

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RÉSEAU RLV MOBILITÉS

Mise à jour le 15/09/2025



Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport (le(s) « Titre(s) de transport »), référencés sur www.rlv-mobilites.fr, utilisables sur le réseau de transports en commun RLV Mobilités, réseau organisé et développé par la communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans.

Par délégation de service public, la communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans, ("Autorité Organisatrice"), a confié la gestion et l'exécution du service de transport public de voyageurs sur le périmètre du réseau RLV Mobilités à la société Keolis Riom, SAS au capital de 225 000,00 € dont le siège social est à Riom 63200, 10 rue Henri et Gilberte Goudier, immatriculée au RCS de Riom sous le numéro 833 908 551.

Les Conditions Générales s'appliquent à tout client (« Client »), qu'il soit acheteur ou détenteur d'un Titre de transport, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation et la Réglementation de la police et de la sûreté des transports sur les lignes du réseau RLV Mobilités (« Règlement d'exploitation »), le contrat de transport ("Contrat") régissant les obligations entre le Client et Keolis Riom, applicable à l'ensemble du réseau RLV Mobilités et matérialisé par le Titre de transport.

Les Conditions Générales et l'intégralité dudit Règlement sont disponibles en agence sur demande, en version imprimée ou électronique, et peuvent être consultées, sauvegardées et imprimées à tout moment sur le site www.rlv-mobilites.fr accessible à tous. Les présentes Conditions Générales peuvent être mises à jour à tout moment, une telle mise à jour faisant l'objet d'une notification préalable et spécifique sur le site www.rlv-mobilites.fr.

1 - Carte de transport et contrat d'abonnement

La carte de transport (ci-après « Carte de transport ») est une carte nominative avec la photographie récente, de face, cadrée sur le visage dégagé, tête nue, et sur fond uni et clair du Client abonné, sur laquelle est chargé le Titre de transport : l'abonnement choisi (l'"Abonnement") et/ou des titres unitaires du réseau RLV Mobilités.

La Carte de transport est strictement personnelle et est utilisable uniquement par le Client. Il ne peut y avoir plusieurs Clients abonnés pour une même Carte. Elle doit être validée à chaque voyage et est valable le temps de la DSP (Délégation de Service Public), indépendamment de la durée de l'Abonnement chargé sur cette Carte. Le prix de la Carte de transport est indiqué en agence commerciale et sur le site www.rlv-mobilites.fr (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Client avant la confirmation de son achat).

En cas de résiliation de l'Abonnement, le Client doit rendre sa Carte de transport. En cas de nouvelle souscription, l'Abonnement est chargé sur la Carte de transport dans la limite de la période pendant laquelle elle est valable. En cas de délivrance d'un duplicata, l'Abonnement chargé sur la précédente Carte de transport sera transféré sur la Carte de transport dupliquée et l'abonnement sera neutralisé sur la première carte.

Le dossier d'Abonnement doit être réalisé à la Maison des Mobilités, ou sur le site www.rlv-mobilites.fr - rubrique "Boutique en ligne", la liste des pièces à fournir étant précisée, pour chaque type d'Abonnement.

La souscription d'un Abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier Client et l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation et du Règlement d'exploitation du réseau.

Le Client atteste que les informations qu'il fournit dans son dossier d'Abonnement, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont complètes et exactes. Il appartient au Client d'informer dans les meilleurs délais Keolis Riom de toutes modifications desdites informations au cours du Contrat, en se rendant à la Maison des Mobilités, en adressant un courrier postal ou électronique à Keolis Riom ou via le site internet www.rlv-mobilites.fr. En cas de non-respect de cette obligation, le Client ne peut se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Riom en cas de litige. 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. Le Client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa Carte de transport nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents du réseau RLV Mobilités.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au réseau de transport pourra être interdit par les agents du réseau RLV Mobilités et le Contrat sera résilié. Le Client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie, le cas échéant, d'une contravention pour titre non valide.

En souscrivant à un Abonnement, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées pour permettre de gérer son/ses contrats. Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique.

Il est également possible au Client d'acheter des titres de transport non nominatifs, vendus à l'unité ou par carnet, à la Maison des Mobilités, auprès de points services, auprès de conducteurs de bus, sur le site www.rlv-mobilites.fr - rubrique "Boutique en ligne" ou sur l'application RLV Mobilités. L'achat de titres de transport sur billet sans contact non nominatif ne permet pas à Keolis Riom de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol desdits supports.

2 - Tarification et paiement

Les tarifs des Titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale ou sur le site www.rlv-mobilites.fr et sont révisables chaque année. L'information du tarif est fournie au Client avant la finalisation de son achat.

Tout nouvel Abonnement pourra être refusé si un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le Client est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le Titre de transport ne peut plus être utilisé par le Client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, le cas échéant des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

Le payeur de l'Abonnement (le « Payeur ») doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent du Client titulaire de l'Abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats d'Abonnement.

Les Titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, espèces ou carte bancaire.

2.1 - Dispositions particulières pour les abonnements annuels

Les Abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces ou par prélèvement automatique en 10 mensualités, dont un premier versement et 9 prélèvements. Un échéancier sera remis au payeur sur demande.

Le Payeur/Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le chèque, la carte bancaire ou les coordonnées bancaires, fournis pour le paiement de l'Abonnement auquel il souscrit et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts considérés. Tout refus d'autorisation de paiement par l'organisme bancaire concerné entraîne l'annulation de l'achat.

Paiement par prélèvement SEPA : Le prélèvement SEPA (pour « Single Euro Payments Area ») est un paiement à l'initiative de Keolis Riom sur la base d'une autorisation préalable donnée par le Payeur/Client, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le Payeur/Client, autorise Keolis Riom à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur ce formulaire. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents qui s'effectuent par un prélèvement automatique. Chaque mensualité est prélevée selon l'échéancier remis au Payeur/Client lors de la souscription de l'Abonnement. Lors de la souscription d'un Abonnement le Payeur/Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. L'Abonnement est ensuite payé par prélèvement(s) automatique(s) sur le compte bancaire ou postal correspondant. Les éventuels frais bancaires occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur. Le prix TTC de l'Abonnement et, plus généralement, de tout Titre de transport, est fixé pour l'année en cours.

Keolis Riom notifiera au Payeur/Client (par courriel ou courrier postal), tout changement de tarif et/ou tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement et à chaque changement de tarif annuel pour l'année à venir.

En cas de changement de Payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire : le Payeur/Client (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire) doit le signaler avant le 25 du mois en cours en agence commerciale, par mail ou par courrier auprès du Service Client du réseau RLV Mobilités. Le Payeur/Client (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire) remplit alors un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. En cas de non-respect de cette obligation, le Client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Riom en cas de litige.

Le Payeur/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'avérerait injustifiée, Keolis Riom se réserve le droit de facturer au Client des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 30 euros.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le Payeur/Client doit se rendre en agence commerciale. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide. A défaut, la résiliation du Contrat d'Abonnement par prélèvement automatique sera immédiate.

3 - Utilisation du titre de transport

Conformément au Règlement d'exploitation, le Titre de transport, doit obligatoirement être validé sur l'appareil prévu à cet effet à chaque montée dans un véhicule du réseau RLV Mobilités.

Aucun remboursement de Titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice du réseau RLV Mobilités ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
- 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 de transport et l'établissement d'une nouvelle Carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Toute utilisation frauduleuse de Titre de transport, en particulier de l'Abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès aux véhicules du réseau RLV Mobilités, l'opposition de la Carte de transport, la résiliation immédiate de l'Abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Perte, vol, détérioration ou défaillance de la Carte de transport : En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa Carte de transport, le Client doit le signaler en agence commerciale. La Carte de transport est alors automatiquement mise en liste d'opposition, manipulation irréversible : toute Carte de transport remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau. Le remplacement de la Carte de transport, volée, perdue, détériorée est facturé au Client (si c'est la deuxième fois de l'année que le client la refait faire), selon le tarif indiqué en agence commerciale et (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Client avant la confirmation de son achat). Les Titres de transport figurant sur la Carte de transport perdue, volée ou détériorée seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle Carte.

Dysfonctionnement de la Carte de transport : En cas de dysfonctionnement de la Carte de transport, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le Client de la Carte (comme par exemple, une Carte tordue ou pliée), le Client devra procéder, à ses frais, au remplacement de la Carte de transport. Les Titres seront rechargés gratuitement sur la nouvelle Carte. Toutefois en cas de mauvais fonctionnement avéré de la Carte de transport et sous réserve du respect des précautions d'usage ci-dessous, le duplicata sera délivré gratuitement.

Précautions d'usage de la Carte de transport : La Carte de transport ne doit pas être soumise à des torsions, pliages, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

4 - Fraude et incidents de paiement

Fraude : En cas de doute sur l'identité du Client titulaire de l'Abonnement, lors d'un contrôle sur le réseau, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Conformément à la réglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport, le Client est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement lorsqu'il est avéré que le titulaire de la Carte est l'auteur ou le complice de la fraude sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront à titre de pénalités.

Incidents de paiement : En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur/Client, les frais bancaires sont à la charge du Payeur/Client.

Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglées, l'Abonnement est immédiatement suspendu. La régularisation de(s) la(les) somme(s) due(s) doit être effectuée avant le 25 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant. La régularisation de(s)/la somme(s) due(s) effectuées après le 25 du mois en cours entraîne le règlement en sus de l'échéance du mois en cours non prélevée sur le compte du Payeur/Client.

5 - Résiliation de l'abonnement annuel

Résiliation à l'initiative du client : Le Client souhaitant résilier son Abonnement annuel doit en faire la demande à la Maison des Mobilités, par mail ou par courrier postal auprès du Service Client du réseau RLV Mobilités. L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors du périmètre du réseau RRLV Mobilités (ou mutation professionnelle ne nécessitant plus l'utilisation d'un Abonnement) imposée par l'employeur du Client ou mutation professionnelle du responsable légal de l'Abonné ; changement de situation scolaire ne nécessitant plus l'utilisation d'un Abonnement.

- Déménagement hors du périmètre du réseau RLV Mobilités ou ne nécessitant plus l'utilisation d'un Abonnement;
- Décès du Client titulaire de l'Abonnement. En toute hypothèse, la demande de résiliation doit être formulée par le Client abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, auprès du Service Client du réseau RLV Mobilités. Les titres unitaires ne peuvent faire l'objet d'aucune résiliation et remboursement.

Dans l'hypothèse de la résiliation d'un Abonnement payé au comptant : les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat d'Abonnement sont remboursés, après déduction des frais de dossier. Tout mois commencé est dû. La Carte de transport est alors actualisée jusqu'à l'échéance du contrat d'Abonnement.

Dans l'hypothèse de la résiliation d'un Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir au Service Client du réseau RLV Mobilités ou être effectuée en agence avant le 25 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mensualités restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat d'Abonnement ne sont pas prélevées. Le Client reste, le cas échéant, redevable des frais de dossier et des sommes dues au titre des impayés antérieurs majorés des éventuels frais de recouvrement.

Résiliation à l'initiative de Keolis Riom : L'Abonnement peut être résilié de plein droit par Keolis Riom, par notification adressée au Client, pour les motifs suivants:

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'Abonnement, fausse déclaration ou falsification des pièces justificatives;
- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte de Transport et infraction tels que détaillés dans le Règlement d'exploitation.

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'Abonnement est considérée comme étant sans Titre de transport et donc passible de poursuites pénales. Keolis Riom se réserve par ailleurs le droit de refuser tout nouveau contrat d'Abonnement à un Payeur ou un Client dont le Contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

Absence de droit de rétractation - Remboursement : Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Toute demande de remboursement liée à une résiliation pour raisons personnelles telles que visées à l'article ci dessus, implique obligatoirement la résiliation du Contrat par prélèvement automatique. Cette demande peut être adressée par le Client en agence commerciale ou par courrier au Service Client du réseau RRLV Mobilités dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Seul(s) le ou les mois entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement). Le Client notifie le motif invoqué au titre de sa demande de remboursement (ex. : mutation, déménagement, longue maladie, décès) et fournit tout justificatif à l'appui de sa demande. Pour les demandes effectuées par courrier ou par mail auprès du service client du réseau RLV Mobilités, après étude de ladite demande, le service client RLV Mobilités notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement. Tout remboursement est effectué dans les semaines qui suivent la demande du Client.

6 - Données personnelles

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du Titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de Titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du Titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services du réseau RLV Mobilités qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne.

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau RLV Mobilités. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité et de sécurité des données personnelles disponible sur le site www.rlv-mobilites.fr.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, par mail à dpo.keolisriom@keolis.com ou à l'adresse postale Service Client du réseau RLV Mobilités, 10, rue Henri et Gilberte Goudier - 63200 RIOM .

Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa Carte de transport.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Riom se réserve le droit de bloquer la Carte de transport considérée et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition.

7 - Réclamation

Pour toute contestation, le Client pourra écrire au Service Client du réseau RLV Mobilités par mail à rlvmobilites@keolis.com ou à l'adresse postale RLV Mobilités - Gare SNCF de Riom, rue Grégoire de Tours - 63200 RIOM. Tout appel au service client du réseau RLV Mobilités est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation des salariés du réseau RLV Mobilités ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande.

8 - Application et modification

Keolis Riom se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet www.rlv-mobilites.fr.

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

Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.