

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DU SERVICE TANÉO

Version n°3 – Novembre 2021

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV applicables au contrat conclu entre le transporteur et les voyageurs encadrent les conditions du transport public routier urbain de personnes sur l'ensemble des lignes du réseau Tanéo situées dans le Grand Nouméa.

Le contrat de transport est matérialisé par l'émission d'un titre de transport, soit sur support papier, soit par une carte rechargeable. Tout achat de titre de transport Tanéo emporte l'adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV dont le Client déclare avoir préalablement pris connaissance.

Le Transporteur se réserve le droit de modifier les termes des présentes conditions à tout moment. Les dispositions applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation de la prestation de transport.

ARTICLE 2 – DÉFINITION

« Billet » : désigne le titre de transport, nominatif et modifiable sous conditions émis par le transporteur.

« Client » : désigne une personne physique disposant de la capacité de conclure les CGV et notamment ayant la majorité légale, ou mineur disposant d'une autorisation parentale et ne pas être ni sous tutelle ni sous curatelle. Pour certains billets, le Voyageur est obligatoirement le Client.

« Contrat de transport » : désigne le contrat formé entre le Transporteur et le Voyageur par lequel nait une obligation de transporter le Voyageur à partir du point de départ jusqu'à la destination choisie.

« Force majeure » : désigne les circonstances imprévisibles et irrésistibles telles que définies par la jurisprudence en vigueur.

« Transporteur » : désigne conjointement l'autorité organisatrice des transports et la société de transport proposant des liaisons entre les points de desserte.

« Voyageur » : désigne la personne détentrice du Billet et et qui, s'il n'est pas le Client, s'engage à respecter les présentes CGV,.

ARTICLE 3 – TARIFS ET PRODUITS COMMERCIAUX

3.1 Les tarifs hors taxes et toutes taxes comprises applicables sont ceux en vigueur à la date d'achat du billet dont il peut être pris connaissance aux guichets de vente, sur le site Internet (www.taneo.nc) ou aux différents points d'affichage du réseau.

3.2 La grille tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés sur le réseau Tanéo. Il peut en être pris connaissance notamment sur le site Internet (www.taneo.nc) ou l'application mobile Tanéo.

3.3 L'accès aux différents produits commerciaux peut être soumis à des conditions d'âge ou de situations (notamment scolaire ou invalidité).

3.4 Les pièces pouvant être sollicités pour l'achat d'un titre peuvent être :

- Une pièce d'identité,

- Une photo,
- La preuve de la situation pour bénéficier d'un produit commercial spécifique,
- L'adresse postale, le courriel et un numéro de téléphone.

ARTICLE 4 - PRODUITS DISPONIBLES A LA VENTE ET PREUVES D'ACHATS

A bord, le ticket remis lors de la vente tient lieu de facture. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Pour les ventes en agences commerciales, aux bornes de rechargement, auprès des commerçants partenaires, ou en boutique en ligne, un reçu peut être édité.

ARTICLE 5 – PRESENTATION DES TITRES DE TRANSPORT

5.1 – Le Pass Tanéo: est une carte rechargeable sans contact, qui permet de charger les titres de transport.

5.2 – Le Pass Tanéo nominatif est une carte rechargeable personnalisée comportant la photo, le nom, le prénom et le numéro du pass du porteur de la carte. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil du Client. La carte est personnelle et unique, elle reste la propriété du SMTU. Elle ne peut être utilisée que par le Client. Dans le cas où l'identité du Voyageur diffère de l'identité du Client, d'une utilisation frauduleuse ou d'un PASS rendu illisible volontairement, la carte nominative pourra être confisqué par un agent assermenté soit de l'autorité délégante, soit de ses exploitants.

La création du PASS Tanéo nominatif peut être réalisée en agences commerciales Tanéo ou sur le site taneo.nc. La liste des agences commerciales est disponible sur le site taneo.nc.

La 1^{ère} création d'un PASS Tanéo nominatif est gratuite. En cas de perte, de vol ou de carte défectueuse, un duplicata peut être proposé au Client dont le montant est précisé dans la grille tarifaire.

Le rechargement du PASS Tanéo nominatif peut aussi être effectué sur les bornes de rechargement Tanéo et dans les magasins partenaires.

Lorsqu'un PASS n'est sujet à aucun mouvement (rechargement, validation...) pendant une durée supérieure à 2 ans, le client est supprimé automatiquement de la base de données Tanéo et ce conformément à la loi RGPD. Le client qui souhaite de nouveau voyager, devra créer un nouveau PASS auprès d'une agence commerciale Tanéo et s'acquitter du prix du duplicata.

5.3 – Le Pass anonyme est une carte rechargeable anonyme et payante dont le montant est précisé dans la grille tarifaire. Elle est cessible à partir du moment où un seul voyageur l'utilise à la fois. Elle comporte uniquement le numéro du pass.

Le rechargement du PASS anonyme peut être effectué :

- dans les agences commerciales Tanéo
- sur les bornes de rechargement Tanéo
- dans les magasins partenaires

5.4 – Le billet sans contact : Ticket secours et PASS Journée

Ce billet est anonyme et ne peut contenir qu'un seul contrat. Il ne peut être modifié, ou fourni de duplicata en cas de perte, de vol ou de détérioration. Il peut être acheté dans les agences commerciales Tanéo, sur les bornes de rechargement et à bord des véhicules (hors PASS Journée).

Il se matérialise sous la forme de :

- ticket secours, titre unitaire valable pour un seul trajet sur l'ensemble du réseau Tanéo pour un seul voyage.
- Pass Journée, titre unitaire valable sur l'ensemble du réseau Tanéo qui permet de voyager de manière illimitée sur une journée à partir de l'heure d'achat du titre et jusqu'à l'heure de fin des services du réseau.

ARTICLE 6 – PERTE, VOL, DÉTÉRIORATION OU DYSFONCTIONNEMENT D'UN PASS TANEO

Le Pass nominatif peut faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol auprès des agences commerciales et du service client Tanéo. Le duplicata sera facturé du montant précisé dans la grille tarifaire. Le crédit présent sur le support pourra être reconstitué sur le nouveau support en agence commerciale à condition de respecter un délai de 48h entre la demande de reconstitution et la délivrance du nouveau support.

Suite à une demande de reconstitution, le Client dispose d'une durée de deux mois pour venir récupérer son nouveau PASS dans l'une des agences commerciales Tanéo. Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur carte, et doivent durant toute la durée de leurs déplacements, pouvoir la présenter sur demande à tout agent dûment assermenté.

En cas de dysfonctionnement du support non imputable au titulaire, un duplicata pourra être réalisé gratuitement auprès d'un guichet de vente du réseau Tanéo.

ARTICLE 7 – CONTRÔLE ET SANCTION

Le constat de tout acte qui contreviendrait aux CGV pourra entraîner le refus par le Transporteur de finaliser la Commande, l'embarquement ou la poursuite de la prestation. Si le parcours a commencé, le Transporteur peut exiger le débarquement au premier point d'arrêt régulier et interdite la remonte à bord d'un autre véhicule.

Les agents du Transporteur sont habilités à contrôler les titres de transport et l'identité des personnes. Le refus du Voyageur de se soumettre au contrôle des agents du Transporteur donne lieu à information immédiate des services de police.

Conformément à la législation en vigueur, le Transporteur est habilité à infliger des amendes ou à transmettre le dossier aux services du Procureur.

ARTICLE 8 – SERVICE CLIENTS

Les clients peuvent se renseigner sur les horaires et tarifs du réseau Tanéo sur les canaux de communication habituels (site internet, agences commerciales, service client...).

Pour toute réclamation liée au dysfonctionnement du titre de transport, à l'offre de service du réseau Tanéo ou à tout autre dysfonctionnement, les clients peuvent adresser leur requête auprès du réseau Tanéo via les canaux suivants :

- le formulaire de réclamation en ligne sur le site taneo.nc
- par téléphone auprès du service client Tanéo (tél 26.00.26)
- par courrier postal à l'adresse suivante : SMTU, BP 48 , 98830 Dumbéa

Le réseau Tanéo s'engage à traiter toute réclamation dans les meilleurs délais.

ARTICLE 9 – VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORTS

Les PASS Tanéo et billets sans contact se valident sur les équipements spécifiques. La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement. Le Voyageur doit valider sa carte à chacune de ses entrées et sorties du véhicule, y compris en correspondance sur l'ensemble du réseau Tanéo.

ARTICLE 10 – DÉFINITION DES CATÉGORIES D'USAGERS ÉLIGIBLES AUX PROFILS AVEC OU SANS DROITS SPÉCIFIQUES

Art. 10.1 – Profil « Profil Tout public » : Personne ne disposant pas de droits particuliers ouvrant droit à une tarification spécifique et ayant 27 ans et plus. Elle bénéficie automatiquement du profil "Liberté plus".

Art. 10.2 – Profil « Enfants » – 2 à 6 ans : Enfant jusqu'à 6 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 7 ans). Ce bénéficiaire est accompagné d'un adulte qui doit pouvoir présenter un PASS enfants pour justifier sa date de naissance et bénéficier de la gratuité. Au cas échéant, l'adulte accompagnateur devra s'acquitter du paiement d'un titre de transport en règle pour l'enfant.

Art. 10.3 – Profil « Jeunes » - 7 à 26 ans : Jeunes jusqu'à 26 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 27 ans) sur présentation de la carte d'identité.

Tarifs non boursiers : pour les élèves du secondaire (collège et lycée)

Tarif boursier : pour les élèves du secondaire (collège et lycée) boursiers de la Province-Sud et sur présentation d'un justificatif.

Art.10.4 - Profil « Séniors » - 60 ans et plus sur présentation de la carte d'identité ou de la carte séniors.

Art 10.5 – Profil « Solidaire » : Toute personne ayant un taux d'invalidité de plus de 66% et sur présentation d'un justificatif.

Art 9.6 – Profil « Scolaires » : Jeunes scolarisés dans un établissement du secondaire (collège et lycée) sur présentation de la carte d'identité.

Tarifs non boursiers : pour l'ensemble des élèves du secondaire

Tarif boursier : pour les élèves du secondaire (collège et lycée) boursiers de la Province-Sud et sur présentation d'un justificatif.

ARTICLE 11 – REFUS D'EMBARQUEMENT OU DE REALISATION DE LA PRESTATION

Art. 11.1 Lorsque les Voyageurs ne respectent pas leurs obligations découlant des présentes CGV, le Transporteur se réserve le droit de leur refuser l'embarquement, notamment lorsqu'ils ne sont pas en possession d'un Billet et/ou d'une pièce d'identité valable. Dans ces circonstances, le Transporteur n'est en aucun cas tenu au remboursement total ou partiel du Billet ou à une quelconque forme de dédommagement.

Art. 11.2 Tout manquement aux dispositions contractuelles des présentes CGV, ainsi qu'aux dispositions d'ordre public en vigueur peut entraîner le refus à l'embarquement ou le débarquement du passager au cours du voyage.

Art 11.3 Le Transporteur peut refuser de transporter un Passager ou ses bagages s'il y a des raisons de croire que le transport du Passager ou de ses bagages pourrait mettre en danger ou influencer sur la sécurité,

la santé ou le confort des autres passagers, et notamment : (a) si l'état physique ou comportemental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un risque ou un danger pour le Voyageur concerné, les autres Voyageurs, le personnel de conduite ou des biens ; (b) si le Voyageur refuse de se soumettre aux instructions ou se comporte de manière menaçante, abusive, insultante ou indisciplinée à l'égard d'un membre du personnel d'embarquement ou du personnel de conduite ; (c) le Voyageur présente un titre de transport endommagé ou qui a été déclaré comme document perdu ou volé ou le Voyageur ne peut pas prouver qu'il est la personne mentionnée sur le titre de transport ; (d) le Voyageur ne respecte pas les instructions du Transporteur en matière de sécurité.

Art. 11.4 Dans toutes ces situations le Transporteur ne saurait en aucun cas et d'aucune façon être redevable envers tout voyageur du remboursement total ou partiel de son titre de transport ou d'une indemnité quelconque.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU VOYAGEUR

Durant le parcours, les règles suivantes doivent être impérativement respectées :

- Interdiction de parler au conducteur pendant qu'il conduit ;
- Obligation d'attacher sa ceinture de sécurité ;
- Ne pas circuler dans l'allée centrale pendant le trajet ;
- Respecter toutes les consignes de sécurité transmises par le conducteur ou le système d'information voyageurs ;
- Interdiction de se restaurer à bord ;
- Interdiction de fumer et/ou de consommer de l'alcool et ou consommer des stupéfiants ;
- Obligation de respect de la propreté des lieux et du matériel ;
- Obligation de s'installer à la place indiquée par le conducteur s'il l'impose pour des raisons de sécurité ;
- Obligation de descendre par la porte prévue à effet ;
- Obligation de se conduire calmement et silencieusement ;
- Obligation de maintenir son téléphone portable en mode « silencieux » pendant tout le Parcours ;
- Obligation de ne pas utiliser d'appareil bruyant ou sonore ;
- Concernant les voyageurs accompagnés de mineurs, ceux-ci devront les garder sous leur responsabilité et exercer une surveillance particulière de façon à assurer en permanence le respect des règles de sécurité à bord.
- Interdiction de transporter des marchandises dangereuses ou illicites, tels que notamment : stupéfiants ; armes et armes factices ; combustibles ; batteries avec électrolyte ; feux d'artifices, pétards, feux de Bengale, fusées de détresse ; animaux (seuls les chiens-guides des voyageurs non-voyants sont admis à bord).

Si des dégâts étaient causés au véhicule en cas de non-respect de ces clauses, des frais de remise en état seront facturés au Voyageur concerné.

ARTICLE 13 – REMBOURSEMENT INDÉMNISATION

Toute demande de remboursement doit être effectuée dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date du préjudice. Elle est accompagnée de la preuve d'achat et de tout autre document apportant la preuve liée à la demande. Au-delà de 30 jours, la demande ne pourra être prise en compte.

Le SMTU définit ci-dessous les conditions de compensations, d'échanges ou de remboursement des titres :

13.1 Problème lié à une erreur de vente ou d'achat

Lorsqu'un client a payé le mauvais tarif par suite d'une erreur de vente, le montant de la différence est remboursé au client.

Lorsqu'un client s'est trompé dans le choix du titre de transport, il ne peut bénéficier d'un remboursement.

13.2 Problème lié à des changements personnels

Lorsqu'un client quitte la Nouvelle-Calédonie pour une période supérieure à 2 ans, sur présentation du billet d'avion ou de tout autre justificatif prouvant le départ, le crédit restant sur le PASS peut être transféré à la personne de son choix.

13.3 – Retards du transporteur.

Le transporteur s'engage dans la mesure du possible à respecter les horaires fournis à titre indicatif. Des modifications d'horaires peuvent intervenir en cours d'année pour diverses causes (trafic routier, panne, accident, grèves, conditions météorologiques, modifications du réseau de transport, notamment). A ce titre, le Transporteur fera son possible pour prévenir les Voyageurs dans les meilleurs délais.

En cas de retard dû à un cas de force majeure, le Transporteur ne sera pas responsable des préjudices causés au voyageur et ne sera pas redevable du remboursement total ou partiel du Billet ou d'un dédommagement quelconque.

ARTICLE 14 – FAIT EXONÉRATOIRE DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du transporteur ne saurait être engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie du contrat de transport, qui serait imputable soit au fait du Voyageur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de Force majeure.

En cas de modifications, retards importants ou annulations dus à un cas de force majeure, le Transporteur ne pourra aucunement être tenu responsable des préjudices causés au Passager et ne lui sera dès lors en aucun cas et d'aucune façon redevable du remboursement total ou partiel du titre de transport ou d'une indemnité quelconque.

Sont considérées comme force majeure : guerre, troubles à l'ordre public, émeutes, accidents occasionnant des retards, intempéries, incendie ou accident à un point d'arrêt, véhicule ou service arrêté par les autorités de police ou administrative, vandalisme, ralentissement dans le trafic routier, mouvement de grève, perturbations, problème(s) causé(s) par un voyageur, toute circonstance risquant de mettre en danger la sécurité des passagers. Dans tous les cas, le Transporteur fera tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas fortuit, de la force majeure ou de la cause extérieure.

ARTICLE 15 – CONTESTATION D'UNE AMENDE

La contestation d'une verbalisation doit se faire dans les 45 jours suivants l'infraction par écrit accompagnée du PV d'infraction. Les éléments peuvent être déposés auprès du service mentionné dans

l'avis de contravention qui les transmettrai au Ministère Public qui se prononcera sur le bien-fondé de la demande.

ARTICLE 16 – RÉSILIATION DU CONTRAT

Outre les sanctions pénales ci-avant, le contrat est rompu de plein droit par le vendeur et le Pass nominatif Tanéo bloqué, sans formalité particulière, dans les cas suivants :

- En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier (fausse déclaration, falsification des justificatifs, fausse identité)
- En cas de fraude réitérée établie dans l'utilisation du titre de transport

ARTICLE 17 - DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel communiquées au Transporteur lors de l'inscription pour obtenir le pass TANEO, sont conservées et gérées en sa qualité de responsable de traitement aux fins d'exécution du contrat, de ses obligations légales et de son intérêt légitime. Le Transporteur procède à la collecte, au traitement des données et à leur échange en collaboration avec les sociétés exploitantes du réseau TANEO ainsi qu'avec des sociétés sous-traitantes identifiées et garantissant le même niveau de sécurisation des données.

Les données à caractère personnel visées sont obligatoires et relatives notamment à : l'identité, les coordonnées de contact, la situation familiale, la photographie, les données de consommation et de déplacement, les données de facturation et de paiement.

Les données collectées seront communiquées aux seules personnes habilitées au sein du SMTU et/ou des sociétés partenaires précitées. Les données seront conservées pendant toute la durée de validité du pass TANEO, soit 10 ans pour les adultes et 5 ans pour les enfants et jusqu'à l'expiration des délais légaux applicables. Quand cela est possible, et notamment pour les analyses statistiques, les données sont anonymisées.

Conformément aux droits de la personne, le titulaire du pass TANEO, bénéficie notamment des droits suivants :

- Le droit à l'information :
- Le droit d'accès
- Le droit de rectification
- Le droit à l'effacement
- Le droit à la limitation du traitement
- Le droit d'opposition

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif, le titulaire du pass TANEO peut contacter le DPO par email smtu@smtu.nc ou par courrier SMTU 26 avenue Paul-Emile Victor – 98835 Dumbéa. Il peut également adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy – TSA 80715 -75334 PARIS CEDEX 07 <http://www.cnil.fr/>.

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit français en vigueur en Nouvelle-Calédonie. L'invalidité éventuelle de l'une ou plusieurs dispositions des présentes sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

ARTICLE 19 - RÉGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français applicable en Nouvelle-Calédonie. Pour tout litige, le tribunal compétent sera celui de Nouméa.