

# Conditions d'utilisation des Cartes Bancaires Sans Contact sur le réseau Tadao

Applicables à compter du 05 Avril 2021

## 1. Introduction

Les présentes conditions d'utilisation définissent vos droits et vos obligations lors de l'utilisation d'une carte bancaire sans contact et s'appliquent en complément des autres règlements des transports publics, disponibles sur [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr). Elles s'appliquent lorsque vous utilisez une carte bancaire sans contact (une carte de débit, de crédit, ou bancaire de type Visa / Mastercard) pour vos déplacements sur le réseau Tadao.

## 2. Utilisation d'une carte bancaire sans contact sur le réseau Tadao

**2.1** L'utilisation d'une carte bancaire sans contact vous permet de valider et de payer un titre de transport « Ticket Unité » sur les lignes régulières du réseau Tadao équipées de valideurs et de pupitres conducteurs (la fonctionnalité n'est pas disponible dans les cars scolaires).

**2.2** Vous devez présenter votre carte bancaire sans contact devant la cible d'un valideur à chaque montée dans un véhicule du réseau Tadao, y compris en correspondance. Un message de bienvenue sur le valideur indique qu'il est prêt à vérifier votre carte bancaire sans contact. Si l'écran est éteint ou indique « hors service », la fonctionnalité est désactivée. Dans ce cas, vous devez utiliser un autre terminal ou choisir un autre moyen de paiement.

**2.3** Lorsque vous présentez votre carte bancaire sans contact devant la cible d'un valideur ou d'un pupitre, vous autorisez que le coût unitaire de votre voyage, y compris tout paiement antérieur refusé, soit débité sur le compte de votre carte. Il est de votre responsabilité de vérifier le tarif de vos déplacements avant de voyager. Le tarif du Ticket Unité est disponible à bord du véhicule et sur le site [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr). La durée de validité du Ticket Unité à compter de la première validation, est de 60 minutes. Toute autre validation avec la même carte et dans cette limite de durée sera considérée comme une correspondance et ne sera donc pas facturée (hors retour sur la même ligne). Pour toute nouvelle validation au-delà de cette durée, le coût d'un nouveau voyage sera porté à votre charge.

**2.4** Une lumière verte, accompagnée d'un bip de validation, signifie que votre carte bancaire sans contact a été acceptée. Une lumière rouge, accompagnée d'un bip de refus, signifie que votre carte bancaire sans contact a été rejetée. En cas de refus de votre carte par le valideur, vous devez vous acquitter d'un titre de transport par un autre moyen.

**2.5** Si vous voyagez en petit groupe, il vous est également possible de régler vos déplacements avec votre carte bancaire sans contact, dans la limite de 6 voyageurs, en respectant les différentes étapes de multi-validation.

**2.6** Les cartes bancaires sans contact endommagées peuvent ne pas permettre la validation.

**2.7** Le valideur possède une fonction "info carte" qui vous permet de vérifier la bonne validation ou non de votre carte bancaire sans contact. La présentation de votre carte bancaire sans contact sous la fonction "info carte" ne vous débite pas un nouveau voyage, mais cette opération ne vous permet pas d'être en règle pour voyager sans validation préalable.

## 3. Règlement de vos déplacements avec une carte bancaire sans contact

**3.1** Lorsque vous validez votre carte bancaire sans contact sur un valideur, vous autorisez Transdev Artois-Gohelle (gestionnaire du réseau Tadao) à débiter votre compte bancaire du montant correspondant à votre voyage, mais aussi tout trajet antérieur qui n'aurait pas été débité.

**3.2** Si votre carte est refusée lorsque nous la soumettons au paiement, nous tenterons de percevoir ce voyage « impayé » ultérieurement. Dans l'intervalle, votre carte bancaire sans contact sera refusée sur nos équipements jusqu'à acquittement de la somme due. Vous devrez alors vous acquitter d'un titre de transport par un autre moyen (Distributeurs Automatiques de Titres, mTicket, en boutiques et relais Tadao ou directement auprès du conducteur - hors Bulles 1 et 2).

**3.3** Vous serez autorisé à voyager de nouveau avec votre carte bancaire sans contact lorsque votre situation sera régularisée.

#### **4. Consultation des déplacements et règlements effectués avec une carte bancaire sans contact**

**4.1** Vous pouvez consulter l'historique des voyages effectués sur le réseau Tadao avec votre carte bancaire sans contact en créant un compte sur le site sécurisé dédié, accessible depuis [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

**4.2** Après la création de votre compte, vous devez y rattacher votre numéro de carte bancaire sans contact avec laquelle les voyages ont été effectués.

**4.3** Ce compte en ligne affiche les détails de vos voyages et l'historique de vos paiements. Si vos données personnelles changent après la création d'un compte en ligne, vous devez vous connecter et les mettre à jour. Veillez à garder votre identifiant et votre mot de passe secrets et à prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher toute utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces informations.

#### **5. Contrôle et infractions**

**5.1** En cas de contrôle, si vous avez utilisé votre carte bancaire sans contact pour valider votre voyage, vous devez la présenter aux contrôleurs afin qu'ils puissent vérifier sa correcte validation.

**5.2** Si vous voyagez dans un véhicule sans avoir validé correctement votre carte bancaire sans contact devant un valideur, ou si vous en faites une utilisation incorrecte entraînant le refus de voyager avec celle-ci, ou encore ou si celle-ci est endommagée, vous êtes passible d'une contravention.

**5.3** En cas d'infraction, les indemnités à payer sont celles en vigueur appliquées par le réseau Tadao, et disponibles sur [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr).

#### **6. Remboursement des montants payés avec une carte bancaire sans contact**

**6.1** Si vous avez utilisé votre carte bancaire sans contact et que le prélèvement sur votre compte bancaire est supérieur au tarif en vigueur, Transdev Artois-Gohelle (gestionnaire du réseau Tadao) pourra procéder au remboursement du trop-perçu, à condition que vous ayez bien utilisé votre carte bancaire sans contact selon les règles établies ci-dessus.

**6.2** La demande peut être faite à partir d'un délai de 48 heures suivant le déplacement et jusqu'à 8 semaines après. Elle doit être adressée par courrier postal avec l'ensemble des justificatifs nécessaires (extrait de compte mentionnant la date et le montant du débit par exemple) au traitement de la demande et envoyée à « Centre de Relation Client Tadao ; CS 20106 ; 62302 LENS CEDEX » ou via le formulaire disponible sur [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr), rubrique « CONTACT ».