT DE LA CARTE SANS CONTACT A L'INITIATIVE D'UN RESEAU PARTENAIRE 6

ARTICLE 10 – RESTITUTION D'UNE CARTE SANS CONTACT PAR SON TITULAIRE 6

ARTICLE 11 – PREUVE 6

ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES 6

ARTICLE 13 – RECLAMATIONS ET LITIGES 7

ARTICLE 14 – APPLICATION ET MODIFICATION 8

ARTICLE 15 – COORDONNEES DE L'EXPLOITANT 8

Les présentes conditions ont pour objet de régir l'utilisation de la carte Jvmalin (également désignée ci-après « **Carte sans contact** ») sur les services de mobilité TAO exploités par Keolis Métropole Orléans, et s'appliquent à tout Client détenteur de cette carte sans contact.

L'intégralité des Conditions Générales applicables aux services de mobilité TAO et le Règlement d'exploitation sont disponibles en agence commerciale (4 rue de la Hallebarde 45000 Orléans) et sur le site www.tao-mobilites.fr.

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Le contrat est proposé en langue française.

Les Conditions applicables sont celles en vigueur au 1er septembre 2022.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions qui peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE LA CARTE JVMALIN

1.1 La carte sans contact Jvmalin sert de support de titres de transports collectifs de voyageurs en région Centre Val de Loire.

1.2 Elle est utilisable sur les réseaux des transporteurs partenaires, ci-après désignés « **partenaires Jvmalin** ».

1.3 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).

1.4 Sur les services de mobilité TAO, la carte Jvmalin est disponible sur la eboutique du site www.tao-mobilites.fr (ci-après le « **Site** ») ou en agence commerciale.

1.5 Les partenaires Jvmalin émettent des cartes Jvmalin qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur le site internet Jvmalin.

1.6 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.

1.7 La carte Jvmalin comporte :

- une face commune à tous les partenaires Jvmalin portant le logo Jvmalin, 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.

1.8 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 sans contact 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 (4 rue de la Hallebarde, 45 800 St Jean de Braye).
  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 Keolis Métropole Orléans 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 de TAO.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION D'UNE CARTE JVMALIN NOMINATIVE OU DECLARATIVE AUPRES DE TAO

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.

2.2 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.

2.3 Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation par Keolis Métropole Orléans 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 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 sans contact (perte ou vol par exemple).

ARTICLE 3 – DETENTION D'UNE CARTE JVMALIN

3.1 La carte sans contact reste la propriété de Keolis Métropole Orléans 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.

3.2 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 9.

3.3 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.

ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE SANS CONTACT

4.1 La carte sans contact émise par TAO est valable 5 ans maximum.

4.2 A l'issue de cette durée, le titulaire de la carte est invité à demander le renouvellement de sa carte auprès de TAO ou d'un autre partenaire Jvmalin. La nouvelle carte lui sera délivrée aux conditions alors en vigueur et le Client devra faire charger auprès de Keolis Métropole Orléans le solde de ses titres de transport valables sur les services TAO.

ARTICLE 5 – CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DES DROITS ET TITRES DE TRANSPORT SUR UNE CARTE JVMALIN

5.1 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.

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.

5.3 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).

5.4 Les titres 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 sans contact déclarative ou anonyme.

5.5 Sur TAO, seuls les titres sans réduction peuvent être chargés sur une carte sans contact anonyme.

5.6 Pour bénéficier de certains tarifs réduits sur les services TAO, le Client doit fournir à Keolis Métropole Orléans 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 TAO sur présentation de nouveaux justificatifs.

5.7 Certains titres de transport ne peuvent être chargés sur une carte sans contact que si celle-ci contient le profil associé (lié à l'âge ou au statut du Client).

5.8 Il est possible de charger plusieurs titres de transport sur la carte sans contact.
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 ANNEE est utilisé avant le titre MENSUEL.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE JVMALIN SUR LES RESEAUX PARTENAIRES

6.1 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.

6.2 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 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.

6.3 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.

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

6.5 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.

ARTICLE 7 – REMPLACEMENT D'UNE CARTE SANS CONTACT

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

7.2 Il peut notamment contacter TAO (Numéro vert ou agence commerciale) pour que sa carte soit mise en opposition et ne puisse plus être utilisée sur les services TAO. Le Client sera invité à prévenir, le cas échéant, les autres réseaux sur lesquels il voyage.

7.3 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.

7.4 Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à Keolis Métropole Orléans de procéder au rechargement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leur remboursement.

7.5 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 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.

ARTICLE 8 – REMBOURSEMENT

8.1 Une carte sans contact n'est pas remboursable.

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

ARTICLE 9 – RETRAIT DE LA CARTE SANS CONTACT A L'INITIATIVE D'UN RESEAU PARTENAIRE

9.1 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

9.2 Les titres hébergés ne seront dès lors plus utilisables et ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.

9.3 Le cas échéant, les sommes versées correspondant à la période d'un abonnement TAO restant à courir seront acquises à Keolis Métropole Orléans à titre de dédommagement.

9.4 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.

ARTICLE 10 – RESTITUTION D'UNE CARTE SANS CONTACT PAR SON TITULAIRE

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

10.2 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.

ARTICLE 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 12 – DONNEES PERSONNELLES

12.1 En souscrivant à une carte nominative sans contact, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Métropole Orléans pour lui permettre de gérer ses contrats.

12.2 Keolis Métropole Orléans 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 d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de Keolis Métropole Orléans et d'Orléans Métropole ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans et hors de l'union européenne et aux filiales du Groupe Keolis. 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 Keolis Métropole Orléans et d'Orléans Métropole pour le compte de laquelle elle agit. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site www.tao-mobilites.fr.

12.4 Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données des Clients qui voyagent avec une carte sans contact jvMalin 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.

12.5 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.

12.6 Conformément à la règlementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question en complétant le formulaire disponible sur le site www.tao-mobilites.fr, rubrique « Gestion des données personnelles » ou à Keolis Métropole Orléans – 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 du réseau : dpo-orleans@keolis.com

12.7 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 sans contact.

12.8 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 Métropole Orléans, SASU domiciliée 64 rue Pierre Louguet – 45 800 St Jean de Braye, se rendre à l'agence commerciale située 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45 000), téléphoner au numéro vert 0800 01 2000 (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 Keolis Métropole Orléans 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 Keolis Métropole Orléans du dépôt d'une réclamation. Le Client et Keolis Métropole Orléans 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 Keolis Métropole Orléans se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Commerciales qui sont publiées sur le site Internet www.tao-mobilites.fr.

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

ARTICLE 15 – COORDONNEES DE L'EXPLOITANT

Keolis Métropole Orléans 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 3 433 000 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 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.