



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

10 juillet 2018

I - GENERALITES .....	3
<b>Article I-1 - Définitions</b> .....	3
<b>Article I.2 - Champ d'application</b> .....	3
II - UTILISATION DU SITE .....	4
<b>Article II.1 - Conditions d'utilisation du Site</b> .....	4
<b>Article II.2 - Passation de Commandes sur le Site</b> .....	4
II.2.1 - Compte Client.....	4
II.2.2 - Enregistrement et validation de Commande .....	4
<b>Article II.3 - Annulation de Commandes</b> .....	5
<b>Article II.4 - Livraison</b> .....	5
II.4.1 - Commande de carte sans contact.....	5
II.4.2 - Commande de titres de transport dématérialisés .....	5
II.4.3 - Retard de livraison.....	5
<b>Article II.5 – Droit de rétractation</b> .....	5
<b>Article II.6 – Responsabilités</b> .....	6
III – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES A CERTAINES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE RÉSEAU TAO.....	6
<b>Article III.1 - Carte sans contact</b> .....	6
III.1.1 - Description de la carte sans contact.....	6
III.1.2 - Souscription d'une carte sans contact Jvmalin nominative ou déclarative.....	7
III.1.3 - Conditions de détention d'une carte sans contact de transport (Jvmalin ou Moda Pass).....	7
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
<b>III.1.6 - Conditions d'utilisation de la carte sans contact sur les réseaux partenaires</b> .....	9
<b>III.1.7 - Remplacement d'une carte sans contact</b> .....	9



III.1.8 - Remboursement.....	9
III.1.9 - Retrait de la carte sans contact à l'initiative du Réseau Partenaire .....	9
III.1.10 - Restitution d'une carte sans contact par le titulaire.....	10
III.1.11 - Preuve .....	10
Article III.2 – Abonnements ANNEE .....	10
III.2.1 - Paiement par prélèvement automatique.....	10
III.2.2 - Durée et résiliation .....	10
Article III.3 – Services Liberté Tickets et Liberté Mois .....	12
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 .....	13
Article III.4 – Liberté Mois PDE .....	13
Article III.5 – Titres M-Ticket.....	13
III.5.1 - Achat de M-Tickets.....	13
III.5.2 - Utilisation des titres M-Tickets : activation et validation .....	14
IV – CONDITIONS DE VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT .....	14
V – CONDITIONS FINANCIERES .....	15
Article V.1 - Prix.....	15
Article V.2 - Paiement.....	15
V.2.1 - Modalités .....	15
V.2.2 Prélèvement automatique.....	15
VI – RETOURS ET REMBOURSEMENTS.....	16
Article VI.1 - Vérification de la Commande ou de l'achat .....	16
Article VI.2 - Retour .....	16
Article VI.3 - Remboursement.....	17
VII - DONNEES PERSONNELLES .....	17
VIII – DISPOSITIONS FINALES .....	18
Article VIII.1 – Réclamations et litiges .....	18
Article VIII.2 – Modification des présentes Conditions Générales.....	18
Article VIII.3 – Coordonnées de l'Exploitant .....	18



## I - GENERALITES

### Article I-1 - Définitions

« **Application** » désigne l'application mobile Tao Orléans.

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

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

« **Exploitant** » ou « **Réseau Partenaire** » désigne Keolis Orléans Val de Loire.

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

« **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 Orléans Val de Loire sur le périmètre de son Autorité Organisatrice, Orléans Métropole.

« **Site ou Sites** » désigne les sites Internet <https://vad.keolis.com/tao-orleans> et [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr), ainsi que l'application mobile Tao Orléans.

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

- Toute personne qui achète ou utilise un titre de transport avec ou sans carte sans contact, y compris les titres électroniques.
- Toute personne qui utilise le Site, notamment afin d'acheter un produit ou une prestation offerte par le réseau Tao.

### 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, dématérialisés ou non, utilisables sur le réseau Tao exploité par Keolis Orléans Val de Loire.

Elles s'appliquent également à toute utilisation du Site.

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.

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 1er Juillet 2018.** Elles annulent et remplacent les versions antérieures qui demeurent applicables aux Commandes passées avant la date de mise à jour.

## II - UTILISATION DU SITE

Les Commandes sont réservées aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, préalablement à chaque Commande.

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

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

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

Une utilisation du Service frauduleuse 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.

### 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).

Néanmoins, l'achat de certains titres M-Ticket nécessite la création d'un compte Client (Abonnements, Titres à tarif réduit).

#### 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 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.



## Article II.3 - Annulation de Commandes

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 V.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.

## Article II.4 - Livraison

### II.4.1 - 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.

### II.4.2 - 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.

### II.4.3 - 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.5 – Droit de rétractation

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

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

## 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

- 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.

A 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, services LIBERTE Tickets et LIBERTE Mois) 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, Solidaire, 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 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.

### 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 ([contact@reseau-tao.fr](mailto:contact@reseau-tao.fr)) 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, 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.

- 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 Tickets et Liberté Mois

### III.3.1 - Description du service

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

Le service Liberté Tickets 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.

En adhérant au service Liberté Mois, le Client voit sa carte sans contact automatiquement chargée d'un titre Mois s'il n'a pas donné d'ordre contraire au réseau Tao avant le 20 du mois précédent.

Le Client peut souscrire cumulativement aux deux services Liberté. C'est alors le titre Mois qui est utilisé en priorité. Si le Client suspend le service Liberté Mois, le service Liberté Tickets s'active alors automatiquement pour prendre le relais.

### III.3.2 - Paiement par prélèvement automatique

#### Liberté Tickets

- Un relevé mensuel des validations est transmis au Client chaque mois où des voyages Liberté Tickets 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.
- Le compte bancaire du Client est débité le 15 du mois suivant les voyages concernés.

#### Liberté Mois

Le titre Mois correspondant au profil du bénéficiaire est prélevé sur le compte bancaire du Client, au tarif en vigueur, le 10 du mois. Un justificatif est envoyé chaque mois au Client.

### 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 Louquet, 45800 St Jean de Braye. La demande de résiliation au service Liberté Mois doit parvenir à l'Exploitant avant le 20 d'un mois pour être effective le 1er du mois suivant.

Toutefois, le service Liberté Mois pour le titre solidaire Mensuel Plus ne peut être souscrit que pour la durée des droits liés au profil et validés par l'Exploitant.

### III.3.4 - Suspension du contrat

#### Service Liberté Tickets

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

#### Service Liberté Mois

Avant le 20 de chaque mois, le Client peut suspendre ou demander la reprise de son abonnement auprès du service Liberté Mois pour le mois suivant (Par téléphone : 02 38 71 96 40, ou à l'agence commerciale Tao).



### 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 – Liberté Mois PDE**

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

En validant le contrat d'abonnement au service Liberté Mois 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 Mois correspondant au profil du salarié est prélevé sur son compte bancaire, le 10 de chaque mois, dans la limite de 50% du tarif en vigueur.

Avant le 20 de chaque mois, le salarié peut suspendre ou demander la reprise de son abonnement au service Liberté Mois PDE pour le mois suivant.

Le service Liberté Mois PDE est automatiquement résilié en cas de départ du salarié de l'entreprise ayant validé le contrat d'abonnement, quel qu'en soit le motif. Le salarié en est informé.

## **Article III.5 – Titres M-Ticket**

Certains titres de transport du réseau Tao (M-Ticket) sont proposés, via l'Application Tao Orléans, en titres électroniques disponibles sur smartphone uniquement.

### III.5.1 - Achat de M-Tickets

- Pour l'achat de titres de transport M-Tickets, 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 dans laquelle sera disponible le titre de transport électronique.
  - ✓ D'une carte bancaire
- Les titres M-Ticket 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 ne sont ni échangeables ni remboursables.



- L'utilisation du compte Client permet de récupérer son portefeuille de titres 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 électroniques.
- Si le Client a acheté des titres 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 et valider son action.

### **III.5.2 - Utilisation des titres M-Tickets : 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. Il confirme sur l'Application qu'il souhaite voyager sur les lignes du réseau Tao. Le Client ne peut pas valider ni voyager avec un titre de transport qui n'a pas été activé. Un abonnement électronique doit être activé à chaque voyage.
- Le Client doit ensuite valider le titre M-Ticket :
  - En montant dans un bus, il présente au conducteur l'image générée par l'Application.
  - En montant dans un tramway, il doit valider son titre en présentant le code généré par l'Application devant une borne spécifique de validation M-Ticket.
- Une fois activé dans l'Application, un voyage M-Ticket est valable une heure.
- Les titres activés qui ne sont plus valables restent visibles dans l'historique.
- En cas d'oubli de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'Application Tao Orléans (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 activation du titre M-Ticket ou de non validation du titre M-Ticket, le Client est considéré en situation irrégulière.

## **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.

Dans le bus, les Clients porteurs d'un titre à vue ou d'un M-Ticket 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 l'application mobile Tao Orléans, 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'avèrerait 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

Vos données personnelles seront traitées pour fournir les services que vous avez souscrits et pour assurer la gestion et la performance des services de mobilité fournis par Keolis Orléans Val de Loire, une filiale du Groupe Keolis.

Elles permettront à Keolis Orléans Val de Loire de vous informer de ses actualités et de ses offres susceptibles de vous intéresser, notamment adaptées à votre profil d'utilisation des services de mobilité du réseau Tao qu'elle exploite.

Vos données sont destinées à Keolis Orléans Val de Loire et aux sociétés du Groupe Keolis qui les traitent, ainsi qu'à leurs prestataires situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Les données personnelles des clients de Keolis Orléans Val de Loire sont accessibles à Orléans Métropole, pour le compte de laquelle Keolis Orléans Val de Loire opère ses services.

Vos données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Orléans Val de Loire.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement à des fins commerciales.

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

Nous vous informons également de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour plus d'informations, vous pouvez 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 III.1.2 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 sur le site Internet, 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 Orléans Val de Loire, Acteur du réseau Tao, filiale du groupe Keolis

Exploitant des services de transport urbain de voyageurs par délégation d'Orléans Métropole, Autorité Organisatrice

Forme juridique : Société Anonyme par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 802 200 euros.

RCS : Orléans – 537 978 603

N° de TVA intracommunautaire : FR 60 537 978 603

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

Keolis Orléans Val de Loire fait l'objet d'une inscription au registre des entreprises de transport de voyageurs, par la Préfecture de la Région Centre (DREAL – 959 rue de la Bergeresse, 45 160 Olivet).

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