

ARTICLE 1 | APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport Tadao, utilisables sur le Périmètre de Transport Urbain Tadao, exploité par Transdev Artois Gohelle. Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, et quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'Exploitation du Service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Transdev Artois Gohelle applicable à l'ensemble du réseau Tadao et matérialisé par le titre de transport.

1.2 Tout achat de titre de transport Tadao emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes, aux conditions particulières et au règlement d'exploitation.

1.3 Les conditions générales de ventes sont mises à disposition des clients sur simple demande faite auprès de Tadao. Elles sont également consultables en boutiques ou sur le site internet www.tadao.fr.

ARTICLE 2 | TARIFICATION ET ABONNEMENTS

2.1 Les prix des titres de transport s'entendent Toutes Taxes Comprises.

2.2 Les prix en vigueur, à la date de la commande ou dans le contrat nous liant avec l'acheteur, sont ceux disponibles lors de l'achat du titre de transport, dans l'un de nos points de vente, ou sur le site internet www.tadao.fr.

2.3 La tarification peut évoluer à tout moment, sur délibération du Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle.

2.4 Les enfants de moins de 5 ans peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte.

2.5 Les titres de transport peuvent s'acheter sur 3 supports différents : un billet sans contact anonyme (Ticket unité, formule journée, formule 6 trajets), une carte sans contact nominative (tous les titres de transport Tadao) et via l'application mobile gratuite nommée « m-ticket » (Ticket unité, formule journée, formule 6 trajets)

2.6 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Transdev Artois Gohelle pour lui permettre de gérer ses contrats. Il a toutefois la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique.

2.7 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, le contrat sera résilié. Le client sera alors redevable de la réduction dont il aura indument bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

2.8 Les droits aux titres réduits ou gratuits (Demandeurs d'emploi et Scolaires) sont accordés exclusivement par le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle (conditions en boutiques ou sur www.tadao.fr).

ARTICLE 3 | COMMANDES

3.1 Chaque commande devra être formulée par écrit et deviendra définitive dès acceptation de Transdev Artois Gohelle.

3.2 Les renseignements portés sur les catalogues, dépliants ou autres documents sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager Transdev Artois Gohelle.

3.3 En cas de modification de la commande initiale en cours d'exécution du contrat et sur la demande expresse du client, ce dernier sera facturé du supplément de prestation calculé à partir du barème ayant servi de base à la commande. Le détail des coûts supplémentaires sera alors expressément indiqué sur la facture.

ARTICLE 4 | CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1 Toutes nos factures sont payables à réception sauf Convention particulière avec le client.

4.2 Le règlement, même anticipé, ne générera aucun escompte au profit du client.

4.3 A défaut de paiement dans les délais requis, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure, à titre de pénalités de retard, TVA en sus à la charge du client, calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (LOI 2001-420 du 15 mai 2001, renforcée par la LOI 2008-776 du 04 août 2008 dite "LME" et l'article L441-6 du Code de Commerce.

4.4 Outre les pénalités de retard sus-indiquées, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due de plein droit, TVA en sus à la charge du client, par tout professionnel en situation de retard de paiement sur des factures payables à terme. Une indemnisation complémentaire pourra être réclamée par le vendeur, s'il justifie de frais de recouvrement plus élevés.

ARTICLE 5 | GARANTIES, EXIGIBILITE

5.1 Nous nous réservons le droit d'exiger, à tout moment, des garanties de règlement de nos factures.

5.2 Le non-paiement à son échéance d'une somme due rend immédiatement exigibles toutes les créances de notre société, même non échues.

ARTICLE 6 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT A BORD

6.1 Les titres disponibles en vente à bord des véhicules sont délivrés sur des Billets ou Cartes Sans contact. Si le client n'en dispose pas lors de sa montée, un BSC lui est remis gratuitement par le conducteur, hors lignes Bulles 1 et 2 où il n'y a pas de vente à bord (les clients doivent acheter un titre avant la montée à bord).

6.2 Seuls les tickets unités et Formule Journée peuvent être chargés à bord

6.3 Le paiement se fait en espèces au comptant, avant la remise du titre, auprès du conducteur.

6.4 Le client doit préparer l'appoint avant de monter dans le véhicule. Les billets de valeur supérieure à 50 EUR ne sont pas acceptés.

ARTICLE 7 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN BOUTIQUE TADAO

7.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible en boutique Tadao

7.2 Les titres sont chargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

7.3 La première création de carte est gratuite. Un duplicata payant peut être émis si nécessaire (cf. Art 12).

7.4 Les moyens de paiement acceptés en boutique Tadao sont les suivants : Espèces, Carte bleue, Chèque (pièce d'identité à présenter), Prélèvement

automatique (Cf. Art 10), Facturation (uniquement personne morale et sur présentation d'un bon de commande dûment complété).

ARTICLE 8 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN RELAI TADAO

8.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible en Relai Tadao (hors abonnement en prélèvement automatique en rechargement exclusivemnt.

8.2 Les titres sont rechargés sur une carte sans contact ou un billet sans contact.

8.3 Les moyens de paiement acceptés en Relai Tadao sont : Espèces, Carte Bleue, Chèque (si accepté par le Relai).

8.4 La liste des points de vente Relai Tadao est accessible sur le site internet www.tadao.fr.

ARTICLE 9 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

9.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible sur la boutique en ligne www.tadao.fr

9.2 Les titres à la vente sont rechargeables sur une carte sans contact (les Billets sans contact ne peuvent pas être rechargés en ligne)

9.3 La boutique en ligne permet la demande de création d'une carte sans contact :

Le client doit alors créer son compte, compléter l'intégralité des champs obligatoires, et importer une photo d'identité numérique.

La carte peut ensuite être récupérée gratuitement dans une boutique Tadao sous un délai de 12 heures ou être envoyée sous 7 jours à domicile par la Poste et à l'adresse indiquée dans le dossier (frais d'envoi en sus et à la charge du client en envoi simple ou recommandé selon son choix)

9.3 Les clients déjà détenteurs d'une carte sans contact nominative, peuvent recharger ces dernières soit directement en indiquant le numéro de série de la carte, soit par le biais d'un espace client à créer sur la boutique en ligne. 9.4 Le client qui souhaite acheter un titre de transport doit obligatoirement :

- Se connecter avec son compte sur la boutique en ligne ou indiquer le N° de série de sa carte
- Sélectionner les supports et titres de transports souhaités
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues (paiement sécurisé par carte bancaire)
- Confirmer sa commande et son règlement

9.4 Tadao communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée.

9.5 Dans le cas d'un rechargement le titre de transport sera récupéré lors de la validation de la carte sur le pupitre d'un véhicule Tadao ou sur la cible d'un Distributeur Automatique de Titres (DAT).

9.7 En cas de rechargement d'une carte sans contact, la récupération du titre s'effectue par validation du support dans l'un des véhicules du réseau Tadao, dans un délai de 24h

ARTICLE 10 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT SUR UN DAT

10.1 L'ensemble de la gamme tarifaire payante est accessible sur les distributeurs de titres Tadao (DAT), en rechargement exclusivemnt et hormis l'abonnement annuel en prélèvement automatique

10.2 Les Billets et cartes sans contact peuvent être rechargés sur DAT

10.3 Des billets sans contact peuvent être obtenus sur le DAT au moment de l'achat si le client n'en dispose pas

10.4 Les moyens de paiement acceptés par les DAT sont la carte bancaire (possibilité paiement sans contact) et les espèces : pièces de 2 €, 1 €, 50 c, 20 c et 10 c

ARTICLE 11 | ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT EN M-TICKET

11.1 L'application est disponible gratuitement sur Google Play Store et Apple Store

11.2 L'application permet l'achat et la validation de Tickets Unitaires, Formules Journées et Formules 6 voyages

11.3 Les conditions d'achat et d'usage sont disponibles sur l'application.

ARTICLE 12 | CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT DU PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

12.1 Le paiement par Prélèvement automatique est autorisé dans le cadre de l'achat d'un abonnement annuel de la gamme Tout Public uniquement.

12.2 Le règlement de l'abonnement s'étale sur 12 mois, et se présente comme suit : Paiement comptant de la première mensualité lors de la souscription, puis 11 prélèvements mensuels automatiques consécutifs.

12.3 Les prélèvements sur un compte épargne (Livret A...) sont interdits.

12.4 Le client payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Il peut prendre en charge plusieurs abonnements.

12.5 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 Transdev Artois Gohelle sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Transdev Artois Gohelle 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. Seuls les paiements de type récurrent peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement.

12.6 Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

12.7 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 Transdev Artois Gohelle de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier adressé à « Tadao - Service Abonnement ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX ». Ces modifications doivent être signalées à Transdev Artois Gohelle avant le 20 du mois pour prendre effet au mois suivant (cachet de la poste faisant foi) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir rupture dans le rythme des prélèvements ou dans la validité de l'abonnement. 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 Transdev Artois Gohelle en cas de litige.

12.8 Les mensualités sont prélevées entre le 5 et le 15 du mois, sur le compte bancaire indiqué dans le dossier du client. Transdev Artois Gohelle notifiera la transaction préalablement au client, par tout moyen (courrier, SMS ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

12.9 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, Transdev Artois Gohelle se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

12.10 En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à « Tadao - Service Abonnement ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX ». Toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné.

12.11 En cas d'impayés, les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au client payeur, sont à la charge du client payeur. Ces frais s'élevaient à 4 EUR. Si la régularisation du ou des impayé(s) n'est pas effectuée dans les délais accordés par Transdev Artois Gohelle, le titre de transport sur carte sans contact est invalidé jusqu'à règlement complet des sommes dues.

12.12 Un client payeur dont le compte client est resté débiteur ne peut souscrire à de nouveaux contrats d'abonnements Tadao en prélèvement.

12.13 Résiliation à l'initiative de Transdev Artois Gohelle : le contrat est résilié de plein droit par Transdev Artois Gohelle au moyen d'un simple courrier adressé au dernier domicile connu du client payeur pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement (Cf. Art 13)
- En cas de défaut de paiement répétés

Dans tous ces cas, le client sera exposé aux poursuites judiciaires prévues par les lois et règlements en vigueur.

12.14.1 Résiliation à l'initiative du client payeur : le contrat d'abonnement peut être résilié, à la demande du client payeur, au cours des 9 premiers mois de l'abonnement, pour motif légitime (longue maladie, cessation d'activité, perte d'emploi, déménagement hors du territoire).

12.14.2 La demande de résiliation doit être adressée par courrier, à « Tadao - Service Abonnement ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX », en précisant le motif. Tout mois commencé est dû dans son intégralité. De plus, la demande doit parvenir avant le 20 du mois (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant.

12.14.3 Aucune résiliation ne sera acceptée au cours des 3 derniers mois de l'abonnement.

12.14.4 En cas de compte client débiteur, la résiliation ne sera effective qu'à règlement de la totalité des sommes dues.

ARTICLE 13 | UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

13.1 Les titres de transport Tadao sont utilisables sur l'ensemble du Périmètre de Transport Urbain du Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle.

13.2 Les abonnements mensuels et annuels des gammes Jeunes et Tout Public peuvent être utilisés pour effectuer des trajets en TER, entre les gares SNCF du Périmètre de Transport Urbain du SMT (liste disponible sur www.tadao.fr).

13.3 Tout client doit présenter son titre au conducteur. La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée (y compris en correspondance) dans un véhicule du réseau Tadao. Les abonnements utilisables dans les gares SNCF doivent également être validés avant la montée en TER, sur les bornes présentes sur les quais.

13.4 Le titre de transport doit être conservé par le client durant la totalité du trajet. Le titre de transport peut être contrôlé à tout moment par des agents de l'entreprise de transport, ou de toute autre personne habilitée à le faire. Est considéré en situation irrégulière :

- Tout client sans titre de transport (cas du non-paiement, perte, vol et oubli)
- Tout client en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité
- Tout client n'ayant pas validé son titre à la montée dans le véhicule
- Tout client utilisant un titre falsifié ou d'un autre voyageur
- Tout client utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif

Le client en infraction devra payer immédiatement une amende.

ARTICLE 14 | PERTE ET VOL DU TITRE DE TRANSPORT

14.1 Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, le client est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le véhicule, d'un nouveau titre pour pouvoir voyager.

14.2 En cas de perte, vol ou détérioration manifeste de la carte sans contact nominative, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité, dans une boutique Tadao pour se faire établir une nouvelle carte sans contact. Les frais de reconstitution sont ceux en vigueur à la date de création du duplicata.

14.3 En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact nominative (sans signe de dégradation manifeste), la reconstitution est gratuite.

14.4 L'ensemble des titres de transport Tadao présents sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte sans contact.

14.5 Dans le cas de la perte ou du vol d'un billet sans contact, compte tenu de son caractère anonyme, la reconstitution du titre ou du solde de voyage est impossible.

14.6 Aucun remboursement des titres achetés pour voyager entre la date de perte / vol et le remplacement de la carte sans contact ne sera effectué.

ARTICLE 15 | RECLAMATIONS ET MEDIATION

15.1 Toute réclamation peut être adressée, soit par téléphone au 0810.00.11.78, soit par courrier au « Centre de Relation Client Tadao ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX », soit sur le site internet www.tadao.fr (rubrique « nous contacter »).

15.2 Dans le cas où le client n'est pas satisfait de la réponse reçue à sa réclamation, il peut recourir au service de médiation. Ce service gratuit permet au client d'obtenir un second avis, indépendant et impartial. Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17.

ARTICLE 16 | MODALITES DE REMBOURSEMENT

16.1 Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au « Centre de Relation Client Tadao ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX », en précisant le motif. Aucun remboursement n'est effectué en agence commerciale.

16.2 Seuls les titres non utilisés peuvent faire l'objet d'un remboursement.

16.3 Dans le cas d'abonnement à longue durée (supérieure à 2 mois), un remboursement peut être envisagé au prorata des mois non consommés.

ARTICLE 17 | MODIFICATION DES CGV

Transdev Artois Gohelle se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport. Elles s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Tadao.

ARTICLE 18 | DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Tous Différends pouvant résulter de l'application de nos contrats seront portés devant la juridiction judiciaire compétente.

18.2 Les informations recueillies par Transdev Artois Gohelle font l'objet d'un traitement informatique, destiné à la gestion de la clientèle (les réponses à certaines questions sont facultatives). Seuls Transdev Artois Gohelle et le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle ont accès à ces informations. La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr). Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition au traitement (pour motifs légitimes) des informations vous concernant. Dans ce cas, adressez-vous au « Centre de Relation Client Tadao ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX ».