

## Conditions générales de vente et d'utilisation de la e-boutique

Date mise à jour : 25 juin 2026

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation de la e-boutique du site tempobus.fr, 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 [www.tempobus.fr](http://www.tempobus.fr)

### 1- Le service

Le service d'e-boutique en ligne, présent sur le site internet tempobus.fr permet :

- La vente de titre en ligne aux clients déjà détenteurs d'un billet sans contact (carte cartonnée). Elle concerne le titre 1 voyage, 1 journée et 10 voyages.
- Le rechargement des titres aux clients déjà détenteurs d'une carte sans contact (carte PVC) et d'un profil du client qui est associé à celle-ci. Seuls les titres en adéquation avec le profil du client seront proposés à l'achat.

Pour utiliser le site de vente en ligne, le client doit être majeur et capable juridiquement de contracter et d'utiliser le site conformément aux présentes Conditions Générales. Le service est relié directement au système de vente et à la base de données client de Tempo afin d'y vendre les titres soumis à un profil. L'accès au service est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure. En cas d'indisponibilité du service de vente ou de rechargement, 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 par exemple 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 est celui des titres de transport de la grille tarifaire Tempo. Les tarifs sont affichés sur le site internet tempobus.fr. La vente en ligne sur la page eboutique.tempobus.fr accepte uniquement le règlement par carte de paiement. Le client doit préalablement s'assurer que la carte de paiement est valable et autorisée, et que le compte bancaire est suffisamment approvisionné. Tout achat ou rechargement implique la validation du panier, des conditions générales de vente, des conditions spécifiques à chaque titre ainsi que les conditions générales d'utilisation du service de paiement Payzen. Le paiement formalise le contrat de vente passé avec Keolis Agen. En validant les CGV, le client autorise Keolis Agen à débiter son compte bancaire du montant correspondant au(x) titre(s) sélectionné(s). L'ordre de paiement est irrévocable. Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération. Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne. Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de valider son panier.

## 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. En cas de défaut de paiement, Keolis Agen peut réclamer au client ces frais, en plus du montant de la transaction. Keolis Agen se réserve alors le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement. Le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour racheter ou recharger un nouveau titre de transport.

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 la e-boutique, le client doit se rendre sur la page eboutique.tempobus.fr muni de sa carte de paiement. Il peut alors choisir entre l'achat ou le rechargement d'un titre de transport.

Dans le cas d'un achat, le client sélectionne le produit souhaité, la quantité et valide son panier d'achat. Des coordonnées personnelles sont demandées. Pour valider l'achat le client doit rentrer les coordonnées de sa carte de paiement.

Dans le cas d'un rechargement, le client doit être muni d'un billet sans contact ou carte sans contact. Sur ces cartes est inscrit un numéro qui sera demandé au moment de la

connexion sur le module de rechargement. Une fois connecté, le client peut opérer sa démarche d'achat en fonction des titres de la gamme tarifaire qui correspond à son profil et à son support :

- Billet sans contact : 1 voyage, 1 journée ou 10 voyages
- Carte sans contact : 1 voyage, 1 journée, 10 voyages et en fonction de son profil pour un abonnement mensuel ou annuel

Une fois l'opération de rechargement et/ou de paiement effectuée, le billet sans contact ou la carte sans contact sont actifs et peut être utilisés sur les valideurs dans les véhicules au bout de 10 minutes. En cas de contrôle, le client est tenu de présenter sa carte 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

Lors d'un achat ou d'un rechargement, le client reçoit par mail un reçu de paiement.

#### 6- L'utilisation frauduleuse

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Une utilisation du service frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Agen, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site. 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, En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par Keolis Agen ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance.

Les titres de transport (ticket Qrcode, billet sans contact et carte sans contact) et la carte de paiement sans contact sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs. La responsabilité de Keolis Agen ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, ou tout cas de force majeure.

## 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](mailto:tempobus@keolis.com)
- par courrier à Keolis Agen Agence commerciale Tempo 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 Tempo Gare d'Agen 47 000 AGEN ou contacter l'Agence commerciale Tempo ouverte selon les horaires en vigueur, au 05 53 48 90 10 ou adresser un mail à [tempobus@keolis.com](mailto: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.