

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

Mise à jour du 23 Mars 2018

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'avérerait 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.

## **2.6 Dispositions particulières pour le ticket 1 voyage par SMS**

### **2.6.1 Modalités d'achat**

Le Client doit envoyer le code "1V " au numéro de commande 93047. Il reçoit un SMS faisant office de titre de transport.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part du numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un titre de transport ou s'il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué, cela signifie que le contrat de transport n'a pas été conclu (ou que l'achat n'a pas abouti). Le coût du titre ne sera alors pas facturé au client. Pour pouvoir voyager en règle, le client devra réitérer l'acte d'achat ou se procurer un titre de transport physique.

Le client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. S'il souhaite acheter plusieurs titres, il doit renouveler l'opération de commande autant de fois qu'il souhaite recevoir de titres.

Le client doit acheter son titre de transport avant de monter dans un des véhicules du réseau Tempo. Le titre de transport acheté après le début de l'opération de contrôle par les agents assermentés n'est pas valable.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer et de recevoir des SMS ;
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique ;
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS ;
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français ;
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile contenant un montant suffisant pour acheter le titre de transport par SMS chez son opérateur téléphonique (SFR, Orange, Bouygues Télécom) ;

Le ticket 1 voyage par SMS n'est ni annulable, ni modifiable. L'acheteur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

### **2.6.2 Modalités de paiement et de facturation**

Le montant du prix d'un ticket 1 voyage par SMS est fixé par Keolis Agen sur la base du ticket 1 voyage acheté à bord, auquel s'ajoute le coût facturé par l'opérateur.

Le prix du ticket 1 voyage par SMS est ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des clients détenteurs d'un abonnement ou déduit de la somme restante sur la carte prépayée. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du ticket 1 voyage par SMS, l'achat du titre ne peut avoir lieu.

### **2.6.3 Modalités d'utilisation**

Pour voyager en règle, le client doit avoir reçu le SMS de confirmation d'achat du titre de transport.

Le ticket 1 voyage par SMS reçu par le client suite à sa commande contient le type de ticket, la date de validité, l'heure de début de validité du titre, l'heure de fin de validité du titre, le prix du ticket, le code de confirmation, le lien renvoyant vers le site internet.

Le ticket 1 voyage par SMS est valable sur les lignes du réseau Tempo uniquement (pas sur les lignes Tideo ou TER y compris à l'intérieur du périmètre de l'Agglomération d'Agen), durant les 60 minutes suivant la réception du SMS à l'occasion desquelles le client peut effectuer une correspondance, l'aller-retour étant interdit. En revanche, si le client se trouve toujours à bord au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un nouveau titre de transport pour voyager en règle.

Le ticket 1 voyage par SMS est valable à compter de la réception du SMS. Il ne peut être acheté en avance pour une utilisation ultérieure.

Le ticket 1 voyage par SMS doit être conservé par le client dans son téléphone jusqu'à la fin de son voyage

Le ticket 1 voyage par SMS est considéré dès sa réception comme un titre validé.

#### 2.6.4 Modalités de contrôle

Lors du contrôle effectué par un agent assermenté du réseau Tempo, le client doit être en mesure de présenter son ticket 1 voyage par SMS.

L'agent contrôle visuellement ou par l'intermédiaire de l'application, le code de confirmation contenu dans le ticket 1 voyage par SMS.

Si le client n'est pas en mesure de présenter un ticket 1 voyage par SMS en cours de validité il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Le ticket acheté après le début de la session de contrôle est considéré non valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi.

L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du ticket 1 voyage par SMS. À défaut, il est considéré comme non-valable par l'agent assermenté.

Par exemple batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, - téléphone perdu ou volé au cours des 60 minutes de validité du titre de transport, toute autre cause de détérioration du titre de transport le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

#### 2.6.5 Responsabilités

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Il appartient au client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un titre de transport SMS.

Keolis Agen engage sa responsabilité uniquement dans les cas où elle se trouverait dans l'incapacité de fournir la prestation de transport au client ayant acheté son ticket 1 voyage par SMS. Elle n'engage toutefois pas sa responsabilité concernant les dommages imprévisibles relevant de la force majeure.

### 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 pris 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.