Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

Présentation des abonnements

L'Annuel permet un nombre illimité de déplacements sur le réseau urbain Tisséo (hors Navette Aéroport), pendant la durée de l'abonnement.

L'Annuel aéroport est utilisable à la fois sur le réseau urbain Tisséo et sur la Navette Aéroport Tisséo. Il permet un nombre illimité de déplacements sur ces lignes pendant la durée de l'abonnement.

L'Annuel et l'Annuel aéroport sont des abonnements strictement personnels et, de ce fait, ne sont ni transmissibles, ni cessibles. Ils doivent être obligatoirement chargés sur une carte sans contact (hors carte Tisséo à données anonymisées) pour pouvoir être utilisés.

L'utilisation de ces abonnements sur le réseau urbain de l'agglomération toulousaine se fait dans le respect des conditions générales d'utilisation du réseau Tisséo (cf. Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo).

Demande d'abonnement

▪ Abonnement payé comptant

Aucun dossier de demande n'est à fournir pour l'Annuel et pour l'Annuel aéroport payés comptant.

▪ Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

Le dossier de demande est constitué via le site internet de Tisséo, rubrique « e-Agence ».

Le dossier de demande d'abonnement de l'Annuel et de l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé comprend un formulaire de demande rempli et validé par le souscripteur, et par le payeur si différent, 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).

Le dossier devra être transmis au plus tard le 25 du mois précédent la date de début souhaitée pour l'abonnement.

Après transmission du dossier de demande d'abonnement, le souscripteur sera informé (par courrier ou par courriel) de la prise en compte de sa demande et des modalités d'activation de son abonnement.

Dispositions communes

Si le souscripteur ne possède pas de carte sans contact, il doit en faire la demande simultanément pour bénéficier de l'abonnement choisi et fournir les documents nécessaires à sa fabrication (cf. Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo).

Tout changement d'adresse postale ou de courriel devra être signifié à Tisséo avant la fin 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.

L'achat d'un Annuel ou d'un Annuel aéroport entraîne l'acceptation par le souscripteur, et par le payeur si différent, des présentes règles d'utilisation des titres de transport associées.

Prix

Le prix des abonnements est révisable à tout moment de façon unilatérale par l'autorité organisatrice des transports.

La mensualité de l'Annuel et de l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé correspond à 1/12ème du prix total de l'Annuel et de l'Annuel aéroport plein tarif payés comptant.

Le souscripteur d'un abonnement Annuel et Annuel aéroport par prélèvement automatique mensualisé, ou le payeur si différent, est informé de tout changement tarifaire au plus tôt 2 mois et au plus tard 1 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Paiement

▪ Abonnement payé au comptant

L'Annuel ou l'Annuel aéroport sont considérés comme payés au comptant quand le montant de l'abonnement est réglé en une seule fois, au moment de l'achat, que ce soit sur l'e-Agence (dans le cadre d'une 1ère demande de carte), sur les distributeurs automatiques de titres, en Agence Tisséo ou auprès d'un commerçant Relais Tisséo.

▪ Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

La 1ère mensualité de l'abonnement sera payée comptant au moment de l'activation de l'abonnement en Agence Tisséo. Les mensualités suivantes seront réglées par prélèvement automatique, le 1er 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. La validation du formulaire de demande d'abonnement par le souscripteur comme par le payeur, si différent, vaut acceptation de souscription à l'abonnement et de prélèvement automatique mensualisé.

En cas de changement de payeur ou d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever, le payeur doit le signaler par courrier à Tisséo, Service Comptabilité, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1, avant le 15 du mois en cours. Il remplit et signe une

version du 01.07.2023

Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

nouvelle autorisation 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.

Reçu de vente

Le reçu de vente remis au moment de l'achat d'un titre de transport dans les Agences Tisséo 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.

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.

Pour recevoir l'attestation d'utilisation de son abonnement, le souscripteur doit en faire la demande, soit lors de la souscription en indiquant son courriel sur le formulaire d'abonnement, soit sur le site internet de Tisséo.

Pour l'Annuel et l'Annuel aéroport payés comptant, l'attestation d'utilisation est envoyée annuellement par Tisséo, par courriel.

Pour l'Annuel et l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé, l'attestation d'utilisation du mois précédent est envoyée mensuellement par Tisséo, par courriel.

Echéancier 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 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 l'Annuel payé par prélèvement automatique mensualisé, le montant de la pénalité forfaitaire est de 16€ TTC,
- pour l'Annuel aéroport payé par prélèvement automatique mensualisé, le montant de la pénalité forfaitaire est de 20€ TTC.

Régularisation des impayés

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 ».

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, par téléphone au 05 61 41 70 70, ou par courrier au 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1,
- soit en se présentant dans une des Agences Tisséo (liste et horaires d'ouverture disponibles sur tisseo.fr).

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

Dès régularisation, le payeur, et le souscripteur, si différent, pourront souscrire un nouvel abonnement à prélèvement automatique mensualisé.

Durée et renouvellement

Abonnement payé comptant

L'Annuel et l'Annuel aéroport payés comptant sont valables 1 an, soit 365 jours à compter de la 1ère validation.

Leur renouvellement s'effectue en Agence Tisséo, sur les distributeurs automatiques de titres et auprès des Commerçants Relais Tisséo.

Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

I. Durée de l'abonnement, et engagement

Il s'agit de contrats à durée déterminée renouvelable par tacite reconduction. Les abonnements sont souscrits pour une durée de 12 mois consécutifs. À chaque expiration du terme, l'Annuel et l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé sont reconduits tacitement pour une durée égale à celle du contrat initial.

Conformément aux dispositions de l'article L215-1 du Code de la Consommation, le payeur et le souscripteur, si différent, seront informés

version du 01.07.2023

Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

par écrit (courriel ou à défaut courrier postal), au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas renouveler leur contrat.

Il pourra être mis fin à ces abonnements à prélèvement automatique mensualisé conformément aux dispositions stipulées à l'article « Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur ».

II. Début de validité de l'abonnement

Sous réserve d'acceptation du dossier, l'Annuel et l'Annuel aéroport commencent :

- soit le mois en cours, si l'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effectuée entre le 1er et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport ne sera remboursé pour la période du 1 au 5 du mois en cours,
- soit le mois suivant l'achat, si l'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effectuée à partir du 6 du mois en cours.

L'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effective au moment du paiement comptant de la première mensualité, en Agence Tisséo.

Modalités de résiliation des abonnements payés par prélèvement automatique mensualisé

Seuls les Annuels et Annuels aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé peuvent faire l'objet d'une demande de résiliation.

Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur

I. Généralités

Le contrat 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 son abonnement.

La demande de résiliation 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.

II. Résiliation anticipée

En cours de contrat, l'abonné ne peut mettre fin au contrat 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.

Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo

L'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. les Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport),
- en cas d'impayé, 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.

version du 01.07.2023