

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Ecomobilité

## ARTICLE 1 : Présentation du Pass Ecomobilité

Le « Pass Ecomobilité » est un abonnement qui comprend les produits, services ou avantages détaillés ci-après :

- l'accès au réseau de transports en commun Tisséo (hors Navette aéroport),
- le service Parc à vélos Tisséo,
- l'accès au service d'autopartage Citiz au tarif abonné.

Les conditions générales de vente et d'utilisation de cet abonnement sont définies à l'article 2 des présentes.

Il est à noter que sur demande du client, le « Pass Ecomobilité » peut être complété d'un accès gratuit à l'offre de covoiturage Tisséo. L'adhésion à ce service optionnel nécessite des démarches complémentaires devant être effectuées par le souscripteur, auprès du service concerné, conformément aux dispositions de l'article 4 « Contacts » ci-après, et se voit appliqué des conditions générales spécifiques (cf. article 3 « Règles d'Utilisation du covoiturage du Pass Ecomobilité » ci-après).

## ARTICLE 2 : Conditions générales de vente et d'utilisation de l'Annuel Tisséo Citiz du Pass Ecomobilité

Les présentes conditions générales concernent exclusivement les modalités de vente et d'utilisation applicables à l'abonnement « Pass Ecomobilité » hors service optionnel de covoiturage Tisséo, dont les conditions générales font l'objet d'un document à part (cf. article 3 « Règles d'Utilisation du covoiturage du Pass Ecomobilité » ci-après).

### ■ Présentation de l'abonnement « Pass Ecomobilité »

La souscription d'un abonnement « Pass Ecomobilité » entraîne l'acceptation par le souscripteur, et par le payeur si différent du souscripteur, des présentes conditions générales de vente.

#### I. Cet abonnement comprend :

- un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport),
- un accès illimité au service de Parc à vélos Tisséo,
- l'abonnement mensuel au service d'autopartage Citiz qui permet la location de véhicules au tarif préférentiel « Avec Abonnement ». Les frais d'inscription, de location et frais annexes Citiz restent à la charge du souscripteur.

#### II. Cet abonnement est :

- calendaire,
- valable pendant 12 mois consécutifs (conformément aux dispositions du point « Durée et renouvellement » ci-après),
- à tacite reconduction,
- et à paiement par prélèvement automatique mensualisé.

#### III. Il s'agit d'un abonnement :

- strictement personnel et, de ce fait, il n'est ni transmissible, ni cessible,
- obligatoirement chargé sur une carte Pastel émise par Tisséo pour pouvoir être utilisé,
- **et réservé aux seules personnes majeures possédant un permis de conduire en cours de validité.**

**IV. Les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques à chacun des services contenus dans le Pass Ecomobilité, sont accessibles et téléchargeables sur les sites Internet de Tisséo et de Citiz :**

- pour l'accès au réseau Tisséo : se rapporter aux Conditions générales de vente et d'utilisation du réseau Tisséo,
- pour l'utilisation du service Parc à vélos Tisséo : se rapporter au Règlement d'utilisation des Parcs Vélo Tisséo,
- pour l'accès au service d'autopartage assuré par Citiz : se rapporter aux Conditions générales de Location du Réseau Citiz.

**V. Le souscripteur à l'abonnement « Pass Ecomobilité », en tant que détenteur d'une carte Pastel émise par Tisséo, bénéficie à ce titre d'offres préférentielles auprès des partenaires de Tisséo (Vélô Toulouse, etc.), comme indiqué sur le site Internet de Tisséo.**

### ■ Demande d'abonnement au « Pass Ecomobilité »

#### I. La demande d'abonnement peut se faire :

- soit en prenant rendez-vous auprès de l'Agence Citiz Occitanie (cf. article 4 « contacts »), qui fournira l'ensemble des documents nécessaires à la constitution du dossier,
- soit directement en ligne en téléchargeant le contrat du Pass Ecomobilité sur la page : Pass Ecomobilité (citiz.coop) et en le renvoyant complété, signé et accompagné des justificatifs demandés à occitanie@citiz.fr.

#### II. Le dossier de demande d'abonnement comprend :

- **pour la partie relative à l'autopartage Citiz** : un formulaire de demande rempli et signé par le souscripteur, accompagné d'une pièce d'identité et du permis de conduire en cours de validité, d'un RIB, d'un mandat de prélèvement SEPA, d'un justificatif de domicile de moins



# Conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Ecomobilité

de 3 mois. En cas de demande dématérialisée, le souscripteur devra également fournir un selfie le montrant avec sa pièce d'identité à la main.

- **pour la partie relative à l'accès illimité au réseau Tisséo (hors Navette aéroport) et au parc à vélos** : un formulaire de demande rempli et signé par le souscripteur, et par le payeur si différent du souscripteur, accompagné de la copie de la pièce d'identité du souscripteur et d'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

### III. Le dossier de demande d'abonnement au « Pass Ecomobilité » devra être remis complet à Citiz Occitanie :

- pour les clients qui sont abonnés à l'Annuel mensualisé : avant le 10 du mois en cours pour un démarrage du « Pass Ecomobilité » au 1<sup>er</sup> du mois suivant,
- pour les clients qui utilisent un autre titre de transport (ou pas de titre de transport) : au plus tard le 24 du mois pour un démarrage au 1<sup>er</sup> du mois suivant.

**IV. Après transmission à Tisséo du dossier de demande d'abonnement par Citiz Occitanie, le souscripteur sera informé par un courriel de Tisséo de la prise en compte de sa demande et des modalités d'activation de son abonnement.**

**V. Si le souscripteur à l'abonnement « Pass Ecomobilité » ne possède pas de carte Pastel émise par Tisséo, il doit le signaler à Citiz lors de sa demande d'abonnement et fournir, en vue de sa fabrication, une photographie d'identité couleur récente, format 35\*45 mm, visage dégagé, sans lunettes (conformément aux Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo, disponibles sur le site Internet de Tisséo).**

Dans ce cas, la carte Pastel sera fabriquée lors de l'activation en Agence Tisséo de l'abonnement « Pass Ecomobilité » (cf. point « paiement »). Le souscripteur devra alors acquitter, en sus du prix de l'abonnement au « Pass Ecomobilité », des frais de fabrication de la carte Pastel.

### ■ Modification des coordonnées

**Tout changement d'adresse postale ou de courriel devra être signifié à Tisséo avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au mois suivant, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des envois de courriers ou de courriels.**

La demande de changement de coordonnées de contact sera transmise sur le site Internet de Tisséo, rubrique e-Agence.

Il appartient par ailleurs au souscripteur de l'abonnement, ou au payeur s'il est différent du souscripteur, de signaler à Citiz Occitanie soit par courriel soit par courrier postal (cf. article 4 « contacts ») son changement de coordonnées de contact.

### ■ Prix de l'abonnement au Pass Ecomobilité

#### I. La mensualité du « Pass Ecomobilité » prélevée par Tisséo, est payée par prélèvement automatique mensualisé et correspond :

- **pour la partie Citiz** : à l'adhésion à la formule avec Abonnement Citiz, à tarif préférentiel,
- **pour la partie Tisséo** : au 1/12<sup>ème</sup> du prix total de l'Annuel payé comptant à tarif préférentiel.

**II. Le prix de l'abonnement est révisable à tout moment de façon unilatérale par l'autorité organisatrice des transports, Tisséo Collectivités, et/ou par Citiz, chacun pour la partie le concernant.**

### ■ Modalités de paiement

#### I. Dispositions générales

- Les prélèvements liés à l'abonnement « Pass Ecomobilité » seront effectués par Tisséo, selon les modalités indiquées dans la partie relative au prix de l'abonnement.

- **La 1<sup>ère</sup> mensualité de l'abonnement « Pass Ecomobilité » sera payée comptant au moment de l'activation de l'abonnement en Agence Tisséo (cf. article 4 « contacts »). Les mensualités suivantes seront réglées par prélèvement automatique, le 1<sup>er</sup> jour ouvré suivant le 3 de chaque mois.**

- Seuls les possesseurs d'un compte bancaire en France Métropolitaine peuvent payer par prélèvement automatique.
- Le payeur doit être obligatoirement une personne majeure, un mineur émancipé, ou une personne morale. Il peut être différent du souscripteur de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements à prélèvement automatique mensualisé. Le payeur, comme le souscripteur, signe obligatoirement le formulaire de demande d'abonnement.
- En cas de changement de payeur ou d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever, le souscripteur et/ou le payeur doit le signaler :

- À Tisséo avant le 15 du mois en cours. Il remplit et signe un mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Payment Area/Espace Unique de Paiement en Euros) et fournit un RIB, RIP ou RICE aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

La demande de changement de coordonnées bancaires sera transmise sur le site Internet de Tisséo, rubrique e-Agence.

- Il appartient également au souscripteur de l'abonnement « Pass Ecomobilité », ou au payeur s'il est différent du souscripteur, de signaler à Citiz Occitanie son changement de coordonnées bancaires soit par courriel soit par courrier postal (cf. article 4 « contacts »).



# Conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Ecomobilité

## II. Reçu de vente

Le reçu de vente remis au moment de l'activation de l'abonnement « Pass Ecomobilité » dans les Agences Tisséo (cf. [article 4 « contacts »](#)) prévoit un champ « Nom » et « Prénom » permettant au souscripteur de le personnaliser. Ainsi complété, le reçu de vente peut servir de justificatif dans le cadre de la prise en charge partielle des frais de transport par son employeur.

## III. Attestation d'utilisation

- L'attestation d'utilisation est le document traduisant l'utilisation effective de l'abonnement par le souscripteur. Elle lui permet de servir de justificatif pour bénéficier du remboursement partiel des frais de transport par son employeur.
- Cette attestation d'utilisation est envoyée automatiquement et mensuellement par Tisséo, par courriel.

## IV. Echancier des prélèvements automatiques mensualisés

- L'échéancier indique le montant des prélèvements automatiques et leur date prévisionnelle de prélèvement pendant 12 mois consécutifs. Il indique également la Référence Unique de Mandat (RUM). Il sera adressé par Tisséo par courriel ou, à défaut, par courrier postal annuellement et à chaque révision tarifaire, au souscripteur de l'abonnement et également au payeur de l'abonnement si celui-ci est différent du souscripteur.
- Il traduit l'utilisation prévisionnelle de l'abonnement par le souscripteur, et peut servir, pour certains employeurs, de justificatif pour bénéficier du remboursement partiel des frais de transport par son employeur.

### ■ Impayés

Tout impayé est constitutif d'un manquement aux obligations contractuelles sanctionné par l'application d'une pénalité forfaitaire définie en fonction du montant de l'impayé.

Pour le « Pass Ecomobilité », le montant de la pénalité forfaitaire est de 20 € TTC (vingt euros toutes taxes comprises).

### ■ Régularisation des impayés liés au Pass Ecomobilité

#### I. En cas d'impayé,

Tisséo adresse au souscripteur, et au payeur si différent, un courrier de demande de régularisation. La régularisation doit être faite sous 8 jours ouvrés à partir de la date indiquée sur le courrier.

À défaut de régularisation, le contrat sera résilié conformément au [paragraphe intitulé « Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo »](#).

Pour tout impayé du Pass Ecomobilité auprès de Tisséo, Citiz Occitanie se réserve le droit de suspendre l'accès au service d'autopartage Citiz en attente de régularisation.

La régularisation de(s) la somme(s) due(s) et de la pénalité forfaitaire appliquée pour manquement aux obligations contractuelles doit être effectuée :

- soit auprès du Service Comptabilité de Tisséo (cf. [article 4 « contacts »](#)),
- soit en se présentant dans une des Agences Tisséo (liste et horaires d'ouverture disponibles sur [tisseo.fr](https://tisseo.fr)).

Le payeur, débiteur de sommes impayées, et le souscripteur, à défaut de régularisation, ne pourront plus souscrire de nouveaux abonnements à prélèvement automatique mensualisé.

**II. Dans le cas où les frais relatifs à l'utilisation du service d'autopartage Citiz seraient également en situation d'impayé (exemple : facturation des utilisations des véhicules Citiz), la régularisation sera à effectuer directement auprès de Citiz Occitanie.**

### ■ Prise d'effet et durée de l'abonnement

#### I. Date de prise d'effet de l'abonnement

Sous réserve d'acceptation du dossier, l'abonnement « Pass Ecomobilité » prend effet :

- Soit le 1<sup>er</sup> du mois en cours, si l'activation de l'abonnement, chargé sur la carte Pastel du souscripteur émise par Tisséo, est effectuée entre le 1<sup>er</sup> et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport Tisséo ne sera remboursé pour la période du 1<sup>er</sup> au 5 du mois en cours.
- Soit le 1<sup>er</sup> du mois suivant l'achat, si l'activation de l'abonnement, chargé sur la carte Pastel du souscripteur émise par Tisséo, est effectuée à partir du 6 du mois en cours.

**L'activation de l'abonnement, chargé sur la carte Pastel du souscripteur, est effective au moment du paiement comptant de la première mensualité, en Agence Tisséo (cf. [article 4 « contacts »](#)).**

#### II. Durée de l'abonnement

L'abonnement est souscrit pour une durée de 12 mois consécutifs à compter de sa date de prise d'effet. À chaque expiration du terme, l'abonnement « Pass Ecomobilité » est reconduit tacitement pour une nouvelle période de 12 mois consécutifs.

Conformément aux dispositions de l'article L215-1 du Code de la Consommation, le payeur et le souscripteur, si différent, seront informés par Tisséo Voyageurs par écrit (courriel, ou à défaut, courrier postal), au plus tôt 3 mois, et au plus tard 1 mois avant l'échéance de l'abonnement de la possibilité de ne pas renouveler leur contrat.

Il pourra être mis fin à cet abonnement à prélèvement automatique mensualisé conformément aux dispositions stipulées à l'article



# Conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Ecomobilité

« Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur » ci-après.

## ■ Modalités de résiliation de l'abonnement

La résiliation du « Pass Ecomobilité » entraîne la résiliation de l'ensemble des services concernés par cet abonnement, à savoir :

- l'accès au réseau Tisséo,
- l'accès au service Parc à vélos Tisséo,
- et l'accès au service d'autopartage Citiz à tarif abonné.

Dès lors, il appartient au souscripteur de l'abonnement, ou au payeur s'il est différent du souscripteur, de signaler à Citiz Occitanie par courriel ou par courrier (cf. article 4 « contacts ») la résiliation de l'abonnement et de procéder aux démarches nécessaires vis-à-vis de Citiz Occitanie en vue de la régularisation de sa situation. À cet effet, le souscripteur, ou le payeur si différent, devra fournir le reçu d'interruption de son abonnement fourni par Tisséo, et ce avant la date effective de la résiliation de son « Pass Ecomobilité ».

### I. Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur

#### a. Généralités

Le contrat d'abonnement peut être résilié à sa date anniversaire ou à chaque modification tarifaire de l'abonnement concerné à la demande du souscripteur de l'abonnement, ou du payeur si différent, avant le 15 du mois précédent l'événement.

Pour rendre effective la résiliation, la demande doit obligatoirement être faite dans une Agence Tisséo, avec la carte Pastel, avant le 15 du dernier mois d'utilisation, en présentant les justificatifs nécessaires. Dans le cas où la résiliation serait à l'initiative du payeur, Tisséo informera le souscripteur de l'interruption de l'abonnement.

La demande peut être faite :

- par le souscripteur de l'abonnement, ou le payeur, si différents,
- par un tiers, pour le compte du souscripteur de l'abonnement ou du payeur, si différent, sur présentation :
  - des pièces d'identité du tiers et du souscripteur de l'abonnement, ou du payeur si différent,
  - d'une procuration signée de ce dernier.

En cas d'impossibilité de se déplacer, le souscripteur de l'abonnement, ou le payeur si différent, peut envoyer la carte Pastel à Tisséo – Service abonnement annuel mensualisé – 4 impasse Paul Mesplé 31081 Toulouse Cedex 1.

La carte Pastel sera retournée à son titulaire une fois la demande de résiliation traitée et l'abonnement déchargé.

#### b. Résiliation anticipée

En cours de contrat, l'abonné ne peut mettre fin au contrat d'abonnement que s'il justifie d'un événement limitativement énuméré ci-dessous et à condition que ce changement de situation ait une incidence sur le contrat souscrit :

- cessation d'activité, perte d'emploi, retraite,
- déménagement en dehors du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- longue maladie (de 2 mois et plus),
- congé de maternité,
- mutation professionnelle en dehors du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- décès.

L'abonné, ou ses ayants droits en cas de décès, s'engage à effectuer la demande de résiliation avant le 15 du mois précédent la date de résiliation souhaitée.

Pour tout contrat non résilié avant le 15 du mois en cours, le mois suivant est dû.

Aucune demande de résiliation ne sera acceptée sans les justificatifs adéquats.

#### c. Pour rendre effective la résiliation du contrat d'abonnement

Le souscripteur de l'abonnement, ou le payeur si différent, doit se présenter obligatoirement dans une Agence Tisséo (cf. article 4 « contacts ») avec la carte Pastel émise par Tisséo, avant le 15 du dernier mois d'utilisation, en présentant les justificatifs nécessaires.

### II. Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo

- Le contrat d'abonnement pourra être résilié par Tisséo pour les motifs suivants :
  - en cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, de fausse déclaration, ou de falsification des pièces jointes,
  - en cas de fraude dans l'utilisation du titre décrite au paragraphe intitulé « Validation du titre de transport » (cf. [Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport](#), disponibles sur le site Internet de Tisséo),
  - en cas d'impayé, et en l'absence de régularisation dans le paiement des sommes dues.
- Tisséo signifie la résiliation au moyen d'un courrier, adressé au dernier domicile connu de l'abonné et du payeur le cas échéant. Les sommes restant dues seront recouvrées par voie judiciaire ou extrajudiciaire.

### III. Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Citiz

Dans le cas où le souscripteur, et le payeur si différent du souscripteur, ne respectent pas les Conditions générales de location de Citiz



# Conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Ecomobilité

(disponibles sur le site Internet de Citiz), le contrat d'abonnement sera résilié par Citiz Occitanie conformément aux dispositions contenues dans les conditions générales de location précitées. Cette résiliation mettra automatiquement fin à l'abonnement du Pass Ecomobilité auprès des services de Tisséo.

## ARTICLE 3 : Règles d'Utilisation du service de covoiturage du Pass Ecomobilité

Les abonnés au « Pass Ecomobilité » ont la possibilité, s'ils le souhaitent, d'accéder gratuitement au service d'autopartage de Tisséo. Concernant les modalités de souscription et d'utilisation de ce service optionnel, il convient de se rapporter à la Charte d'utilisation et aux Conditions Générales d'Utilisation du service covoiturage de Tisséo Collectivités, disponibles sur le site Internet du covoiturage de Tisséo Collectivités à l'adresse suivante : <https://covoiteo.info/>

## ARTICLE 4 : Contacts

### ■ Contacts Citiz Occitanie

#### - Agence Citiz Toulouse

8 Grande Rue Nazareth  
31000 Toulouse

#### - Pour en savoir plus

- Consultez le site [occitanie.citiz.coop](http://occitanie.citiz.coop)
- Ecrivez à [occitanie@citiz.fr](mailto:occitanie@citiz.fr)
- Appelez au 05 31 61 63 09

### ■ Contacts Tisséo

#### - Agences Tisséo

#### - Service Comptabilité

Tisséo - Service Comptabilité  
4 impasse Paul Mesplé  
31 081 Toulouse Cedex 1

#### - Pour en savoir plus

- Consultez notre site : [www.tisseo.fr](http://www.tisseo.fr)
- Appelez-nous : Allô Tisséo 05 61 41 70 70
- Ecrivez-nous :

Tisséo - Service Commercial  
4 impasse Paul Mesplé  
31081 Toulouse Cedex 1

### ■ Contacts service de covoiturage de Tisséo Collectivités

Consultez le [site de covoiturage de Tisséo Collectivités](#)

