

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU)

## 1 - OBJET

**1.1** - La société KEOLIS THIONVILLE FENSCH est mandatée par son Autorité Organisatrice, TeMo Moselle Nord (ou « TeMo »), pour exploiter le réseau de transport urbain TeMo'b

**1.2** - Le réseau de transport urbain de TeMo comprend :

- Une offre publique de transport avec des lignes régulières, exploitée sous la dénomination commerciale « TeMo'b » ;
- Une offre publique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « TEMO'FLEX » ;
- Une offre spécifique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « Trans'PMR ».

**1.3** - Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités de commercialisation des titres de transport TeMo'b. Les titres TeMo'b permettent de voyager sur les réseaux de transport « TeMo'b », « TEMO'FLEX » et « Trans'PMR ».

**1.4** - La gamme tarifaire et les conditions qui en découlent sont définies par TeMo sur son périmètre de Transport et sont appliquées par son Exploitant, KEOLIS THIONVILLE FENSCH.

## 2 - DÉFINITIONS

Chaque terme mentionné ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée à savoir :

- **EXPLOITANT** : la société KEOLIS THIONVILLE FENSCH, mandatée par TeMo pour exploiter le réseau de transport urbain du territoire du TeMo.

- **TeMo (SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS URBAINS)** : Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable.
- **TRANSPORTEUR** : Personne morale transportant les Usagers sur l'un des réseaux TeMo'b, TEMO'FLEX, Trans' PMR. Ce peut être l'Exploitant ou un sous-traitant de ce dernier.
- **USAGER OU CLIENT** : Personne physique titulaire ou souhaitant se procurer un Titre de Transport en vue d'utiliser le réseau de transport urbain.
- **TITULAIRE** : Personne physique bénéficiant d'un Titre de Transport TeMo'b valide ou en cours de validité.
- **PAYEUR** : Personne physique qui effectue le règlement du titre du Titulaire. Le Payeur n'est pas nécessairement le Titulaire
- **TITRE DE TRANSPORT** : Contrat (titre occasionnel ou forfaitaire) entre le Titulaire et le Transporteur chargé sur un support sans contact compatible (SSC). Ce contrat peut être vendu seul ou avec un support sans contact associé.
- **SUPPORT « SANS CONTACT » (SSC)** : Support permettant le chargement des titres TeMo'b (valable également sur le réseau TEMO'FLEX et Trans'PMR). Ce peut être un BSC (billet sans contact) ou une CSC (carte sans contact). Chaque support est numéroté et est destiné à être présenté devant l'un des valideurs installés dans les véhicules du Transporteur. Ce geste simple permet de valider son Titre de Transport et donc de voyager en conformité avec la réglementation en vigueur. Un SSC vide ne constitue pas un Titre de Transport.
- **BSC (BILLET « SANS CONTACT »)** : Support permettant le chargement sur un format « Ticket » de certains titres de transport.
- **CSC (CARTE « SANS CONTACT »)** : Support permettant le chargement sur un format « Carte à puce » de certains titres de transport. La CSC est nominative et peut contenir des données personnelles. Celles-ci sont indispensables à la gestion du dossier du Titulaire. La CSC est par ailleurs

interopérable et peut être utilisée sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité. Dans les présentes CGV, la « CSC » est spécifiquement émise par une Boutique TeMo'b.

- **RÉSEAU PARTENAIRE D'INTEROPÉRABILITÉ** : Partenaires TeMo'b signataires de la charte d'interopérabilité et délivrant des cartes Simplicités (FLUO 54, FLUO 57, TGL, Le Met, STAN, TER). Ces partenaires peuvent charger leurs titres de transport sur une CSC Simplicités TeMo'b. Réciproquement, TeMo'b peut charger ses propres titres de transport sur une CSC Simplicités émise par l'un des réseaux partenaires d'interopérabilité.
- **BOUTIQUE TeMo'b** : Point de vente de l'Exploitant habilité à créer des titres de transport TeMo'b sur BSC et CSC. Dans le cadre des présentes CGV, deux (2) Boutiques sont recensées à ce jour : la Boutique TeMo'b de FLORANGE et la Boutique TeMo'b de THIONVILLE.
- **E-BOUTIQUE TeMo'b** : Point de vente dématérialisé de l'Exploitant habilité à charger un titre de transport TeMo'b.
- **DÉPOSITAIRE TeMo'b** : Point de vente complémentaire aux Boutiques TeMo'b et habilité à commercialiser certains Titres de Transport.
- **POINT DE VENTE TeMo'b** : Il s'agit de manière limitative des Boutiques TeMo'b, de la e-boutique TeMo'b et des dépositaires qui sont équipés et habilités à commercialiser des Titres de Transport. Chaque Point de Vente TeMo'b ne commercialise pas nécessairement les mêmes Titres de Transport.
- **TITRE ANNUEL PAYANT (OU ABONNEMENT)** : Contrat forfaitaire et exclusivement chargeable sur CSC dont la durée de validité porte sur une période de dix (10) ou douze (12) mois. Cette période varie selon le Titre de Transport.
- **PAIEMENTS FRACTIONNÉS** : Opération mensuelle par laquelle le Payeur s'acquitte du règlement d'un titre de transport annuel payant, par carte

bancaire, sur acceptation de débits mensuels depuis la e-Boutique TeMo'b. Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent document.

- **TITRES EN NOMBRE** : Vente d'une quantité supérieure à cinquante (50) titres de transport payable en une (1) fois.

### **3 - CHAMPS D'APPLICATION ET CONDITIONS D'ACCÈS AUX TITRES**

Les présentes CGV concernent les supports sans contact et les titres de transport TeMo'b. Les conditions d'accès aux titres sont définies en annexe. Attention, les transports TEMO'FLEX ne sont pas ouverts aux scolaires en période scolaire, du lundi au vendredi.

**3.1** - TARIFICATION GRAND PUBLIC (titres valables sur les transports TeMo'b, TEMO'FLEX et Trans'PMR)

- Titre « 1 voyage »
- « Forfait journée »
- Titre « 10 voyages »
- « Pass Hebdo »
- « Forfait Groupe »
- « Pass MOUV » mensuel / annuel

**3.2** - TARIFICATION SOLIDAIRE (réservé aux ayant-droit, voir annexe)

**3.2.1** - Titres valables sur les transports TeMo'b, TEMO'FLEX et Trans'PMR :

- Titre « 10 voyages » tarif réduit
- « Pass Senior » (mensuel / annuel)
- « Pass Tremplin » (mensuel)

- « Pass Senior Plus » (annuel)
- « Pass JEUN'S » (mensuel / annuel)
- « Pass S'COOL » (-16 ans / +16 ans) (2 voyages par jour scolaire, valables uniquement en période scolaire du lundi au vendredi)
- Complément « Pass S'COOL Plus » (forfait complémentaire aux titulaires d'un Pass S'COOL pour bénéficier de voyages illimités toute l'année)

## **4 - TARIFS**

**4.1** - La gamme tarifaire est communiquée en euros TTC. Elle est susceptible d'être modifiée à tout moment et, en tout état de cause, d'être révisée chaque année. Elle est déterminée par TeMo.

**4.2** - Elle est accessible sur le site internet [temo-mosellenord.fr](http://temo-mosellenord.fr), et, de manière non limitative à bord des véhicules de l'Exploitant et au sein des Points de Vente TeMo'b.

**4.3** - Les SSC sont payants. Le titulaire doit s'assurer que son SSC reste valide. Il peut obtenir cette information en Point de Vente TeMo'b ou chez un Dépositaire TeMo'b.

**4.3.1** - Les CSC peuvent faire l'objet d'un Service Après-Vente (SAV). Elles ont une durée de vie limitée à cinq (5) ans.

**4.3.2** - Les BSC ont une durée de vie limitée à deux (2) ans et six (6) mois. Les BSC et titres chargés sur BSC font l'objet d'un SAV (ils pourront être repris, échangés). Au-delà des deux (2) ans et six (6) mois, tout titre résiduel est considéré comme perdu.

**4.4** - La CSC peut être renouvelée (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) à tout moment dans sa structure d'achat initial (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant).

**4.4.1** - Les Titres TeMo'b seront restitués sur la nouvelle CSC.

**4.4.2** - Pour tout autre titre de transport, il appartient au Client de se rapprocher du Réseau Partenaire d'Interopérabilité qui a initialement chargé son titre sur ladite CSC.

## **5 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES TITRES DE TRANSPORT**

**5.1** - Les modalités de règlement des titres de transport objets des présentes CGV se font selon le tarif TeMo'b en vigueur le jour de l'achat et sont susceptibles d'évoluer en cours d'année.

**5.2** - Des spécificités tenant au mode de règlement différent selon le lieu d'achat du titre :

**5.2.1** - En Boutique TeMo'b, le règlement peut se faire ~~soit~~ par paiement comptant – espèces et carte bancaire.

**5.2.2** - Dans les véhicules de transport urbain circulant sur le réseau TeMo'b, le règlement se fait obligatoirement en paiement comptant et en espèces. L'utilisateur doit faire l'appoint (cf. article L112-5 du Code monétaire et financier précisant « qu'il appartient au débiteur de faire l'appoint en monnaie et en billet »). Le conducteur peut ne pas avoir la possibilité de rendre la monnaie.

**5.2.3** - Auprès d'un dépositaire, les modalités de règlement se font aux conditions fixées par le revendeur lui-même.

**5.2.4** - Depuis la e-Boutique TeMo'b, il est possible de se procurer un ou plusieurs titres annuels payants, des titres mensuels payants ainsi que des voyages à l'unité ou par lot de 10. Le règlement se fait exclusivement en carte bancaire au comptant ou en paiements fractionnés conformément aux dispositions de l'article 5.7 ci-dessous. La vente se fait ensuite à distance conformément aux dispositions de l'article 7.

**5.3** - Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non-utilisation totale ou partielle d'un titre de transport sur BSC ou sur CSC (sauf titres de transport annuels payants – voir §8.2).

**5.4** - Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant ou pour achat de titres en nombre.

**5.6.3.2** – En cas d'impayé et sans régularisation de la somme due, 8 jours calendaires après la notification au client, tout Titre de Transport objet du règlement dû est alors suspendu, jusqu'au lendemain de la régularisation des sommes dues (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant). La période non-consommée n'est pas remboursée.

**5.7** - Les dispositions relatives aux paiements fractionnés sur la e-boutique TeMo'b sont les suivantes :

**5.7.1** - Le paiement fractionné est exclusivement réservé aux achats de titres annuels payants effectués sur la e-Boutique. La formule se décompose en trois (3) mensualités consécutives. La première (1ère) mensualité est payée au comptant à l'achat du Titre de Transport.

**5.7.2** - Chaque mensualité s'effectue ensuite avec une mise en paiement à J+30 et à J+60

**5.9** - Tout défaut de paiement entraîne, pour le débiteur, l'obligation de rembourser, en supplément des montants dus, les frais de gestion occasionnés sur la base de la tarification en vigueur, rubrique « Frais d'impayés » de la grille tarifaire. Ces frais d'impayés doivent être réglés au comptant, en espèces ou par carte bancaire dans une agence TeMo'b.

## **6 - MODALITÉS DE VENTE DE TITRES EN NOMBRE**

**6.1** - La vente de titres en nombre doit être précédée d'une commande. Cette commande doit intervenir dans un délai minimum de trois (3) jours ouvrés.

**6.2** - Le règlement est exigible au moment de la commande. Un justificatif de paiement est alors remis au Payeur.

**6.3** - Le jour de la commande, le Payeur spécifie la Boutique TeMo'b dans laquelle il souhaite venir retirer ses titres.

**6.4** - A l'issue des trois (3) jours ouvrés, le Payeur peut se rendre en Boutique TeMo'b. Les titres en nombre lui sont remis contre le justificatif de paiement.

**6.5** - La commande est conservée en boutique pour une durée maximale de 30 jours.

## **7 - VENTE À DISTANCE**

**7.1** - Le client souhaitant acheter un titre de transport doit obligatoirement posséder une carte bancaire, et s'être inscrit sur le site de vente en ligne de TeMo'b. Cette inscription requiert un identifiant (adresse électronique du client) et un mot de passe défini par le client lors de son inscription. L'identifiant et mot de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous la responsabilité du client.

**7.2** - Le Payeur est responsable financièrement de l'utilisation de ses codes d'accès (login et mot de passe personnels) en son nom ainsi que pour le compte de tiers, y compris les mineurs.

**7.3** - Le Payeur garantit la véracité et l'exactitude des informations personnelles fournies et déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. Il n'est pas garanti que le Site soit exempt d'anomalies, d'erreurs



ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes. En aucun cas, le système n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site.

#### **7.4 - MODALITÉS RELATIVES À LA COMMANDE :**

**7.4.1** - Sur le site internet TeMo'b.fr, rubrique « e-boutique », le client s'identifie avec ses identifiants (login et mot de passe personnels).

**7.4.2** - Le client sélectionne le ou les titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté les conditions applicables à leur utilisation, disponibles sur le site internet TeMo'b.fr, rubrique « e-boutique ».

**7.4.3** - Le client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande : titre(s) de transport sélectionné(s).

**7.4.4** - Le client a la possibilité de choisir entre le retrait de la carte en agence TeMo'b ou sa livraison par courrier à domicile (frais de port facturé au tarif en vigueur).

**7.4.5** - Après avoir pris connaissance et accepté les conditions générales, le client valide et paie sa commande. La validation en ligne par le client de sa commande et des conditions générales de vente, suivie du paiement, constitueront la preuve de l'expression de son consentement à contracter.

**7.4.6** - La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente et du paiement. Une fois la commande validée sur la e-boutique, le client doit obligatoirement passer sa CSC devant le valideur (à bord du véhicule) sous un délai de deux semaines afin que le titre soit bien chargé.

**7.4.7** - En cas de première inscription ou d'oubli du mot de passe, le client peut se rendre sur le site de la boutique en ligne pour réinitialiser son mot de passe via la fonction « problème de connexion ».

## **7.5** - Modalités relatives au règlement :

**7.5.1** - Les données bancaires liées aux transactions commerciales ne sont pas conservées sur le site. Seul le site de la banque vers lequel sont redirigées les transactions de paiement conserve ces données dans un environnement sécurisé et conformément aux réglementations internationales de sécurisation bancaires en vigueur.

**7.5.2** - L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée valent pour preuve de la transaction. Un courrier électronique de confirmation de la commande enregistrée sera envoyé au Payeur. Il est recommandé au Payeur de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa commande.

**7.6** - Une fois la vente effectuée, le titre de transport se charge automatiquement dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après le premier (1er) versement, à la première (1ère) validation lors de la montée de l'usager dans le bus.

**7.7** - Le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la validation de sa commande et de son paiement, en envoyant un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clientèle. La date d'envoi du courrier recommandé fait foi. Tout mois en entamé est dû dans sa totalité.

## **8 - MODALITÉS DE RÉSILIATION DES TITRES CHARGÉS SUR CSC**

### **8.1** - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'EXPLOITANT

**8.1.1** - Le Titre de Transport peut être résilié de plein droit par l'Exploitant pour les motifs suivants :

> En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription ou d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...);

> En cas de non-règlement de la totalité du titre transport pour défaut de paiement. La résiliation intervient de fait dès lors que la suspension du titre dépasse un mois après la notification de l'impayé conformément aux dispositions de l'article 5.6.3.

**8.1.2** - Le Titulaire (et/ou le Payeur si ce dernier est mineur) est informé de la résiliation au moyen d'un mail à l'adresse communiquée lors de son inscription.

## **8.2** - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU TITULAIRE OU DU PAYEUR

**8.2.1** - La résiliation du titulaire des titres chargés sur la Carte Sans Contact (CSC) se fera uniquement sur l'année en cours (il n'y aura pas d'arriérés).

### **8.2.2** - Cas de force Majeure

Le Titulaire ou le Payeur peut obtenir remboursement de tout ou partie de son abonnement dans les conditions suivantes :

- > Décès du titulaire de la carte sans contact (sur présentation des certificats de décès et d'hérédité dont les copies doivent être transmises au Service Client TeMo'b)
- > Longue maladie supérieure à six (6) mois consécutifs (sur présentation du certificat médical dont une copie doit être transmise au Service Client TeMo'b)
- > Perte d'activité (sur présentation d'un justificatif, comme un certificat de travail de l'employeur, dont une copie doit être transmise au Service Client TeMo'b)
- > Changement d'établissement scolaire (pour les Titulaires de Pass JEUN'S mensuel ou annuel ou de Pass S'COOL, sur présentation d'un justificatif de l'établissement scolaire dont une copie doit être transmise au Service Client TeMo'b)
- > Déscolarisation (pour les Titulaires de Pass JEUN'S mensuel ou annuel ou de Pass S'COOL, sur présentation d'un justificatif de l'établissement scolaire dont une copie doit être transmise au Service Client TeMo'b)

Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

### **8.2.3 - Cas particuliers**

Le Titulaire ou le Payeur peut obtenir remboursement de tout ou partie de son abonnement dans les conditions suivantes :

> Achat du troisième Pass S'COOL et des suivants au sein d'un (1) même foyer justifiant déjà de l'achat de deux (2) Pass S'COOL en cours de validité, en fin d'année scolaire.

Démarche à effectuer sur demande du Payeur au plus tard le dernier jour de l'année scolaire en cours (sur présentation d'une copie du livret de famille et d'une copie de la carte d'identité du Payeur). Toutefois, le remboursement ne sera pas valable dans le cas où l'exploitant, la société KEOLIS THIONVILLE FENSCH, est dépositaire de la vente pour un tiers transporteur.

> Demi-tarif appliqué sur l'achat d'un (1) Pass S'COOL dont le Titulaire bénéficie par ailleurs d'un (1) Titre de Transport du réseau FLUO 54 ou FLUO 57 dans le cadre d'une garde alternée et à condition que l'un des deux représentants légaux soit situé en dehors du périmètre de transports du TeMo - sur présentation du justificatif du paiement du Payeur du Pass S'COOL en vigueur, joindre un titre acquitté avec le justificatif de paiement du réseau FLUO 54 ou FLUO 57 et des justificatifs de domicile des deux (2) représentants légaux.

> L'illimité du Pass S'COOL est un complément et ne peut donc pas faire l'objet d'un remboursement.

### **8.3 - MODALITÉS DE REMBOURSEMENT**

Les personnes pour lesquelles les dispositions de l'article 8.2 s'appliquent, les modalités de remboursement sont les suivantes :

**8.3.1** - Le Titulaire (ou le Payeur) adresse son dossier dûment rempli par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clientèle.

Il est entendu qu'un « dossier dûment rempli » consiste à présenter les éléments suivants :

- > Les justificatifs correspondants aux cas susmentionnés ;
- > Un justificatif d'identité du Payeur et de son lien avec le Titulaire ;
- > Le formulaire de demande de remboursement dûment complété (sur TeMo'b.fr) ;
- > Un courrier explicatif du Payeur.

**8.3.2** - Les remboursements se font *pro rata temporis*, tout mois entamé étant dû dans sa totalité.

Dans le cas d'un abonnement annuel, le prix de l'abonnement mensuel est appliqué, comme base au remboursement. La date de résiliation effective est la date de validation de la demande par le service Client TeMo'b.

**8.3.3** - Pour les cas particuliers mentionnés dans l'article 8.2.3, le remboursement s'effectue par chèque ou carte bancaire (adressé au porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas contraire, au payeur majeur). Le client doit se rendre en boutique TeMo'b de FLORANGE avec une pièce d'identité pour se faire rembourser.

**8.3.4** - Pour les cas de force majeure mentionnés dans l'article 8.2.2, le remboursement s'effectue uniquement sur la carte bancaire du porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas contraire, au payeur majeur. Le client doit se rendre en boutique TeMo'b de FLORANGE avec une pièce d'identité et la carte Simplicités concernée par le remboursement, pour se faire rembourser.

La CSC est non remboursable et reste la propriété du Titulaire.

## **9 - SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)**

**9.1** - Le SAV est effectué exclusivement pour les titres TeMo'b chargés sur CSC et ne peut avoir lieu que dans l'une des Boutiques TeMo'b.

**9.2** - Il est par ailleurs notifié que, conformément à la règle en vigueur, le Titulaire ne peut voyager sans Titre de Transport et est donc tenu de se mettre en conformité en se procurant un Titre de Transport valide dans l'attente de la vente d'un duplicata.

### **9.3 - DÉGRADATION, PERTE OU VOL D'UNE CSC**

**9.3.1** - En cas de dégradation, de perte ou de vol d'une CSC, le Titulaire doit se rendre immédiatement dans l'une des Boutiques TeMo'b. Une nouvelle CSC sera alors établie (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) sur présentation d'une pièce d'identité. L'ensemble des titres de transport TeMo'b présent sur l'ancienne CSC est transféré sur la nouvelle CSC.

**9.3.2** - La vente d'un duplicata entraîne le blocage définitif du fonctionnement de l'ancienne CSC.

### **9.4 - DÉFECTUOSITÉ D'UNE CSC**

**9.4.1** - En cas de défectuosité d'une CSC, le Titulaire doit en informer immédiatement le conducteur et se procurer un titre de transport valable et valide. Il doit ensuite se rendre en Boutique TeMo'b afin de faire expertiser sa CSC afin d'en avérer sa défectuosité.

**9.4.2** - Si l'expertise démontre que la CSC est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle CSC est alors établie gratuitement sur remise de la CSC défectueuse. Pour rappel, l'utilisation d'un étui réduit considérablement les risques de dégradations. La CSC maintenue à l'intérieur ne nécessite pas le retrait de l'étui pour la validation et le rechargement. L'achat d'un étui se fait en boutique TeMo'b (tarif en vigueur).

**9.4.3** - Le Titulaire ou le Payeur peut par ailleurs et dans ce cas, demander un dédommagement lié :

> Aux voyages qu'il s'est procuré pour se rendre en Boutique TeMo'b, dans la limite maximum de deux (2) titres « 1 voyage » et,

> Au temps nécessaire à l'expertise, dans la limite maximum de deux (2) « Pass Hebdo » sur deux (2) semaines consécutives attribués par l'Agent de la Boutique TeMo'b, sur présentation de la carte défectueuse.

Ce dédommagement n'est pas applicable si la CSC est abimée du fait du Titulaire auquel cas, les dispositions de l'article 9.3 s'appliquent.

## **10 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

**10.1** - Les données personnelles collectées par TeMo'b 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 transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, ainsi que la mesure et la qualité de fonctionnement du système billettique. Le système billettique a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 001545L.

**10.2** - Les données personnelles sont destinées à l'Exploitant et à TeMo ainsi qu'aux sociétés qu'ils 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 réseaux partenaires d'interopérabilité.

**10.3** - Il est entendu que les données personnelles peuvent être de manière exhaustive pour le Titulaire et/ou le Payeur : le nom, prénom, adresse postale, adresse physique, numéro de téléphone, courriel, date de naissance, coordonnées bancaires (RIB) ainsi que la photo d'identité permettant d'identifier le Titulaire.

**10.4** - 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 l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux dispositions du RGPD. Toute demande doit être adressée par courrier auprès du service client dont les coordonnées figurent à l'article 13.

## **11 - APPLICATION ET OPPOSABILITÉ**

L'achat de Titre de Transport de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux dispositions des présentes CGV et à la gamme tarifaire en vigueur. Ces règles s'appliquent également pour les titres vendus dans le cadre d'opérations commerciales.

## **12 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

### **12.1 - LANGUE**

En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être les présentes Conditions générales de vente sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites dans une autre langue, seul le français ferait foi en cas de litige.

### **12.2 - LITIGES, MÉDIATION, ATTRIBUTION ET JURIDICTION**

**12.2.1** - Pour toute réclamation, l'utilisateur est prié de contacter le Service Client (article 13).

**12.2.2** - En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise au Service Client, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de quatre (4) mois, l'utilisateur peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable. Les parties du litige restent cependant libres d'accepter ou bien de refuser le recours à la médiation de la consommation.



En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être acceptée ou refusée par les parties. Les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur compétent sont les suivantes : Association des médiateurs indépendants d'Île de France (A.M.I.D.I.F.) Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux Site internet : <http://www.amidif.com/> Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

**12.2.3** - En cas d'échec de la tentative de conciliation, toute procédure judiciaire au titre ou découlant des présentes conditions, est portée devant les tribunaux compétents.

### **13 - SERVICE CLIENTÈLE**

Pour toute information, notre Service Client est disponible aux coordonnées suivantes :

> Par courriel :

- [contact@reseautemob.fr](mailto:contact@reseautemob.fr)

- [scolaire@reseautemob.fr](mailto:scolaire@reseautemob.fr)

- [monpasstremlin@reseautemob.fr](mailto:monpasstremlin@reseautemob.fr)

> Par téléphone : 03 82 59 31 05

> Par courrier : TeMo'b - Service Client – 6, rue de Longwy – 57 190 FLORANGE

## Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) fixent les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur les réseaux de transport TeMo'b. Ces règles concourent à la sécurité des personnes et des biens.

Les présentes CGU sont applicables à l'ensemble des lignes du réseau TeMo'b :

- qu'elles soient réalisées avec des autobus, des autocars ou autres types de véhicules, désignés dans le présent document, par le terme « véhicules »
- qu'elles soient exploitées par TeMo'b ou sous-traitées par TeMo'b à d'autres transporteurs

Ces CGU ont pour objet de préciser les modalités d'application aux réseaux de transport de textes législatifs et réglementaires notamment :

- la loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de Fer
- le décret 2016-541 du 3 mai 2016, sur la Police, la Sureté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local
- le Code Civil
- le Code de Procédure Pénale
- le Code des Transports

Le non-respect de ces CGU est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Les présentes CGU sont considérées comme acceptées dès la montée à bord des véhicules.

L'ensemble des CGU, de la Gamme tarifaire et des Conditions Générales de Vente est accessible sur [www.TeMo'b.fr](http://www.TeMo'b.fr)

## **ARTICLE 1 – ADMISSION DES USAGERS**

La montée se fait exclusivement par l'avant du véhicule, excepté pour les personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants, poussettes).

Lors de sa montée dans le véhicule :

- l'utilisateur non pourvu d'un titre de transport doit en acheter un auprès du conducteur puis immédiatement le valider en le posant sur le lecteur prévu à cet effet
- les titres de transport autorisés doivent être chargés sur un Support Sans Contact (SSC) de type Billet Sans Contact (BSC) ou une Carte Sans Contact (CSC). L'utilisateur peut se procurer ces titres en boutique TeMo'b, auprès d'un dépositaire ou auprès d'un conducteur lors de la montée à bord du véhicule
- l'utilisateur doit impérativement voyager avec un SSC valable et valide. Un SSC vide ne constitue pas un titre de transport valable
- toute CSC est nominative et ne peut être utilisée que par son propriétaire
- l'utilisateur doté d'un titre de transport TeMo'b doit le valider en le positionnant devant ou sur le lecteur prévu à cet effet. Plusieurs signaux lumineux informent l'utilisateur sur l'état de sa validation :
- signal bleu : le titre peut être présenté devant le valideur
- signal vert : le porteur de la carte peut passer
- signal rouge : titre validé refusé

Le porteur de la carte doit alors descendre du bus ou acheter un titre valable auprès du conducteur.

L'utilisateur doit faire l'appoint, conformément au Code Monétaire et Financier. Les paiements nécessitant de rendre plus de 10 € de monnaie peuvent être refusés par les conducteurs, conformément aux CGV. Lors des paiements en espèces, l'utilisateur doit vérifier immédiatement la monnaie qui lui est rendue par le conducteur et de sa conformité avec le reçu. Toute réclamation doit être signalée immédiatement à TeMo'b.

Les enfants de moins de 5 ans accompagnés d'un adulte sont transportés gratuitement. Une contremarque papier leur est alors délivrée par le conducteur et doit être présentée en cas de contrôle.

## **ARTICLE 2 – ARRÊTS**

Tous les arrêts sont facultatifs.

L'utilisateur doit être présent devant l'arrêt 5 minutes en avance. L'utilisateur est tenu de demander l'arrêt du véhicule dans lequel il désire prendre place en faisant signe de la main suffisamment tôt pour être vu en temps utile par le conducteur. Aucune prise en charge ne sera effectuée en dehors des arrêts.

L'utilisateur doit demander l'arrêt de descente suffisamment à temps, en appuyant sur le bouton STOP des véhicules équipés, pour que ce dernier soit en mesure d'arrêter le véhicule sans danger.

La descente se fait exclusivement par les portes arrière pour les véhicules qui en sont équipés et uniquement aux arrêts matérialisés à cet effet.

Les heures de passage mentionnées aux points d'arrêt et dans les fiches horaires sont fournies à titre indicatif et peuvent être soumis aux aléas de la circulation.

### **ARTICLE 3 – LIMITATIONS D’UTILISATION**

Chaque titre de transport validé est valable pour un trajet, il doit être validé à chaque correspondances.

La correspondance permet à l’usager de se rendre d’un point de départ à une destination en changeant de ligne dans l’heure qui suit la première validation.

La validation du titre à la montée dans le véhicule est obligatoire, même en correspondance.

Toute carte de transport supportant un abonnement doit obligatoirement comporter les nom et prénom de son titulaire, éventuellement une photo récente et être en bon état d’usage pour être valide.

### **ARTICLE 4 – CONTRÔLES**

Chaque usager est responsable du bon état de conservation de son titre de transport : le SSC doit être non plié, non déchiré et non souillé afin que le titre soit lisible.

L’usager doit pouvoir présenter son titre de transport valable et validé, pendant toute la durée de son déplacement, sur simple demande des personnels de conduite ou de contrôle.

Les contrôleurs de TeMo’b, assermentés et agréments auprès du Tribunal de Grande Instance de THIONVILLE sont habilités :

- à relever toute infraction au présent règlement
- à retirer au contrevenant le titre présenté s’il n’est pas ou ne peut pas en être le titulaire, si le titre a été mis en opposition
- à dresser un procès-verbal

- à demander un justificatif d'identité
- à percevoir le montant de l'indemnité forfaitaire
- à faire appel aux agents et officiers de police judiciaire

Tout usager ne pouvant présenter un titre de transport valable et validé lors d'un contrôle sera considéré en infraction et s'exposera aux sanctions prévues par les textes légaux et réglementaires en vigueur, notamment :

- le Code général des collectivités territoriales ;
- le Code des transports ;
- le Code de procédure pénale et notamment les articles 529-3 et 4 ;
- le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ;
- le contrat d'obligation de service public conclu entre l'exploitant du réseau TeMo'b et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable, TeMo.

Toute personne ayant contrevenu aux dispositions des présentes CGU seront punies des peines prévues dans le décret du 3 mai 2016. Toutefois l'action est éteinte par le versement à TeMo'b de l'indemnité forfaitaire prévue dans le même décret :

- soit au moment de la constatation de l'infraction entre les mains du contrôleur assermenté de TeMo'b. Ceci permet d'éviter toute majoration de l'amende forfaitaire.
- soit dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de l'infraction, auprès du service de TeMo'b indiqué sur le procès-verbal (des majorations par palier sont engendrées en fonction du délai de règlement)

A défaut de paiement dans les deux mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par TeMo'b au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit

d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

Les montants des indemnités forfaitaires en vigueur et majorations sont consultables sur l'affiche tarifaire obligatoire présente dans les véhicules et sur [www.temo-mosellenord.fr](http://www.temo-mosellenord.fr).

## **ARTICLE 5 – VIDÉOPROTECTION**

Pour la sécurité des personnes et des biens, la plupart des véhicules sont équipés de vidéo protection interne.

## **ARTICLE 6 – ANIMAUX**

Seuls les animaux de compagnie de petite taille sont acceptés gratuitement dans les véhicules, à condition qu'ils soient portés dans les bras (pour les chiens) ou transportés dans un panier prévu à cet effet (pour tous les animaux), et dans la mesure où ils ne peuvent ni salir ni incommoder les autres usagers.

Les animaux de moyenne ou grande taille ne sont pas acceptés.

Les chiens-guides sont admis gratuitement et sans restriction de taille à condition d'être tenus en laisse.

## **ARTICLE 7 – OBJETS ENCOMBRANTS**

Les bagages à mains et colis dont la plus grande dimension n'excède pas 75 centimètres et pouvant être transportés par une seule personne, ainsi que les chariots à provisions, sont acceptés à bord des véhicules et transportés gratuitement, dans la mesure où ils ne constituent pas une gêne pour les autres usagers et que le conducteur ne soit pas obligé d'aider à les hisser à bord.

Les poussettes sont acceptées à bord des véhicules et transportées gratuitement. En cas d'affluence, il est préférable qu'elles soient pliées.

Les personnes montant avec des poussettes ont l'obligation de les tenir fermement et sont responsables de tout incident qui pourrait survenir du fait de leurs roues dans le véhicule.

Les propriétaires des objets encombrants cités précédemment ne devront pas les déposer sur les sièges et devront s'assurer qu'ils ne sont pas de nature à porter préjudice à la sécurité des personnes et des biens.

## **ARTICLE 8 – INTERDICTIONS**

Il est interdit :

- de monter ou de descendre du véhicule autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet
- d'accéder au véhicule en état d'ivresse
- de manger
- de fumer, y compris l'usage de cigarettes électroniques, ou d'utiliser des allumettes ou briquets
- de voyager avec tout produit dangereux : inflammable, toxique, coupant ou armes de toutes catégories (à l'exception des forces de police)
- de voyager avec un vélo, une trottinette non pliée ou des patins à roulettes et assimilés chaussés aux pieds à bord du véhicule
- de consommer des boissons alcoolisées ou toute substance illicite à l'intérieur du véhicule
- de ne pas respecter les règles d'hygiène



- de souiller et de dégrader le matériel
- de jeter des déchets dans les véhicules
- de mettre les pieds sur les sièges, d'utiliser des appareils électroniques à des niveaux sonores gênants pour les autres usagers et le conducteur
- d'avoir dans le véhicule un comportement incommodant pour les autres usagers
- de se pencher au dehors ou de laisser passer un objet à l'extérieur du véhicule
- de lancer des objets par les fenêtres
- d'entraver la circulation dans le véhicule, d'encombrer les issues et de mettre un obstacle aux manœuvres des portes et des dispositifs de sécurité
- d'user abusivement de la décompression des portes et des issues de secours
- de toucher aux appareils de contrôle et de manœuvre des véhicules et de se servir de tout dispositif ou matériel réservé au personnel de TeMo'b
- de déplacer ou de modifier la signalétique
- d'enquêter sans l'autorisation de TeMo'b, de distribuer ou vendre quoi que ce soit, de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande
- de pratiquer toute forme de mendicité
- de demeurer dans les véhicules en dehors du service commercial
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule

## **ARTICLE 9 – PLACES RÉSERVÉES**

Certaines places sont réservées en priorité aux :

- mutilés de guerre
- aveugles

- invalides et infirmes
- femmes enceintes
- personnes accompagnées d'enfants en bas âge
- personnes âgées

Lorsque ces places réservées sont inoccupées elles peuvent être utilisées par d'autres usagers qui devront les céder immédiatement aux ayants-droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du conducteur ou du personnel de contrôle.

## **ARTICLE 10 – OBJETS TROUVÉS**

TeMo'b n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules. Tout objet perdu est rapatrié sous 24h minimum au lieu de dépôt des objets trouvés.

Toute demande de restitution d'objet avant ce délai ne pourra être exaucée. L'utilisateur ayant perdu un bien personnel devra le signaler en écrivant à TeMo'b (cf. article 12). Le service clients recontactera ensuite l'utilisateur afin de l'en tenir informé. L'utilisateur devra obligatoirement justifier de son identité, décrire précisément l'objet perdu et prouver que l'objet lui appartient.

## **ARTICLE 11 – RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation, dûment motivée et non anonyme, peut être adressée par écrit à en joignant les précisions nécessaires et notamment le numéro du véhicule ou de la ligne, le sens, le nom de l'arrêt le plus proche, la date et l'heure de l'incident.

## **ARTICLE 12 – COORDONNÉES SERVICE CLIENTS**



Toute demande peut être adressée soit par courrier à : TeMo'b – Pôle relation clients, 6 rue de Longwy – 57190 FLORANGE ou en écrivant à [contact@reseautemob.fr](mailto:contact@reseautemob.fr) ou par téléphone au 03 82 59 31 05



# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) – TEMO'FLEX

## 1. Objet et Champ d'Application

### Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation du service de Transport à la Demande (TAD) du réseau TeMo'b, dénommé TEMO'FLEX. Ce service est destiné à compléter les lignes de bus régulières du réseau TeMo'b et à offrir une solution de transport flexible et adaptée aux besoins des usagers.

### Article 2 – Champ d'Application

Le service TEMO'FLEX fonctionne toute l'année. Ce service est accessible à tous les usagers, à l'exception du public scolaire en période scolaire du lundi au vendredi **sauf mention contraire**. Les scolaires sont autorisés à utiliser le service le samedi, le dimanche et pendant les vacances scolaires. L'accès n'est pas autorisé aux usagers en possession d'un titre gratuit, ces derniers devront obligatoirement s'acquitter d'un titre pour emprunter le service.

## **2. Conditions d'Utilisation du Service**

### **Article 3 – Modalités de Réservation**

Les lignes TEMO'FLEX fonctionnent uniquement sur réservation téléphonique. Les réservations sont acceptées dans la limite des places disponibles. Si la capacité maximale est atteinte, un autre créneau sera proposé à l'utilisateur. Les annulations de réservation doivent être effectuées au plus tard la veille du trajet.

### **Article 4 – Conditions d'Accès**

Le service TEMO'FLEX est accessible à tous les usagers après pré-inscription auprès du service client TeMo'b. Avant toute réservation l'utilisateur doit transmettre une copie de sa pièce d'identité et un justificatif de domicile.

La réservation est accessible à tous les usagers préinscrits, à l'exception du public scolaire en période scolaire du lundi au vendredi. Les scolaires sont autorisés à utiliser le service le samedi, le dimanche et pendant les vacances scolaires.

### **Article 5 – Tarifs et Titres de Transport**

Les abonnements et titres de transport TeMo'b sont valables dans les véhicules TEMO'FLEX. Cependant l'accès n'est pas autorisé aux usagers en possession d'un titre gratuit, ces derniers devront obligatoirement s'acquitter d'un titre pour emprunter le service. Si un usager ne possède pas de titre de transport ou d'abonnement TeMo'b, il doit se munir d'un titre valide en amont de son voyage ou en faire l'acquisition à bord.

#### Article 6 – Correspondance

La correspondance avec une autre ligne du réseau est autorisée : il suffit de valider le titre en montant dans le prochain bus.

#### Article 7 – Capacité Maximale

Les réservations pour le service TEMO'FLEX sont acceptées dans la limite des places disponibles. Si la capacité maximale est atteinte, un autre créneau sera proposé à l'utilisateur.

### 3. Responsabilités et Obligations

#### Article 8 – Responsabilité de l'Usager

L'utilisateur qui, plus de 2 fois, ne se présente pas à l'arrêt de bus pour lequel il a opéré une réservation alors qu'il n'a pas annulé son transport dans le délai d'annulation indiqué au sein du présent règlement engage sa responsabilité et se verra interdire de manière définitive l'accès au service.

#### Article 9 – Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par TeMo'b 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 transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, ainsi que la mesure et la qualité de fonctionnement du système billettique. **Le système billettique a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 001545L.**

Les données personnelles sont destinées à l'Exploitant et à TeMo ainsi qu'aux sociétés qu'ils 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 réseaux partenaires d'interopérabilité.

Il est entendu que les données personnelles peuvent être de manière exhaustive pour le Titulaire et/ou le Payeur : le nom, prénom, adresse postale, adresse physique, numéro de téléphone, courriel, date de naissance, coordonnées bancaires (RIB) ainsi que la photo d'identité permettant d'identifier le Titulaire.

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 l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux dispositions du RGPD. Toute demande doit être adressée par courrier auprès du service client dont les coordonnées figurent à l'article 13.

#### Article 10 – Interdictions

Il est interdit à tout usager du service :

- De voyager sans être muni d'un titre de transport valable et validé.
- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule.
- D'ouvrir les portes d'accès pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule.
- De prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs au-delà du terminus (dernier arrêt commercial, extrémités de lignes ou terminus provisoirement établis par l'Exploitant).

- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules ou le service des agents.
- De pénétrer ou de se tenir dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible de gêner ou d'incommoder les autres usagers.
- De s'introduire ou de se maintenir dans les véhicules en état d'ivresse manifeste.
- D'accéder aux véhicules en possession de matières ou objets qui, par leur nature, leur dimension, leur quantité ou l'insuffisance de conditionnement, peuvent constituer un danger ou une gêne pour les autres usagers.

#### **4. Service Clientèle**

##### **Article 11 – Service Clientèle**

Les titres de transport TeMo'b peuvent être achetés sur la e-boutique ([www.eboutique.TeMo'b.fr](http://www.eboutique.TeMo'b.fr)), en points de vente TeMo'b, auprès du conducteur ou chez les dépositaires TeMo'b. Les titres TeMo'b permettent de voyager sur les réseaux de transport « TeMo'b », « TEMO'FLEX » et « Trans'PMR ».

Pour toute information, notre Service Client est disponible aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : TeMo'b - Service Client – 6, rue de Longwy – 57 190 FLORANGE
- Par courriel : [contact@TeMo'b.fr](mailto:contact@TeMo'b.fr),
- Par téléphone : 03 82 59 31 05