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

1er juin 2023

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

ARTICLE 2 – TARIFICATION ET PAIEMENT _____ *4*

ARTICLE 3 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT MOIS _____ *6*

ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT ANNEE _____ *6*

ARTICLE 5 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE LIBERTE _____ *8*

ARTICLE 6 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX TITRES PRO _____ *9*

ARTICLE 7 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT _____ *10*

ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES _____ *11*

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET LITIGES _____ *12*

ARTICLE 10 – APPLICATION ET MODIFICATION _____ *12*

ARTICLE 11 – COORDONNEES _____ *12*

Les présentes conditions générales 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 Métropole Orléans et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support.

Elles forment avec le Règlement d'exploitation TAO et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport « jvMalin » le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Métropole Orléans (ci-après « **Exploitant**») applicable à l'ensemble des services de mobilité TAO et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales 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 générales (ci-après « **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 juin 2023.

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, 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 sans contact dans le cas où le client serait déjà titulaire d'une carte sans contact 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 sans contact

1.3.2 Le Client recevra sa carte sans contact 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 sans contact, 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 sans contact comme support de titres (commande à partir du Site uniquement), il lui appartient de passer sa carte sans contact sur un valideur de titres embarqué (bus ou tramway) ou un distributeur automatique de titres (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 sans contact 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 sans contact 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 sans contact non-conforme est susceptible d'être verbalisé.

1.3.10 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.

1.4 Rétractation

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 sans contact 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'elle 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 sont indiqués en euros TTC (Toutes Taxes Comprises) dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale 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 A 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 Métropole Orléans 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 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45 000).

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 Keolis Métropole Orléans, 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 Métropole Orléans 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 située 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000) 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 14 jours après 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 située 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000) 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 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 PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT MOIS

3.1 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.

3.2 La première validation d'un abonnement Mois déclenche sa période de validité. Tout produit acheté après le 20 est consommable uniquement à partir du 1er du mois suivant.

3.3 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 4 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT ANNEE

4.1 La souscription d'un abonnement 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.

4.2 L'abonnement ANNEE est facturé au tarif en vigueur au premier jour de la période d'abonnement. Exemple: L'abonnement ANNEE souscrit en juin 2023 pour la période du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024 est facturé au tarif en vigueur au 1er juillet 2023).

4.3 La souscription d'un abonnement ANNEE est ouverte au maximum un mois avant la période d'abonnement souhaitée.

4.4 Durée du contrat

4.4.1 L'abonnement ANNEE est souscrit pour une période d'un an ferme quand il est payé au comptant

4.4.2 L'abonnement ANNEE est souscrit pour une période d'un an tacitement renouvelable quand il est payé par prélèvement SEPA de manière échelonnée par carte bancaire, dans la limite des droits liés au profil et validés par l'Exploitant.

4.4.3 Le Client s'engage à verser l'intégralité des mensualités

4.4.4 L'abonnement ANNEE ne peut pas être momentanément suspendu par le Client.

4.4.5 Si le Client ne souhaite pas renouveler son abonnement ANNEE à l'échéance, il doit en informer Keolis Métropole Orléans 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 située 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000) ou en le signalant sur son Compte client www.eboutique.reseau-tao.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.

4.5 Résiliation du contrat

Résiliation à l'initiative du Client

4.5.1 L'abonnement ANNEE peut faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client ou de ses ayants-droits, dans les 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 responsable légal
- Déménagement de l'abonné en dehors de la Métropole d'Orléans

4.5.2 Toute demande de résiliation prend effet à compter de 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 Métropole Orléans Service Abonnements –64 rue P.Louguet, 45 800 St Jean de Braye, accompagnée des documents justifiant la situation concernée.

4.5.3 Les paiements programmés seront annulés et le Client ou son ayant-droit sera remboursé au prorata de la période restant à courir de l'abonnement, déduction faite des sommes dues au titre des impayés.

Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

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

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

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

ARTICLE 5 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE LIBERTE

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

5.2 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.

5.3 Paiement des voyages

5.3.1 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.

5.3.2 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) et débités le mois suivant sur le compte bancaire du Client.

5.4 Durée du contrat

5.4.1 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 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45 000).

5.4.2 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.

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

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

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

ARTICLE 6 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX TITRES PRO

6.1 Liberté Pro

6.1.1 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 sans contact établies au nom de l'employeur qui peut ensuite les mettre à disposition de ses salariés.

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

6.1.3 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 sur le compte bancaire de l'employeur le mois suivant.

6.2 [Réservé]

ARTICLE 7 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

7.1 Les abonnements TAO sont strictement personnels et incessibles, comme l'ensemble des titres chargés sur l'Application ou une carte sans contact.

7.2 Les titres de transport doivent obligatoirement être validés à chaque entrée dans un véhicule TAO ou un parc-relais, même en correspondance.

7.3 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.

7.4 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, 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.

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

7.6 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.

7.7 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 carte sans contact 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 sans contact perdue, volée ou détériorée

7.8 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.

7.9 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 8 – DONNEES PERSONNELLES

8.1 En souscrivant à une carte nominative, en effectuant un achat en ligne ou 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.

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

8.3 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 l'Exploitant 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 l'Exploitant 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.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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 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 : dpo-orleans@keolis.com

8.7 Tout appel au service Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés 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.

8.8 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 sans contact.

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

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET LITIGES

9.1 Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Métropole Orléans, SASU domiciliée 64 rue Pierre Louguet – 45 800 St Jean de Braye, s'adresser à l'agence commerciale 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.

9.2 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.

9.3 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 10 – APPLICATION ET MODIFICATION

L'Exploitant

10.1 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.

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

ARTICLE 11 – COORDONNEES

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.