CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau TANGO exploité par Keolis Nîmes Métropole 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 de la carte de transport TANGO le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Nîmes Métropole applicable à l'ensemble du réseau TANGO et matérialisé par le titre de transport. Keolis Nîmes Métropole est une Société par Actions Simplifiée au capital de 1 200 000 €, dont le siège social est situé 388 Avenue Robert Bompard - 30000 Nîmes, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Nîmes sous le numéro 922 325 600. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.tangobus.fr Les présentes conditions générales sont valables à compter du 2 juillet 2024.

1 - ABONNEMENT

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

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

1.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau TANGO. 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 une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Nîmes Métropole pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Nîmes Métropole, 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.

1.7 Il est également proposé une carte déclarative afin de ne pas figurer dans le fichier client. La carte est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle. Toutefois, la carte déclarative ne permet pas à Keolis Nîmes Métropole de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

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.tangobus.fr et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis Nîmes Métropole 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, 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 carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 10 ou 11 mensualités, selon le type d'abonnement, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Nîmes Métropole.

2.5.2 Paiement par prélèvement. La première mensualité est payable au comptant et les 9 ou 10 suivantes (selon le type d'abonnement) par prélèvement automatique. Chaque mensualité est prélevée le 5 pour les abonnements Pass Etudes, Liberté ou Salarié et le 20 pour les abonnements Pass Solidaire. 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 1er février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Nîmes Métropole sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Nîmes Métropole 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 Nîmes Métropole de toute modification des dites informations survenues au cours du contrat, via le Service Clientèle du réseau TANGO situé au 388 avenue Robert Bompard 30020 Nîmes Cedex 1. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué 15 jours avant la date de la prochaine échéance . 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 Nîmes Métropole en cas de litige. Keolis Nîmes Métropole remettra au client un échéancier lors de la souscription de l'abonnement annuell. 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 Nîmes Métropole 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 au Service Mobilités du réseau TANGO situé au 388, avenue Robert Bompard 30020 Nîmes Cedex 1. 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, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus, car et tram'bus, même en correspondance.

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

- En cas de journées gratuites décidées par Nîmes Métropole 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 Nîmes Métropole.
- 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 TANGO et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de 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 l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

3.4 Précautions d'utilisation de la carte. Le titulaire de la carte s'engage à respecter quelques précautions d'utilisation nécessaires au bon fonctionnement de la carte TANGO. Celle-ci ne doit pas être pliée, tordue, découpée, trouée, immergée, soumise à de basses ou hautes températures, ni à tout autre traitement inapproprié.

3.5 En cas de perte ou de vol de sa carte TANGO, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale, sur le site internet www. tangobus.fr et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à Keolis Nîmes Métropole de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

3.6 Dysfonctionnement de la carte sans contact. En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte (cf. article 3.5), le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

4 - RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

4.1 L'abonnement annuel ne peut être résilié, par l'abonné ou ses ayant-droits, que dans l'un des cas suivants :

4.1.1 Mutation professionnelle hors de l'Agglomération Nîmoise imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Tout public et salarié, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel études ou scolaires.

4.1.2 Déménagement hors Agglomération Nîmoise de l'abonné.

4.1.3 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 TANGO 388 avenue Robert Bompard 30 020 Nîmes Cedex 1.

4.3 Abonnement payé au comptant : La demande de résiliation doit parvenir à Keolis Nîmes Métropole, avant le 20 du mois pour les abonnements Pass Etudes, Liberté et Salarié et avant le 5 du mois pour les abonnements Pass Solidaire afin de prendre effet le 1er jour de validité de l'abonnement du mois suivant. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat seront remboursés au prorata temporis.

4.4 Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Nîmes Métropole 15 jours avant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et 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 Nîmes Métropole 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.
- En cas d'impayés.

4.7 Keolis Nîmes Métropole se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un abonné ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou impayés.

4.8 Toute personne qui continue à utiliser indûment le titre de transport est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

4.9 L'abonnement mensuel ne peut être résilié avant son terme.

5 - DONNÉES PERSONNELLES

5.1 Keolis Nîmes Métropole propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements. Les données personnelles collectées par Keolis Nîmes Métropole pour la gestion des cartes nominatives 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 des cartes TANGO, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

5.2 Elles sont destinées à l'Agglomération Nîmoise et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, 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. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux urbains.

5.3 Elles sont conservées chez le prestataire de Conduent pendant une durée de 180 jours après la clôture de la fiche client.

5.4 L'approbation des présentes conditions générales de vente emporte approbation du Client à la collecte des données personnelles qui lui sont demandées et à leur traitement automatisé, aux seules fins de la gestion du réseau TANGO par Keolis Nîmes Métropole.

5.5 Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données.

5.6 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 TANGO.

5.7 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Nîmes Métropole :

- par mail à contact@tangobus.fr
- par courrier à Keolis Nîmes Métropole - Service clients 388, avenue Robert Bompard 30020 Nîmes Cedex 1

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué,Keolis Nîmes Métropole se réserve le droit de bloquer la carte TANGO et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

5.8 Toute réclation sur la législation applicable en matière de protection des données peut être portée devant la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : www.cnil.fr

6 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire au service client de Keolis Nîmes Métropole, à l'adresse suivante : 388 avenue Robert Bompard 30020 Nîmes Cedex 1, ou téléphoner à Tango au 0 970 818 638, du lundi au samedi de 7h à 20h

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.133-4 du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Keolis Nîmes Métropole, 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 la saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823
Paris Cedex 17

Ou info@mtv.travel - www.mtv.travel - 01 42 67 96 68

7 - DURÉE

Les présentes conditions générales s'appliquent jusqu'à édition d'une nouvelle version des conditions générales.

8 - APPLICATION

8.1 Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

8.2 Tout différend né de l'application des présentes Conditions Générales relève de la compétence des juridictions françaises.

INSCRIPTION

Je remplis le formulaire

VOTRE PHOTO
- ▶ Récente (-6mois)
- ▶ Format identité
- ▶ Fond neutre
- ▶ Non utilisée
- ▶ Non photocopiée
- ▶ Non agrafée
- ▶ Tête nue

(EN MAJUSCULES)

☐ Madame ☐ Monsieur ☐ Indéfini

NOM*

Prénom* Date de naissance*

Adresse*

Code postal* Ville*

Téléphone fixe Téléphone mobile

Adresse e-mail

* Champs obligatoires **ATTENTION** Tout dossier incomplet, illisible ou raturé ne pourra être traité

Pour les scolaires et étudiants

Établissement fréquenté

Diplôme préparé

Les informations recueillies par Keolis Nîmes Métropole font l'objet d'un traitement informatisé destiné à permettre la gestion des abonnements et le suivi des relations commerciales, ainsi qu'à la gestion des impayés.

(1) Cette photo sera scannée et l'image conservée afin de permettre d'établir une nouvelle carte si besoin. Si vous y êtes opposé, veuillez cocher la case: ☐

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de toute information vous concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes à ce que des informations vous concernant soient enregistrées. Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez-vous adresser au correspondant informatique et libertés à Keolis Nîmes Métropole - 388 Avenue Robert Bompard - 30020 NIMES Cedex

☐ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente.

☐ J'ai lu et j'accepte les modalités de traitement de mes données.

Date : Signature :

ABONNEMENTS

Je choisis mon abonnement

☐ **PASS LIBERTÉ** ☐ **Mensuel** ☐ **Annuel** (12 mois consécutifs)

Abonnement tout public permettant de circuler de manière illimitée du premier au dernier jour du mois en cours.

☐ **PASS SOLIDAIRE** ☐ **Mensuel** ☐ **Annuel** (12 mois consécutifs)

Cet abonnement permet de circuler de manière illimitée du 15 au 14 du mois suivant. Il est réservé :
- ▶ aux bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire non participative ou de l'AME,
- ▶ aux personnes dont le quotient familial est inférieur ou égal à 540 €,
- ▶ aux personnes de 65 À 70 ans.

☐ **PASS SCOLAIRE ILLIMITÉ**

Abonnement réservé à tous les jeunes de - de 21 ans scolarisés jusqu'en classe de terminale. Il permet de circuler librement sur l'ensemble du réseau TANGO du 1er septembre au 31 août. Ce titre est payable au comptant uniquement.

☐ **PASS SCOLAIRE 2 VOYAGES**

Abonnement réservé à tous les jeunes de - de 21 ans scolarisés jusqu'en classe de terminale. Il permet d'effectuer 1 aller/retour par jour du lundi au vendredi sur l'ensemble du réseau TANGO durant l'année scolaire, hors périodes de vacances. Ce titre est payable au comptant uniquement.

☐ **PASS ÉTUDES** ☐ **Mensuel** ☐ **Annuel*** (12 mois consécutifs)

Abonnement réservé aux étudiants de moins de 30 ans. Cet abonnement permet de circuler de manière illimitée du 1er au dernier jour du mois en cours. Le Pass Etudes Mensuel est réservé à toutes personnes scolarisées.

☐ **PASS SALARIÉ** **Annuel** (12 mois consécutifs)

Abonnement réservé aux personnels des entreprises conventionnées PDE, permettant de circuler de manière illimitée (liste des entreprises conventionnées sur notre site internet tangobus.fr).

☐ **PASS +70 ANS**

Abonnement gratuit réservé aux personnes de 70 ans et +.

☐ **PASS ACCESS**

Abonnement gratuit réservé aux personnes ayant une Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec mention invalidité (> 80 %).

☐ **PASS BANG**

Abonnement permettant de voyager librement, du 1er au dernier jour du mois, sur les réseaux Tango, Lio et Ales'Y.

«* Abonnement annuel disponible uniquement pour un début de validité au 1er septembre, 1er octobre ou 1er novembre»

CRÉATION DE LA CARTE

Je prépare les justificatifs suivants

Pour tous les abonnements

☐ **Le formulaire d'inscription** rempli et signé (après avoir lu les conditions générales de vente).

☐ **Une photographie d'identité** originale et récente (- 6 mois) de l'abonné.

☐ **Une pièce d'identité** valide de l'abonné (CNI, Passeport ou permis de conduire du futur abonné).

À compléter pour les Pass Salarié

☐ **Une attestation d'employeur** dans le cas d'un abonnement Pass Salarié.

À compléter pour les Étudiants et les scolaires de 18 ans et plus

☐ **Le certificat d'inscription** ou **de scolarité** ou **la carte d'étudiant** de l'année en cours.

À compléter pour les Pass Solidaire

☐ **Une attestation complémentaire Santé Solidaire** non participative ou carte AME ou une attestation de paiement CAF ou MSA sur laquelle figure le montant du quotient familial ainsi que le nom de l'abonné.

À compléter pour les Pass Access

☐ **La carte d'invalidité** pour les personnes ayant un handicap supérieur ou égal à 80 %.

Pour paiement par prélèvement

☐ **Un RIB ou un RIP** (sauf Livret A ou tout compte bancaire d'épargne) dans le cas d'un paiement d'un abonnement annuel par prélèvements automatiques. La présence du titulaire du compte est indispensable pour la signature du mandat SEPA qui est généré automatiquement par nos agents en boutique.

Les documents ne sont pas conservés. Merci de présenter des originaux papier ou documents dématérialisés sur smartphone (sauf RIB et photo).

Où créer ma carte ?

- ▶ **Sur la boutique en ligne Tango www.tangobus.fr**
- ▶ À la Boutique Transport TANGO, 13, rue Régale à Nîmes (centre-ville)

Du lundi au vendredi
9h / 12h30 - 14h30 / 18h
Samedis 10h / 13h15

Où recharger mon abonnement ?

- ▶ **Sur la boutique en ligne Tango www.tangobus.fr**
- ▶ À la Boutique Transport TANGO, 13, rue Régale à Nîmes (centre-ville)

Du lundi au vendredi
9h / 12h30 - 14h30 / 18h
Samedis 10h / 13h15

- ▶ Chez les dépositaires de Nîmes Métropole
- ▶ Aux Distributeurs Automatiques de Titres