

Conditions générales de vente et d'utilisation des services d'open paiement et de paiement sans contact 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 de l'open paiement et du paiement par carte bancaire sans contact sur les valideurs de titre du réseau Tempo, exploité par Keolis Agen, et s'appliquant à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre. 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. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles sur le site tempobus.fr

1- Les services d'open paiement et de paiement sans contact à bord des bus

Les services d'open paiement et de paiement sans contact permettent aux clients détenteurs d'une carte de paiement sans contact de payer et/ou de valider un titre de transport 1 voyage à bord des véhicules du réseau Tempo. Les véhicules réalisant le transport urbain (lignes 1 à 7) permettront l'open paiement, les véhicules réalisant le transport scolaire, le transport pour Personnes à Mobilités Réduites et le transport sur réservation permettront le paiement sans contact à bord des bus.

Pour utiliser ces 2 services, le client doit préalablement s'assurer qu'il réunit les conditions suivantes :

- la carte de paiement est valable et autorisée ;
- la carte de paiement est affiliée aux réseaux MASTERCARD ou VISA ;
- la fonction « paiement sans contact » est activée ;
- la carte de paiement est en bon état de fonctionnement ;
- le plafond de paiement sans contact est suffisant pour autoriser de nouvelles transactions ;
- le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

En cas d'indisponibilité des services d'open paiement et de paiement sans contact, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matériel ou logicielle du système ou rejet de la transaction), le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat en espèces des titres de transport vendus à bord du véhicule.

Keolis Agen se réserve le droit :

- d'apporter toutes modifications et notamment des modifications techniques, sécuritaires ou financières aux présentes conditions générales ;
- de suspendre le service temporairement ou définitivement sans aucun préavis ni formalité.

Keolis Agen ne peut être tenu pour responsable en cas d'interruption du service pour des raisons résultant de la force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

2- La tarification et le paiement

Le prix des 2 services est celui des titres de transport de la grille tarifaire Tempo. Les tarifs sont affichés à bord du véhicule et sur le valideur au moment de la transaction. Un seul voyage peut être acheté à la fois. En voyageant à plusieurs chaque personne doit utiliser sa carte de paiement. Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de voyager.

3- Les litiges de paiement

En cas de refus de paiement du titre à posteriori, le client est redevable des sommes dues au titre des éventuels refus. Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge du client payeur. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges.

4- L'utilisation du service

Pour utiliser l'open paiement, le client doit toucher l'écran du valideur puis au message d'invitation, poser sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Seule la carte avec laquelle le client souhaite effectuer le paiement doit être posée sur la cible à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact.

Pour utiliser le paiement sans contact, le client doit poser sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Seule la carte avec laquelle le client souhaite effectuer le paiement doit être posée sur la cible à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact.

En présentant sa carte de paiement, le client autorise Keolis Agen à débiter son compte bancaire du montant correspondant au titre 1 voyage. L'ordre de paiement est irrévocable. Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération. L'acceptation

de la transaction par le valideur entraîne la demande de débit du compte bancaire et déclenche le début de la validité du titre de transport. Le paiement d'un voyage par carte de paiement sans contact n'autorise le voyage que d'une personne à la fois.

L'achat d'1 voyage par l'open-paiement, dans un véhicule réalisant une ligne urbaine, permet de réaliser des correspondances dans un délai d'1 heure à compter de l'achat, uniquement dans un bus réalisant une ligne urbaine.

L'achat d'1 voyage par le paiement d'une carte sans contact, dans un véhicule réalisant une ligne scolaire, un transport pour Personnes à Mobilités Réduites et un transport sur réservation, permet la parution d'un ticket physique. Ce dernier permet de réaliser des correspondances dans un délai d'1 heure à compter de l'achat, dans tous les véhicules du réseau Tempo.

Le titre doit être valide durant toute la durée du trajet, jusqu'à l'arrêt de descente. À chaque montée dans un véhicule du réseau Tempo, le client doit présenter la même carte de paiement ou ticket sur le valideur :

- si la correspondance est acceptée, le valideur affiche le message « Bon voyage » ;
- si la durée de la correspondance est dépassée, le valideur refuse la validation : le client doit recommencer la procédure d'achat

Le prix d'un nouveau voyage est débité. En cas de contrôle, la carte de paiement ou le ticket tient lieu de titre de transport. Le client est tenu de présenter sa carte ou son titre aux Agents Vérificateurs pour établir la validité du voyage. En l'absence de titre de transport valide, le client en situation irrégulière encoure les indemnités forfaitaires prévues par le règlement du réseau Tempo.

5- L'historique de paiement (dans le cas d'un achat via open paiement)

Le client peut consulter l'historique (12 derniers mois) des paiements effectués sur le réseau Tempo avec sa ou ses cartes de paiement sans contact en se rendant sur le site www.tempobus.fr, rubrique e-Boutique.

6- La perte, le vol et les dysfonctionnements

Le client est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de sa carte de paiement sans contact. À cet effet, le client est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de perte ou vol de sa carte de paiement sans contact. Keolis Agen n'est pas tenu pour responsable :

- des dysfonctionnements techniques de la carte de paiement sans contact ;

- des pertes financières directes encourues par le client consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de sa carte de paiement sans contact.

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 Gare d'Agen 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 Gare d'Agen 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.