

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Titre-SMS AERO

## ARTICLE 1 : Définitions

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

- Client : désigne l'acheteur d'un Titre-SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93031 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel,
- Tisséo EPIC : Nom de l'exploitant du réseau de transports publics de la grande agglomération toulousaine,
- Titre-SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et Tisséo EPIC, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le détenteur du téléphone mobile sur lequel il a été commandé,
- Numéro du service : désigne le numéro court SMS (exemple : 93031) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez un opérateur français, à savoir Orange, Bouygues Telecom ou SFR, et à l'exclusion de l'opérateur Free mobile,
- Code de commande : désigne le code envoyé au numéro de service par le client permettant d'acheter le titre correspondant au code envoyé (ici « AERO »).

## ARTICLE 2 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur la ligne de bus « navette Aéroport » de Tisséo.

Elles ont pour objet d'encadrer la vente de droits et d'obligations entre le Client et Tisséo EPIC. La commande de Titres-SMS via le Numéro du service est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute 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.

En tant que titre de transport, le Titre-SMS suit également les Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur qui sont consultables sur le site Internet 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 EPIC et seront applicables de plein droit.

## ARTICLE 3 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service du Titre-SMS AERO, 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 : Commande et achat

Le Client a la possibilité de passer sa commande de Titre-SMS uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

### ■ Matériels nécessaires à l'achat du Titre-SMS

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS,
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Titre-SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français (excepté Free).
- pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au Client, avoir l'option SMS + activée afin de rendre l'achat de Titre-SMS possible par le Client.

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Titre-SMS AERO

## ■ Modalités d'achat du Titre-SMS

Le Client doit envoyer par SMS au Numéro du service le code de commande « AERO » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre). Suite à sa commande, le Client reçoit un SMS du Numéro du service faisant office de titre de transport et constitutif du Titre-SMS.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au Numéro du service (Code de commande non valide), le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro du service ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau Tisséo et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code « AERO » par SMS au Numéro de commande pour acheter un Titre-SMS et effectuer un trajet sur la navette Aéroport Tisséo.

Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro du service lui confirmant qu'il a bien acheté un Titre-SMS, cela signifie que l'acte d'achat du dit titre n'a pas été effectué. Le coût d'achat du Titre-SMS ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un Titre-SMS valide, le Client doit réitérer sa Commande. Sinon il devra acheter un titre de transport soit à bord de la navette Aéroport, soit au distributeur automatique ou à l'Agence Tisséo.

Le Client ne peut acheter qu'un seul Titre-SMS par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent se déplacer à plusieurs en achetant des Titre-SMS, ils doivent chacun acheter un Titre-SMS à partir de leur téléphone portable respectif ou acheter plusieurs Titre-SMS à partir d'un même téléphone portable. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone portable qui servira à acheter les Titre-SMS doit envoyer le Code de commande « AERO » par SMS au Numéro du Service autant de fois qu'il y a de Clients (par exemple, le Client doit envoyer 5 SMS au Numéro du Service pour le compte de 5 usagers). Le Client ne peut en aucun cas céder son Titre-SMS à un tiers. Toute cession du Titre-SMS est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du Titre-SMS, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Le Client bénéficiaire de la cession du Titre-SMS s'expose à la même sanction.

Le Client doit acheter son Titre-SMS avant de monter dans une des navettes Aéroport de Tisséo.

Le Client doit présenter le Titre-SMS au conducteur, dès sa montée à bord du véhicule, pour qu'il en vérifie sa validité.

Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du Titre-SMS au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le Titre-SMS a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

La réception et l'envoi de SMS dans les stations souterraines n'étant pas garantis, il est conseillé d'acheter son Titre-SMS à l'extérieure d'une station souterraine du réseau.

## ■ Délais de rétractation

Le Titre-SMS n'est ni modifiable ni annulable.

Tous les Titre-SMS vendus par la Tisséo EPIC via le Numéro du service sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L.221-14 du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

## ARTICLE 5 : Prix et modalités de paiement et facturation

Le montant du prix d'un Titre-SMS (unité) est de huit euros TTC (8,00€ TTC) au 22 juillet 2017, ci-après désigné « le Prix », en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant. En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro du service pour acheter le Titre-SMS est un SMS surtaxé.

Le « Prix » est ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes.

Le « Prix » est déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du Titre-SMS, l'achat du Titre-SMS ne peut alors pas avoir lieu.

Le « Prix » est révisable à tout moment, et est indiqué sur le site Internet Tisséo.

Le « Prix » du Titre-SMS est visible sur la facture détaillée de l'opérateur téléphonique du détenteur du téléphone portable qui a servi à utiliser le service, ou de son employeur s'il s'agit du téléphone portable professionnel. Cette facture peut servir de justificatif d'achat du Titre-SMS.

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Titre-SMS AERO

## ARTICLE 6 : Confirmation de la Commande de Titre-SMS

Le Titre-SMS reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes :

- la date de validité du Titre-SMS,
- l'heure de début de validité du Titre-SMS,
- l'heure de fin de validité du Titre-SMS,
- le code de contrôle permettant de vérifier la validité du Titre-SMS par les conducteurs de bus et les agents assermentés du réseau Tisséo,
- un lien renvoyant vers les présentes conditions générales

Ces informations permettent de prouver la validité du Titre-SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opération de contrôle.

## ARTICLE 7 : Utilisation des Titre-SMS

Le Titre-SMS est valable uniquement sur la ligne de bus « navette Aéroport » de Tisséo, sans correspondance, durant les 1h30 minutes suivant la réception du SMS faisant office de Titre-SMS, l'heure de fin de validité du titre étant inscrite dans le SMS reçu. Si le Client se trouve dans un véhicule d'une autre ligne du réseau métro, tram et bus Tisséo, il doit alors avoir en sa possession un titre de transport valide et validé autre que le Titre-SMS, pour se déplacer en toute régularité sur le réseau.

Le Titre-SMS étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure. Sous réserve de l'article 8 ci-dessous, le Titre-SMS doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son trajet sur la navette Aéroport de Tisséo.

Si le Client efface par erreur le Titre-SMS de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

### ■ Validation du Titre-SMS

Le Titre-SMS doit être présenté au conducteur du bus lors de la montée dans le véhicule par la porte avant.

Le Titre-SMS consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur de la navette Aéroport Tisséo, destinés aux cartes de transport sans contact et aux tickets magnétiques.

### ■ Contrôle du Titre-SMS

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau urbain Tisséo, le Client doit être en capacité de présenter son Titre-SMS. Il doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que ce dernier puisse lire les informations présentes dans le Titre-SMS.

Si le Client ne peut montrer son Titre-SMS à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du Titre-SMS, notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
- écran du téléphone cassé,
- téléphone perdu ou volé au cours des 1h30minutes de validité du titre de transport,
- toute autre cause de détérioration du « Titre SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau urbain Tisséo vérifie la validité du Titre-SMS grâce au code de contrôle présent dans le Titre-SMS sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le Titre-SMS doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat

Si l'agent assermenté le demande, le Client doit faire défiler le texte du Titre-SMS, de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le Titre-SMS dans sa totalité et procéder à sa validation.

Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du Client.

Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du Titre-SMS (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc.), le Titre-SMS peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Titre-SMS AERO

A défaut de titre ou si le Client est dans l'impossibilité de présenter son Titre-SMS aux agents en charge du contrôle, un procès-verbal d'infraction pourra être dressé par les agents assermentés de Tisséo EPIC.

Conformément aux dispositions des articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale, le Client pourra mettre fin aux poursuites par la réalisation d'une transaction avec Tisséo EPIC, consistant dans le règlement de l'indemnité forfaitaire, assortie, le cas échéant, des frais qui lui sont associés dans le délai de deux mois.

A défaut de règlement ou si le contrevenant conteste le procès-verbal de contravention, dans le délai susvisé, le Procès-verbal d'infraction est transmis au Ministère public pour suites à donner.

## ARTICLE 8 : Responsabilité et garanties liées au Numéro du service

Il n'est pas garanti que le Numéro du service soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro du service 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 EPIC.

En aucun cas Tisséo EPIC 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 Numéro du service.

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.

## ARTICLE 9 : Durée

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de vente de Titre-SMS, et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des conditions générales.

## ARTICLE 10 : Remboursement

Conformément aux dispositions de l'article L.1222-12 du Code des Transports, le Client qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun Tisséo pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'un défaut d'exécution dans la mise en œuvre d'un plan de transport adapté ou d'un plan d'information des usagers lors d'une grève, a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.

En dehors des situations décrites ci-dessus, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## ARTICLE 11 : Informations relatives aux données personnelles

Les informations recueillies par Tisséo EPIC sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées durant 6 mois. Elles font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des titres de transport, des relations commerciales et de la fraude. Les destinataires des données sont les services gestionnaires de Tisséo.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à Tisséo EPIC soit par courriel envoyé à [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr), soit par courrier envoyé au Service Relation Clients.

Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

## ARTICLE 12 : 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 TISSEO-EPIC.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de TISSEO 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](http://www.mtv.travel)