

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT**

Mise à jour du 10 Mai 2017

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport « Abonnement Annuel », « Abonnement Mensuel », « Abonnement Odyssée » et « Abonnement Aventure » utilisables sur le réseau Tempo exploité par Keolis Agen 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 du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation des cartes de transport « Abonnement Annuel », « Abonnement Mensuel », « Abonnement Odyssée » et « Abonnement Aventure » le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Agen applicable à l'ensemble du réseau Tempo et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale sur le site [www.tempobus.fr](http://www.tempobus.fr) .

### **1 – ABONNEMENT**

**1.1** Tout abonnement valable sur le réseau « Tempo » est strictement personnel et incessible.

**1.2** Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte Tempo. L'abonnement sera spécifié sur celle-ci.

**1.3** Un dossier complet doit être déposé auprès de l'Agence Commerciale Tempo 1 place Rabelais, 47000 Agen. La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

**1.4** En souscrivant à un abonnement, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Agen pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Agen au format numérique

Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

**1.5** Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes.

Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

**1.6** S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

### **2 – TARIFICATION ET PAIEMENT**

**2.1** Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site internet [www.tempobus.fr](http://www.tempobus.fr) et [boutique-tempobus.fr](http://boutique-tempobus.fr) et sont révisables chaque année au 1er janvier sur décision de l'Agglomération d'Agen.

**2.2** Keolis Agen se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. 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 ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

**2.3** Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

**2.4** Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.

#### **2.5 Dispositions particulières pour les abonnements annuels :**

**2.5.1** Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 11 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Agen.

##### 2.5.2 Paiement par prélèvement

La demande de prélèvement doit être déposée avec le dossier d'inscription à l'abonnement annuel.

La première mensualité sera payée lors du dépôt du dossier d'inscription.

Le prélèvement interviendra à partir du second mois d'abonnement

Chaque mensualité est prélevée autour du 7 de chaque mois pendant 11 mois.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Agen sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Agen 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.

Lors de la souscription d'un abonnement 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.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Agen de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via l'Agence Commerciale Tempo situé 1 place Rabelais à Agen. 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. 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 Agen en cas de litige.

Keolis Agen remettra au client, un échéancier au client au moment de la souscription de l'abonnement. En cas de souscription par correspondance un échéancier sera transmis 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, Keolis Agen se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser l'Agence Commerciale Tempo situé 1 place Rabelais à Agen. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

### **3 - UTILISATION DU TITRE**

**3.1** Conformément au règlement d'exploitation, les abonnements doivent obligatoirement être présentés au conducteur à la montée à bord du bus, même en correspondance.

**3.2** Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par l'AO 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 l'Autorité Organisatrice.
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte et l'établissement d'une nouvelle carte avec son abonnement en cours de validité.

**3.3** Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait de l'abonnement, la résiliation immédiate et d'éventuelles poursuites judiciaires.

**3.4** En cas de perte ou de vol de sa carte, le Client devra procéder au paiement du duplicata Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale, et susceptible d'être modifié à tout moment.

### **4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL**

**4.1** L'abonnement ANNUEL ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

4.1.1 Mutation professionnelle hors de l'Agglomération d'Agen imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement Annuel Tout Public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement Odysée ou Aventure

4.1.2 Déménagement hors de l'Agglomération d'Agen de l'abonné

4.1.3 Hospitalisation ou maladie rendant impossible tout déplacement en bus justifié par certificat médical

4.1.4 Décès de l'abonné

**4.2** La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau Tempo : Agence commerciale, 1 place Rabelais, Agen. L'abonnement doit également être restitué.

La résiliation ne pourra prendre effet qu'à partir de la réception du titre de transport complet à l'agence commerciale. La confirmation de résiliation sera notifiée par courrier. Tout titre de transport restitué au-delà du 5 du mois en cours ne sera prise en compte qu'à partir du mois suivant

**4.3 Abonnement payé au comptant** : le remboursement interviendra après réception de l'abonnement. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/12ème de l'Abonnement souscrit.

**4.4 Abonnement payé par prélèvement** : le remboursement interviendra après réception de l'abonnement. La demande de résiliation doit parvenir à Keolis Agen avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

**4.5** Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

**4.6** Keolis Agen peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

**4.7** Keolis Agen se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

## **5 - DONNEES PERSONNELLES**

**5.1** Les données personnelles collectées par Keolis Agen pour la gestion des cartes font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

**5.2** Elles sont destinées à Keolis Agen et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

**5.3** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**5.4** Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande d'abonnement

**5.5** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Agen :

- par mail à [tempobus@keolis.com](mailto:tempobus@keolis.com)
- par courrier à Keolis Agen – Agence commerciale – Service clients 1 place Rabelais- Agen
- par téléphone au 05 53 48 90 10 du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et 14h à 18h30 ; le samedi de 9h30 à 12h30 et pendant les vacances du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et 14h30 à 17h30

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Agen se réserve le droit de retirer l'abonnement et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

## **6- RECLAMATION**

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Agen, agence commerciale Tempo 1 place Rabelais- Agen ou téléphoner à Agence commerciale Tempo au 05 53 48 90 10 du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et 14h à 18h30 ; le samedi de 9h30 à 12h30 et pendant les vacances du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et 14h30 à 17h30.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Keolis Agen 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 du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **7-APPLICATION ET MODIFICATION**

**7.1** Keolis Agen se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Tempo. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

**7.2** Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.