

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application PASS easy sur le réseau Tisséo

ARTICLE 1 : Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

■ Application PASS easy

Application installée gratuitement sur le téléphone mobile permettant l'accès au service PASS easy, accessible à partir du menu de votre mobile.

■ Play Store

Portail rassemblant les applications pour mobiles Android.

■ Service PASS easy

Service sur téléphone mobile NFC relatif au réseau de transports en commun Tisséo, mis en œuvre par **Conduent** pour le compte de Tisséo Voyageurs.

■ Client

Désigne l'acheteur et l'utilisateur du service PASS easy via son téléphone mobile.

■ Commande

Opération par laquelle le Client achète en ligne, depuis son téléphone mobile personnel, par l'intermédiaire de l'application PASS easy, un Titre de transport. Le règlement de ce Titre est effectué par carte bancaire.

■ Tisséo Voyageurs

Exploitant du réseau de transports publics du ressort territorial des transports urbains de Toulouse et qui gère les services aux voyageurs associés, tels que l'application PASS easy.

■ Droits

Droits à réduction délivrés par Tisséo Voyageurs via son application PASS easy ou sur un distributeur automatique de titres (DAT), après que le Client en a fait la demande sur l'e-Agence Tisséo.

■ Titres

Titres de transport vendus par Tisséo Voyageurs via son application PASS easy. Les titres de transport achetés via l'application PASS easy constituent un contrat entre le Client et Tisséo Voyageurs. Ils sont « personnels et nominatifs » en ce sens qu'ils ne peuvent être utilisés que par le détenteur de la carte Pastel pour laquelle ils ont été commandés.

ARTICLE 2 : Objet

L'application PASS easy permet au Client :

- de lire le contenu des cartes Pastel émises par Tisséo ou par un autre émetteur,
- de mettre à jour les droits à réduction associés à ses cartes, après en avoir fait la demande via le service « Actualisation de mes droits à réduction » sur l'e-Agence Tisséo (à condition que la carte soit rattachée au fichier client de Tisséo),
- d'accéder à une sélection de titres tel qu'indiqué à l'article 6, d'acheter ces titres via son smartphone et de les charger via son smartphone sur une carte Pastel nominative.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) définissent les modalités de vente et d'utilisation des titres de transport dans le cadre du service PASS easy.

L'acceptation des CGVU, en cochant la case spécifique apparaissant sur l'écran du téléphone mobile, est nécessaire à l'installation de l'application PASS easy sur le téléphone mobile ; cette acceptation préalable conditionne la mise à jour de la carte Pastel et la fourniture du Titre.

La commande de Titres via le service PASS easy est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions générales dans leur intégralité avant toute commande : chaque commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

Les CGVU sont mises à disposition des Clients sur simple demande faite à Tisséo. Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

Par ailleurs, les titres de transport disponibles via le service PASS easy suivent les Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur, consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les présentes CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des Clients sur le site Internet de Tisséo. Elles feront l'objet d'une nouvelle demande d'acceptation du client qui devra cocher la case spécifique sur l'écran du téléphone lors de son prochain achat

De manière générale, le Client est invité à lire attentivement les CGVU avant toute commande.

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application PASS easy sur le réseau Tisséo

ARTICLE 3 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service PASS easy, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

ARTICLE 4 : Informations relatives aux données personnelles

Les données personnelles inscrites sur la carte Pastel et lues par l'appli PASS easy sont stockées et gérées selon l'article 2 des Conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport Tisséo.

Les données personnelles collectées par l'appli sont :

- Les coordonnées de la carte bancaire sur la page de paiement afin d'acheter un titre de transport. Le prestataire de la solution de paiement mobile collecte et exploite ces données afin de transmettre la transaction à l'établissement bancaire du payeur et ainsi valider ou non le paiement auprès du payeur.
- Les noms et prénoms saisis dans l'application afin d'apparaître sur le reçu de vente, sont stockés sur le téléphone du détenteur de l'application. Tisséo Voyageurs n'a pas accès à ces informations. Ces données apparaissent sur le reçu de vente concerné, disponible dans la rubrique « Historique des justificatifs ».

ARTICLE 5 : Conditions d'accès à l'application PASS easy

Pour utiliser l'application PASS easy, le Client doit :

- être en possession d'une carte Pastel émise par Tisséo ou par un autre opérateur de transport (Arc en Ciel, TER SCNF, ...) rattachée au fichier client Tisséo.
- disposer d'un smartphone Android sans contact NFC 5.0 ou supérieur.

Il appartient au Client d'obtenir l'accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application PASS easy (2G, 3G, 4G, ou WIFI). Les frais et tarifs propres au trafic de données du réseau mobile restent à la charge du Client.

Toute personne désirant avoir accès au service PASS easy doit dans un premier temps charger l'application PASS easy sur le Play Store.

Tisséo Voyageurs ne garantit pas un accès au service PASS easy exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ces derniers pourront être corrigés.

De même, il n'est pas garanti que l'accès au service PASS easy fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par Tisséo Voyageurs.

En aucun cas Tisséo Voyageurs n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le service PASS easy.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Enfin, pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de l'application PASS easy, Tisséo Voyageurs se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre tout ou partie de l'accès au service PASS easy et/ou à l'application PASS easy, et ce sans avoir à en informer le Client autrement que par l'application PASS easy, ni être tenu des conséquences en résultant.

ARTICLE 6 : Comment bien utiliser l'application ?

Pour utiliser pleinement toutes les fonctionnalités proposées par le service PASS easy, il est nécessaire de présenter une carte Pastel nominative au dos du téléphone mobile NFC.

ARTICLE 7 : Titres de transport disponibles

Grâce à l'application PASS easy, le Client peut actualiser ses droits à réduction, acheter avec son téléphone mobile et recharger une carte Pastel nominative les mêmes titres de transport que sur un distributeur automatique de titres ou une borne de rechargement Tisséo.

Les Droits actualisables et les titres disponibles à la vente sur cette application sont indiqués dans les Conditions Générales de ventes et d'utilisation des titres de transport Tisséo.

Les titres disponibles et leurs tarifs sont susceptibles d'évoluer.

L'ensemble de ces informations est régulièrement mise à jour sur le site Internet de Tisséo.

ARTICLE 8 : Prix et paiement

Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre choisi et engage le Client au paiement.

Ces tarifs sont disponibles sur le site Internet tisseo.fr.

Le contrat de vente sera conclu lorsque le Client cliquera sur le bouton lui permettant de confirmer sa commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Sauf preuve contraire, et conformément aux dispositions de l'article 1316-1 du Code Civil, les données enregistrées par l'application PASS easy constituent la preuve

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application PASS easy sur le réseau Tisséo

de l'ensemble des transactions passées par Tisséo Voyageurs avec ses Clients.

■ Prix

- Les prix toutes taxes comprises de chaque produit ou service sont indiqués dans les parties récapitulatives de la commande précédant le paiement.
- Les prix hors taxe et toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux de TVA sont indiqués dans les justificatifs d'achat disponibles dans l'application PASS easy.

■ Paiement

- Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le règlement de sa commande et que son moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir l'achat du Titre de transport.
- Le paiement de la commande s'effectue uniquement au moyen d'une carte de paiement.
- Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa et MasterCard.
- Le moyen de paiement est débité immédiatement et la transaction ne peut pas être annulée, conformément à ce qui est indiqué dans l'article « Droit de rétractation ».

En cas de refus de paiement, un message est affiché sur le smartphone du Client, lui indiquant qu'il n'a pas été débité et que le titre de transport n'a pas été chargé.

Le détail des commandes est disponible dans la rubrique « *Historique d'achat* » de l'application PASS easy, accessible via le smartphone du Client.

Un reçu d'achat est stocké automatiquement dans cette même rubrique.

Les éléments présents dans l'historique ainsi que les justificatifs d'achat sont disponibles tant que l'application n'est pas désinstallée.

Article 8 : Service après-vente (SAV)

Si un problème intervient pendant l'opération de mise à jour de la carte, le Client est invité à se rendre dans une Agence Tisséo.

Si un problème intervient entre le moment où a eu lieu l'achat d'un titre sur l'application PASS easy et le chargement sur la carte Pastel nominative, se rendre sur un DAT ou une BR, et en dernier recours dans une Agence Tisséo.

À partir du moment où les droits actualisés et les titres de transport commandés ont été respectivement chargés sur la carte Pastel nominative, les règles de SAV habituellement pratiqués sont appliquées (cf. CGVU titres de transport)

Article 9 : Droit de rétractation

Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre choisi.

Aucune modification ou annulation de la commande ne sera possible à compter du chargement du titre de transport sur le smartphone. S'agissant d'un contrat de vente portant sur les services de transport de passagers, conformément à l'article L. 121-16-1 du Code de la consommation, le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation.

Par ailleurs, il ne sera procédé à aucun remboursement sur une commande qui aurait été livrée conformément à la demande du Client.

Article 10 : Propriété intellectuelle

La société Tisséo Collectivités est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle et autres droits privatifs sur les données, logos, marques et fonds graphiques.

L'application PASS easy est sous licence propriétaire **Conduent**.

Le Client reconnaît être seulement autorisé à installer et utiliser l'application PASS easy sur son mobile.

Toute autre utilisation non autorisée du contenu de l'application, notamment à des fins commerciales, est interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, notamment en contrefaçon, conformément aux dispositions de l'article L. 335-3 du Code de Propriété Intellectuelle.

Article 11 : Droit, litige

Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, l'usager s'adressera par priorité à Tisséo Voyageurs pour obtenir une solution amiable.

Article 12 : Contacts et informations

Pour toute question, le Client peut contacter le support de Tisséo Voyageurs :

- depuis le menu latéral de l'application PASS easy via le bouton « *Nous contacter* »,
- Allô Tisséo au 05 61 41 70 70,
- en se rendant dans une des Agences Tisséo.



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application PASS easy sur le réseau Tisséo

Une FAQ est également disponible dans l'application :

- depuis le menu latéral de l'application via le bouton « FAQ »,
- ou sur le site Internet Tisséo.

■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Tisséo Voyageurs.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme et Voyages
BP 80 303 – 75 823 Paris cedex 17
Site internet : www.mtv.travel