

Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport à bord des véhicules Tempo

Date mise à jour : 31 août 2026

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport 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, 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 à l'agence commerciale Tempo et sur le site www.tempobus.fr

1- Les supports des titres de transport

Il existe trois types de supports : les tickets QR-Code, les billets sans contact et les cartes sans contact. Les supports doivent être conservés en bon état de fonctionnement. Ils doivent notamment ne pas être soumis à des torsions, pliages, découpages, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement inapproprié à leur bon fonctionnement. En achetant ou en utilisant les titres Tempo, l'abonné et le payeur acceptent les CGV et le règlement d'exploitation.

Les supports carte bancaire et M-Ticket ont des CVG dédiées disponibles sur le site tempobus.fr.

1.1 Le ticket QR-code

Le ticket QR-code est un titre de transport sur lequel figure un QR Code. Dans tous les cas, un ticket équivaut à un voyage (correspondances comprises). Ce ticket, non soumis à profil, est impersonnel et anonyme. Il n'est pas rechargeable, le titre Journée est valable le jour de sa première validation. Le ticket ne bénéficie pas du service après-vente. Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas connues dans le fichier client, aucune mesure commerciale ne pourra être prise en compte. Les titres QR-Code du réseau Tempo sont ticket 1 voyage et 1 journée.

1.2 Le billet sans contact rechargeable

Le billet sans contact est une carte cartonnée qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques non-soumis à un profil. La carte est impersonnelle, anonyme et

cessible à un tiers si non validée. Elle n'a pas de date limite d'utilisation. Il est possible de voyager à plusieurs en validant et en indiquant ensuite le nombre de personnes transportées sur le valideur au moment de la validation. Une fois tous les titres épuisés, la carte peut être réutilisée et rechargée. Les titres rechargeables du réseau Tempo sur le billet sans contact sont le 1 voyage, 1 journée et 10 voyages.

1.3 La carte sans contact

La carte sans contact est une carte en PVC qui permet d'y (re)charger des titres de transport spécifiques soumis à un profil lors de son élaboration. Elle est strictement personnelle et incessible. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de sa souscription. Ils acceptent que leurs données personnelles soient conservées par Keolis Agen pour lui permettre de gérer ses contrats.

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. 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.

La carte sans contact est délivrée à l'agence commerciale Tempo sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo récente de bonne qualité. Le support est paramétré en fonction de la catégorie d'âge du client et du profil du client. Ces modalités déterminent quels titres de transport Tempo, le client est en droit de (re)charger sur la carte sans contact.

Pour les abonnements mensuels, l'abonnement débute le premier jour du mois et termine le dernier jour du mois choisi. Pour les abonnements annuels, l'abonnement débute le jour de la vente du titre.

Keolis Agen se réserve le droit de fixer les périodes de vente et de validité des abonnements annuels et mensuels.

En cas de perte, de vol, de détérioration le client devra procéder au paiement d'un duplicata. Le prix des duplicatas est fixé à 10€. En cas de carte dysfonctionnante, mais en bon état apparent, le duplicata est gratuit. Une fois l'opération de rechargement et/ou de paiement effectué sur les cartes, celles-ci sont actives et peuvent être utilisées sur les valideurs dans les bus au bout de 10 minutes.

2- La tarification et le paiement

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à bord des bus, en agence commerciale, sur le site internet www.tempobus.fr. Les tarifs applicables sont les prix votés par l'Agglomération d'Agen. Ils sont révisables chaque année. Pour les abonnements, le prix applicable est celui en vigueur à la date du début de l'abonnement.

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. Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires :

- Pour un titre CSS, l'attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire) sans participation financière (de moins de 3 mois), doit être présenté.
- Pour un abonnement moins de 11 ans, un justificatif de domicile (de moins de 3 mois) doit être présenté.
- Pour un abonnement 11-17 ans, un justificatif de domicile et une attestation CAF ou MSA (moins de 3 mois) mentionnant le QF du foyer d'attachement de l'abonné, doivent être présentées.

Tous les titres de transport sont payables au comptant, par les moyens de paiement proposés par le point de vente étant précisé que : à bord des véhicules, le règlement en espèces est la règle ; le règlement par carte de paiement sans contact est disponible dans le cadre des conditions particulières concernant ce type de paiement (voir CGV spécifiques). L'Agence Commerciale accepte les règlements en espèces, par carte de paiement et en chèque. L'Annexe Tempo accepte les règlements par chèque et par carte bancaire. Les abonnements annuels (sauf les – 11 ans et les 11-17 ans) sont payables par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après. Dispositions particulières pour les abonnements annuels payables par prélèvement automatique sous réserve de la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par Keolis Agen : Pour ces abonnements, réglés par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/10ème du tarif annuel de l'abonnement. Les prélèvements automatiques sont effectués le 7 de chaque mois, sur une période de 10 mois suivant la date de début de validité de l'abonnement. Pour un abonnement 11 – 17 ans dont le foyer de rattachement à un QF supérieur ou égal à 1 086, il est possible de payer par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après. Dispositions particulières pour les abonnements annuels payables par prélèvement automatique sous réserve de la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par Keolis Agen. Pour ces abonnements, réglés par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/5 ème du tarif annuel de l'abonnement, avec un prélèvement en octobre, novembre, décembre, janvier et février. Ce mode de paiement n'est disponible qu'avant le 20 septembre de l'année scolaire en cours.

3- Les canaux de distribution

Les tickets 1 voyage et 1 journée sont vendus à bord des bus. Le support du billet sans contact et de la carte sans contact sont en vente uniquement à l'agence commerciale Tempo. Ils sont rechargeables sur le site www.tempobus.fr. Des conditions générales de vente et d'utilisation spécifiques existent pour :

- La vente par carte de paiement sans contact à bord des bus et de l'open paiement
- La vente en ligne e-boutique sur le site www.tempobus.fr

4- Les litiges de paiement

Les litiges de paiement concernent les règlements de titres de transport par chèque et par prélèvement automatique. En cas d'impayés, la somme (assortie des frais d'impayé) est à régler en intégralité à l'agence commerciale Tempo. Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge du payeur. A défaut de régularisation des impayés, Keolis Agen se donne le droit de demander la restitution du titre, de résilier l'abonnement et d'inscrire le client sur une liste d'opposition. Dans ces cas d'impayés, le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour racheter un nouveau titre de transport. Seuls les règlements en carte bancaire ou espèces seront acceptés pour régulariser les sommes dues. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges et jusqu'à trois ans après la date de survenance du dernier impayé. 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.

5- L'utilisation du titre

Conformément au règlement d'exploitation, tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité et il tient à chacun de s'en acquitter, le cas échéant auprès du conducteur. Ce titre de transport, doit être visible et en bon état (voir paragraphe 1). Il doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque véhicule, même en correspondance, dans un délai d'une heure après la première validation. Le titre doit être valide durant toute la durée du trajet, jusqu'à l'arrêt de descente. Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule. Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Tout client qui utilise un titre de transport résilié est passible des amendes forfaitaires en vigueur. Tous les titres doivent être présentés lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité du porteur, il peut être demandé un justificatif d'identité. Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement par le client

(falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait de la carte, le paiement d'une indemnité forfaitaire.

6- Le remboursement et la résiliation des abonnements annuels

Les titres de transport peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit à l'initiative de Keolis Agen en cas de fraude dans la constitution du dossier d'adhésion, d'utilisation frauduleuse du titre ou d'impayé, sans préjugé des indemnités liées à la rupture ou à l'utilisation frauduleuse. Seuls les abonnements annuels peuvent être résiliés et/ou remboursés. Les abonnements ne peuvent être ni transférés, ni suspendus (même de manière momentanée). Ils peuvent être résiliés, contre une demande écrite pour un des motifs : décès de l'abonné, déménagement hors de l'Agglomération d'Agen, mutation professionnelle (abonné ou resp. légal de l'abonné) hors de l'Agglomération d'Agen. Cette demande doit être complétée des justificatifs nécessaires au plus tard le 15 (inclus) du mois de l'événement. Le tarif appliqué sera actualisé en fonction du nombre de mois utilisé (tarif annuel pour 12 mois consécutifs, ou tarif mensuel pour tous les autres cas de figure).

Modalités de remboursement : Tout mois commencé est dû. Conditions de remboursement des mensualités restantes :

- Abonnement payé au comptant : on considère le prix de l'abonnement en cours, auquel on retranche le nombre de mois entiers consommés à plein tarif pour la gamme concernée (tarif mensuel)

- Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit être transmise par écrit à Keolis Agen avant le 15 (inclus) du mois précédant le prélèvement à annuler. Aussi, le contrat n'est plus actif et les mensualités restantes dues ne sont pas prélevées.

Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des éventuels impayés, majorés des frais, et au tarif correspondant. Aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué 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 du(des) nouveau(x) support(s) de l'abonnement.

- Titres(s) acheté(s) par le client avant sa souscription à un abonnement annuel ou mensuel.

7- Les données personnelles

Les données clients sont hébergées sur un espace totalement sécurisé. L'accès à la base de données n'est accessible qu'aux personnes autorisées, et qu'en cas de nécessité. Un

identifiant unique anonymisé de la carte de paiement est généré automatiquement lors de la validation dans un véhicule ou lors de la saisie du numéro de la carte de paiement sur le site internet dédié pour la consultation de l'historique. Cet identifiant, conformément aux normes de sécurité bancaires en vigueur, est utilisé pour toutes les opérations nécessaires à la gestion du service. Seule la banque est en mesure d'associer cet identifiant à une carte de paiement pour permettre le règlement des paiements effectués. Ces informations ne sont en aucun cas communiquées à des tiers ou utilisées à d'autres fins que celles liées à l'utilisation du service de paiement sans contact.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service Marketing et à la gestion des impayés. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Keolis Agen s'engage à ne communiquer via l'adresse mail de l'abonné que sur des points spécifiques au réseau (actualités, nouveautés, trafic, tarifs...). Si les clients ne souhaitent pas recevoir ces mails Tempo, ils devront se signaler par écrit (courrier ou mail) auprès du service commercial. Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression des données vous 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. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Agen par :

- par mail à tempobus@keolis.com
- par courrier à Keolis Agen Agence commerciale TEMPO Gare d'Agen 1 place Rabelais 47 000 AGEN
- par téléphone au 05 53 48 90 10 selon les horaires en vigueur.

8- Les réclamations

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Agen Agence commerciale Tempo Gare d'Agen 1 place Rabelais 47 000 AGEN ou contacter l'Agence commerciale Tempo ouvert selon les horaires en vigueur, au 05 53 48 90 10 ou adresser un mail à tempobus@keolis.com.

9- L'application et les modifications

Keolis Agen se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dès leur parution sur le site internet du réseau Tempo.

KEOLIS AGEN : Z.I Laville - Rue Georges Clemenceau - 47240 BON ENCONTRE

SARL au capital de 224.050 € - RCS Agen n° 487 875 593

SIRET 487 875 593 000 13

Les recettes sont perçues pour le compte de l'Agglomération d'Agen.