

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

L'Application Tisséo permet aux utilisateurs du réseau Tisséo d'accéder à un bouquet de services :

- le **service Informations Voyageurs** : calcul d'itinéraire, prochains passages, plan interactif, infos et alertes réseau, etc.
- le **service Mes Titres** :
 - **sur Carte(s) Pastel** : consultation du contenu des cartes Pastel, achat de titres de transport, mise à jour des droits à réduction
 - **sur Mon smartphone** (fonctionnalité disponible uniquement sur Android) : consultation des titres de transport présents sur le smartphone, achat de titres dématérialisés et validation des titres lors des déplacements

ARTICLE 1 : Définitions

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

■ CGVU

Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et des services Tisséo.

■ CGVU de l'application Tisséo

Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo.

■ Application Tisséo

Application téléchargée gratuitement sur le smartphone permettant l'accès à un bouquet de services, accessibles à partir du menu de votre smartphone.

■ Play Store et App Store

Plateformes permettant le téléchargement et la mise à jour d'application pour les systèmes d'exploitation Android et IOS.

■ Service Achat de titres

- « **Mes titres - Sur carte pastel** » : Service permettant la consultation du contenu des cartes pastel, l'achat de titres de transport, la mise à jour des droits à réduction.

- « **Mes titres - Sur Mon smartphone** » : Service de billettique sans contact sur téléphone mobile NFC. Ce service permet la consultation des titres de transport dématérialisés présents sur le smartphone, l'achat de titres et leur validation via le smartphone sur le réseau Tisséo. Ces fonctionnalités sont disponibles uniquement sur smartphone Android ([Conditions d'accès détaillés à l'article 5.1](#))

■ Compte client Tisséo

Espace client dans lequel le client pourra retrouver ses données personnelles. L'utilisation du service « Mes titres – sur Mon smartphone » requiert la création d'un compte client Tisséo pour l'achat de certains titres de transport ([cf article 6.1.2 service « Mes titres - sur Mon smartphone »](#)).

■ Client

Toute personne utilisant l'application que ce soit pour consulter le service information voyageurs ou pour utiliser le service « Mes titres ».

■ 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 Tisséo.

■ Droits

Droits à réduction délivrés par Tisséo Voyageurs via l'application Tisséo 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.

Les titres de transport achetés via le service « Mes titres – sur Mon smartphone » sont désignés sous le terme de « titres (de transport) dématérialisés ».

■ Géolocalisation

La fonction de géolocalisation par GPS du smartphone permet au Client d'être guidé lors de recherches d'itinéraires ou sur le plan du réseau Tisséo.

ARTICLE 2 : Objet

Le service Informations Voyageurs permet au Client :

- de rechercher un itinéraire,
- de consulter les prochains passages des modes de transports en commun Tisséo à un arrêt,



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

- de consulter le plan interactif,
- de se tenir informé des perturbations réseau,
- de personnaliser et recevoir des notifications personnalisées.

Le service « Mes titres » de l'application Tisséo :

- « Mes titres - sur Carte(s) Pastel » permet au client :
 - de lire le contenu de cartes Pastel émises par Tisséo ou par un autre émetteur,
 - de mettre à jour les droits à réduction associés à ces cartes,
 - 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.
- « Mes titres - sur Mon Smartphone » permet au client :
 - de consulter les titres dématérialisés présents sur son smartphone,
 - d'acheter et de charger sur son smartphone des titres dématérialisés,
 - de valider son titre de transport dématérialisé avec son smartphone.
- Le service « Mon compte » permet au client :
 - de créer un espace personnel,
 - de réinitialiser son mot de passe,
 - de modifier l'adresse mail liée à son compte et servant d'identifiant,
 - d'acheter certains titres de transport dématérialisés (sur smartphone Android uniquement).

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU de l'application Tisséo) définissent les modalités de vente et d'utilisation de l'application Tisséo.

Elles sont mises à disposition des Clients sur simple demande faite à Tisséo. Elles sont également consultables sur [le site Internet de Tisséo](#). Le client est invité à les lire attentivement et à les télécharger et à en conserver une copie.

Elles peuvent être révisées à tout moment.

ARTICLE 3 : Consentement

■ Consentement lié au téléchargement de l'application

Le téléchargement de l'application Tisséo est à l'initiative du client depuis le Play store et l'App store.

■ Consentement lié à la géolocalisation

Grâce à la fonction GPS du smartphone, l'utilisateur peut être guidé lors de recherches d'itinéraires ou sur le plan du réseau Tisséo. Le smartphone calcule alors lui-même sa position. L'utilisation de la fonctionnalité de géolocalisation du service d'informations voyageurs nécessite le consentement préalable de l'utilisateur à être géolocalisé. Pour cela, l'utilisateur devra activer, s'il le souhaite, la fonction de géolocalisation directement aux réglages de son smartphone et accepter que l'application Tisséo puisse y avoir recours.

Cette fonctionnalité peut, à tout moment, être désactivée.

■ Consentement lié à la consultation des titres et à la mise à jour des droits à réduction sur Carte Pastel

La consultation du contenu de la carte Pastel et la mise à jour des droits sont subordonnées à la présentation de la carte Pastel au dos du smartphone.

La consultation des titres et la mise à jour des droits est à l'initiative du client.

■ Consentement lié à l'achat de titre dans le service « Mes titres »

L'achat de Titres via le service « Mes titres » est réservé aux Clients ayant pris préalablement connaissance des CGVU de l'application Tisséo dans leur intégralité.

Chaque achat est subordonné à l'acceptation expresse du client des présentes conditions, qui devra cocher une case spécifique sur l'écran de son smartphone.

Par ailleurs, les titres de transport disponibles via le service Mes titres suivent les [Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur](#), consultables sur le [site Internet de Tisséo](#).

■ Consentement lié à l'utilisation du compte client

Le compte client est réservé aux clients ayant pris connaissance des CGVU de l'application Tisséo dans leur intégralité avant toute création de compte.

Chaque création de compte est subordonnée à l'acceptation expresse du client des présentes conditions qui devra cocher une case spécifique sur l'écran de son smartphone.



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

ARTICLE 4 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service « Mes titres » disponible via l'application Tisséo, 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 5 : Conditions d'utilisation de l'application TISSEO

■ Conditions

Pour utiliser l'application, le client doit :

- avoir accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application Tisséo (2G, 3G, 4G, 5G ou WIFI),
- télécharger l'application sur le Play Store ou sur l'App Store.

Pour utiliser le service géolocalisé d'information voyageur, le client doit :

- autoriser la localisation de l'appareil.

Pour utiliser le service « Mes titres - sur Carte(s) pastel », le client doit :

- être en possession d'une carte Pastel émise par Tisséo ou par un autre opérateur de transport (Arc en Ciel, TER SNCF, ...),
- et disposer :
 - soit d'un smartphone Android avec NFC, Android 5.0 ou supérieur,
 - soit d'un smartphone Apple Iphone 7 avec la version 13 ou supérieur.

Pour utiliser le service « Mes titres - sur Mon smartphone », le client doit :

- disposer d'un smartphone Android avec NFC, Android 6.0 ou supérieur,
- disposer d'un compte client pour tout achat de titres de transport dématérialisés autres que le ticket planète et ticket événement.

■ Limites de responsabilité

Malgré tous les soins apportés par Tisséo Voyageurs pour assurer l'exactitude et la mise à jour des informations fournies sur le réseau, des inexactitudes ou omissions peuvent subsister.

Les informations fournies sur l'application n'étant pas contractuelles, la responsabilité de Tisséo Voyageurs ne saurait être recherchée en raison d'informations incomplètes ou erronées.

Tisséo Voyageurs se réserve également le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de l'Application Tisséo.

Par ailleurs Tisséo Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité à l'application mais ne peut garantir qu'elle sera exempte d'anomalie, d'erreur, de bug, ni qu'elle pourra fonctionner sans suspension, interruption ou dysfonctionnement.

Tisséo Voyageurs n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnement imputables à des logiciels de tiers ou à des interruptions de réseau permettant l'accès à l'application.

Tisséo Voyageurs ne garantit pas que l'accès à l'application et plus particulièrement au service Mes Titres fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il se verra compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément validés par Tisséo Voyageurs.

Le client utilise l'application à ses risques et périls.

Il reconnaît être informé des caractéristiques et limites de l'internet notamment en matière de performance technique et des risques liés à la sécurité des communications.

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

En conséquence, Tisséo Voyageurs ne saurait être responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient résulter de l'accès, de l'utilisation de l'application, ou de l'impossibilité d'accéder à l'application.

ARTICLE 6 : Conditions d'utilisation et de vente du service « Mes titres »

■ Accès au service « Mes Titres » disponible via l'application Tisséo

I. « Mes titres - sur Carte(s) Pastel »

a. Prérequis à l'utilisation

L'utilisation du service est subordonnée à :

- l'activation de la puce NFC sur le smartphone du client,
- la présentation de la carte au dos du téléphone.

b. Services disponibles à partir du service « Mes titres - sur Carte(s) Pastel »



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

« Mes titres - sur Carte(s) Pastel », permet au Client :

- d'acheter et de recharger une carte Pastel, via un smartphone, les mêmes titres de transport que sur un distributeur automatique de titres Tisséo,

- de mettre à jour ses droits à réduction, 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).

Les Droits actualisables et les titres disponibles à la vente sur ce service 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 mis à jour sur le site Internet de Tisséo.

II. « Mes titres - sur Mon smartphone »

a. Prérequis à l'utilisation

L'utilisation du service est subordonnée à :

- l'activation de la puce NFC sur le smartphone du client,

- la création de compte pour tous les titres autres que le ticket planète et le ticket événement. Pour le ticket planète et le ticket événement, la création du compte est facultative.

b. Services disponibles à partir du service « Mes titres - sur Mon smartphone »

Le service « Mes titres - sur Mon smartphone » permet :

- de consulter les titres dématérialisés présents sur son smartphone,

- d'acheter et charger sur son téléphone mobile des titres de transport et de les valider lors de déplacements directement avec le smartphone. Les titres disponibles et leurs tarifs sont susceptibles d'évoluer. L'ensemble de ces informations est régulièrement mis à jour sur le site Internet de Tisséo.

c. Les titres disponibles par le service « Mes titres - sur Mon smartphone » sont les suivants et fonctionnent de la manière suivante :

- 10 déplacements (plein tarif et tarif réduit -26 ans) : Titre permettant de faire 10 déplacements sur l'ensemble du réseau Tisséo (hors Navette aéroport).

- Ticket 2 déplacements Evénement : Ce titre est disponible à la vente lors d'événements (exemple : rencontre sportive au Stade Ernest Wallon, etc.). Titre permettant de réaliser 2 déplacements le jour de l'événement sur le réseau Tisséo hors navette aéroport.

- Ticket planète : Ce titre est disponible à la vente et utilisable uniquement lors des pics de pollution (arrêté préfectoral). Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo hors navette aéroport dans la même journée (valable le jour d'achat du titre).

- 31 jours (plein tarif et tarif réduit -26 ans) : Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) à partir de la date d'achat et pour la durée de validité de l'abonnement.

Ces titres sont strictement personnels et sont liés au détenteur du smartphone. Ils ne permettent pas de voyager à plusieurs et ne sont pas cessibles entre voyageurs ; c'est-à-dire que ne peuvent être transmis d'un voyageur à l'autre.

D'autres titres de transport peuvent être ponctuellement mis à disposition des Clients via le service « Mes titres – sur Mon smartphone », dans le cadre d'événements spécifiques ou de partenariats.

Ces titres de transport sont alors rendus accessibles par l'activation par le Client d'un code coupon, via la rubrique « Coupons ».

Le prix du titre de transport peut être pris en charge pour totalité ou partie par Tisséo et/ou par le partenaire. Le montant restant éventuellement dû au Client, qui devra l'acquitter lors de l'activation du coupon dans l'application.

d. Validation et contrôle du titre

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram ou le bus. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C et à la sortie des parcs relais (ou P+R). Pour valider un titre de transport chargé sur un smartphone, le Client doit présenter son smartphone avec écran allumé devant le valideur et s'assurer que la liaison s'est effectuée correctement (signal sonore court, lumière verte et information affichée sur l'écran du valideur). En cas de détérioration du smartphone, ou de panne de batterie ne permettant pas d'utiliser l'application, le Client doit acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels avant d'emprunter le réseau Tisséo.

e. Contrôle

En cas de contrôle, le Client doit présenter son smartphone à l'agent de contrôle. Le Client reconnaît et accepte que seules les informations affichées sur le menu contrôle de l'application Tisséo feront foi pour justifier de la validité du titre. Conformément aux Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport, disponibles sur le site Internet de Tisséo, tous les Clients, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé. Le défaut de titre (titre présent sur un téléphone défectueux, titre présent sur un smartphone appartenant à une personne autre que l'utilisateur contrôlé, ...) ou une utilisation irrégulière de ce dernier entraîne le paiement d'une amende forfaitaire, conformément aux dispositions relatives à la fraude au titre de transport telles que



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

présentées dans les Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport (Article 3 Dispositions communes, « Fraude au titre de transport »). En cas de découverte d'une fausse déclaration effectuée par le Client à la souscription permettant notamment au Client de bénéficier d'une tarification préférentielle induite, le titre de transport sera résilié de plein droit et les sommes versées en paiement du titre resteront acquises à Tisséo Voyageurs, nonobstant de l'indemnité forfaitaire pour infraction à la police des transports due en cas de voyage sans titre de transport valable et validé.

■ 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](https://www.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, dont 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 Tisséo constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Tisséo Voyageurs avec ses Clients.

I. 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 le service « Mes Titres ».

II. 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 » du service « Mes Titres », 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.

■ 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 de la validation de la commande et 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 conséquent, il ne sera procédé à aucun remboursement sur une commande qui aurait été livrée conformément à la demande du Client.

■ Service après-vente (SAV)

I. SAV « Mes titres - sur Carte Pastel »

En cas de dysfonctionnement entre le moment où a eu lieu l'achat d'un titre sur l'application Tisséo et le chargement sur la carte Pastel, le client est invité à se rendre sur un Distributeur automatique de titres Tisséo pour charger son titre, et en dernier recours dans une Agence Tisséo qui assistera le client dans la résolution du dysfonctionnement.

À partir du moment où les droits actualisés et les titres de transport commandés ont été respectivement chargés sur la carte Pastel, les règles de SAV d'usage sont appliquées (cf. [CGVU titres de transport](#)).

II. SAV « Mes titres - sur Mon Smartphone »

Les titres de transports dématérialisés achetés avec un compte client seront reconstitués automatiquement sur le smartphone une fois l'application réinstallée (sur un nouveau smartphone ou suite à une suppression) lorsque le client sera authentifié sur son compte client.

Dans l'attente de la reconstitution de son titre de transport, le Client est invité à acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels.

Par ailleurs, les titres de transport dématérialisés sur smartphone ne peuvent être ni échangés, ni transférés vers un autre support de titre de transport sans contact (exemple : carte Pastel).



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

ARTICLE 7 : Informations relatives aux données personnelles

■ Les données personnelles relatives à la carte Pastel

Les données personnelles inscrites sur la carte Pastel et lues par l'application Tisséo service « Mes titres – sur Carte(s) Pastel » sont stockées et gérées selon l'article 2 des Conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport Tisséo. Les données lues sur la carte Pastel sont indépendantes de celles du compte client.

■ Les données personnelles collectées par l'application

I. Les coordonnées de la carte bancaire

Les coordonnées de la carte bancaire sont collectées sur la page de paiement afin d'acheter un titre de transport. Elles sont nécessaires à la réalisation de la transaction mais ne sont pas stockées.

Le prestataire de la solution de paiement mobile Ogone 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. Tisséo Voyageurs n'est pas destinataire de ces données.

Les modalités de traitement des données personnelles mises en œuvre par la société Ogone sont disponibles sur le site Internet de Ogone.

II. Les autres données collectées par l'application

- Les noms et prénoms, date de naissance, numéro de téléphone, adresse mail et civilité sont saisis dans l'application par le client lors de la création de compte et traitées dans les bases de données client Tisséo Voyageurs.

- Le nom et prénom sont également demandés lors de l'édition de reçus de vente pour les rechargements de carte Pastel (« Mes titres - sur Carte(s) Pastel »). Ces données sont stockées sur le téléphone du détenteur de l'application. Elles apparaissent sur le reçu de vente concerné, disponible dans la rubrique « Historique des justificatifs ».

- Le nom et prénom du payeur sont utilisés lors de l'édition automatique des reçus de vente pour les achats de titres sur smartphone (« Mes titres-sur smartphone »). Les reçus de ventes sur lesquels apparaissent le nom et le prénom du payeur sont disponibles dans la rubrique « Historique des justificatifs ».

- Les éléments liés à la transaction :

Chaque achat réalisé via l'application génère un numéro de transaction.

Tisséo Voyageurs, dans le cadre de la gestion commerciale de la commande du client, et notamment à des fins de SAV, peut accéder à ce numéro de transaction, ainsi qu'aux nom et prénom saisis par le client au moment de l'achat, et au montant de la transaction. Cet accès se fait via le portail de gestion d'Ogone, conformément à la politique de traitement des données d'Ogone.

■ Les données de géolocalisation

Les données de géolocalisation ne sont pas stockées ni traitées.

Article 8 : Propriété intellectuelle

L'intégralité des données et informations contenues sur cette application (notamment les logos, graphiques et informations contenues dans l'application), ainsi que le logiciel qui lui est rattaché font l'objet d'une protection au titre de droits de propriété intellectuelle réservés aux seuls titulaires de ces droits.

A l'exception des éléments sous licence libres, toute reproduction ou toute utilisation, même partielle, des données et informations précitées, sur quelque support que ce soit, est expressément interdite sans l'autorisation expresse et préalable de Tisséo.

Article 9 : Droit, litige

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation sont rédigées en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

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

Article 10 : Contacts et informations

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

- depuis le menu latéral de l'application Tisséo, dans les paramètres via le bouton « Contact » qui renvoie sur le site internet Tisséo,
- Allô Tisséo au 05 61 41 70 70,
- en se rendant dans une des Agences Tisséo.

Une FAQ est également disponible dans l'application :

- depuis le bouton en haut à droite de l'application dans le service « Mes Titres »,
- 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



Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Tisséo

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