

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 Achat de titres** : consultation du contenu des cartes pastel, achat de titres de transport, mise à jour des droits à réduction.

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

Service permettant la consultation du contenu des cartes pastel, l'achat de titres de transport, la mise à jour des droits à réduction.

■ Client

Toute personne utilisant l'application que ce soit pour consulter le service information voyageurs ou pour acheter des titres via son smartphone.

■ 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.

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

Le service Achat de titres de l'application Tisséo 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 nominative.

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.



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

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 consultation des titres et mise à jour des droits

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 sont à l'initiative du client.

■ Consentement achat de titre

La commande de Titres via le service Achat de titres est réservée aux Clients ayant pris connaissance des CGVU de l'application Tisséo dans leur intégralité avant toute commande.

Chaque commande est subordonnée 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 achat de 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. Il est préconisé que le client consulte et accepte les CGVU des titres de transport Tisséo et les CGVU de l'application Tisséo au moment de son achat pour s'assurer des dispositions en vigueur.

ARTICLE 4 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service achat de 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 Tisséo

■ Conditions

Pour utiliser l'application, le client doit :

- avoir accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application Tisséo (2G, 3G, 4G, 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 Achat de titres, 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, ...),
- et disposer :
 - soit d'un smartphone Android sans contact NFC, version 4.4.4 ou supérieur,
 - soit d'un smartphone Apple Iphone 7 avec la version 14 ou supérieur.

■ 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 dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers ou à des interruptions de réseau permettant l'accès à



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

l'application.

Tisseo Voyageurs ne garantit pas que l'accès à l'application et plus particulièrement au service Achat de titres fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il sera compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé 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 Achat de 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 associées au service achat de titres

■ Accès au service Achat de titres disponible via l'application Tisséo

I. 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.

II. Services disponibles à partir du service Achat de titres

Le service Achat de titres, permet au Client :

- d'acheter avec son smartphone et de recharger une carte Pastel nominative 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.

En cas de modification des CGVU, l'acceptation expresse sera exigée préalablement à la vente.

■ 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, 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 Achat de 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 Achat de titres, accessible via le smartphone du



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

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)

En cas de dysfonctionnement pendant l'opération de mise à jour de la carte, le Client est invité à se rendre dans une Agence Tisséo.

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 nominative, le client est invité à se rendre sur un Distributeur automatique de titres Tisséo, 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 pratiquées sont appliquées (cf. [CGVU titres de transport](#)).

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 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'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.

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 sont saisis dans l'application par le client afin d'apparaître sur le reçu de vente.

Ces données sont stockées sur le téléphone du détenteur de l'application.

Ces données apparaissent sur le reçu de vente concerné, disponible 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](#).

Article 8 : Propriété intellectuelle

L'application Tisséo est propriété de Tisséo Voyageurs qui détient le droit de propriété intellectuelle et les droits d'usage y afférent

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

Le service Achat de titres est sous licence propriétaire Conduent.

L'accès à l'application ne confère aucun droit de propriété sur l'application, le Client reconnaît être seulement autorisé à installer et utiliser l'application Tisséo sur son smartphone.

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 9 : Droit, litige

Les présentes Conditions Générales de Vente 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.



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

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 »,
- 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 « Achat de 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 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

