

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

## ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) des titres de transport Tisséo sont applicables sur l'ensemble du réseau de transports en commun Tisséo.

Elles ont pour objet d'encadrer la vente de droits et d'obligations qui engagent Tisséo ainsi que tout usager des transports en commun Tisséo.

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

Les CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des usagers par voie d'affichage sur le réseau Tisséo et sur le site Internet de Tisséo.

Elles seront applicables de plein droit aux souscripteurs de titres de transport et au payeur le cas échéant.

## ARTICLE 2 : Dispositions communes

### ■ Tarification appliquée sur le réseau Tisséo

Tous les usagers, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé, exception faite des enfants de moins de 4 ans.

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport, définies par l'Autorité Organisatrice des transports (Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine ou SMTC), sont affichées dans les Agences Tisséo, sur les distributeurs de titres dans les stations de métro et de tram, sur les voitures des bus. Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

### ■ Validation des titres de transport

#### I. Définition d'une « validation »

Une « validation » correspond à l'action de valider un titre de transport. Elle est 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).

#### II. Il existe deux types de support de titre de transport :

- le ticket magnétique en papier rigide, disposant d'une bande magnétique,
- la carte sans contact en plastique disposant d'un système électronique (ex. : les cartes Pastel, la carte Tisséo à données anonymisées, la carte montoulose, le pass tourisme, etc.).

Les usagers sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport validé et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'Exploitant (cf. paragraphe intitulé « Contrôle, constatation des infractions et verbalisation »).

#### III. Comment « valider » un titre de transport ?

Des équipements, dits « valideurs », sont présents avant d'accéder aux quais dans les stations de métro, à bord des véhicules et sur les quais de la ligne C. Ils sont également présents à la sortie des parcs relais.

Pour valider un titre de transport, il faut :

- soit insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- soit présenter la carte sans contact sur le valideur.

#### IV. Définition d'un « déplacement »

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période de 1 heure, à partir de la 1ère validation. A la 5ème validation, ou si la période de validation est dépassée, un nouveau déplacement démarre.

- Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période passe à 1h30, à partir de la 1ère validation.
- En cas d'utilisation d'un parc relais, la dernière validation prise en compte est celle effectuée à la sortie du P+R.

### ■ Transport des enfants - Poussettes

#### I. Les enfants de moins de 4 ans se déplacent gratuitement, sans titre de transport.

En cas d'affluence, ils doivent le faire sur les genoux de la personne qui les accompagne.

#### II. Dans le métro et le tram, les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure.

#### III. Les poussettes sont admises dans le métro, le tram ou les bus, et transportées gratuitement.

Elles doivent être logées sur un emplacement réservé aux fauteuils roulants s'il n'est pas déjà occupé et, pour des raisons de sécurité, doivent être dotées d'un système de blocage des roues.

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

## ■ Transport des animaux

**I. L'accès aux transports en commun est accepté et gratuit, dans le métro, le tram et les bus, uniquement pour :**

- les chiens guides d'aveugles tenus en laisse,
- les animaux domestiques de petite taille pouvant être portés sous le bras,
- les animaux transportés dans des paniers fermés.

**II. L'accès aux transports en commun des chiens ne pouvant être portés, et des chiens de la 2ème catégorie, est accepté uniquement dans le bus et dans le tram à la double condition :**

- que le gardien s'acquitte d'un titre de transport supplémentaire pour le chien,
- que le chien soit muselé et tenu en laisse.

Vu l'article L 211-16 du code rural, vu l'arrêté du 27 avril 1999 modifié,

Vu l'arrêté préfectoral du 27 juin 2007 portant approbation du règlement de sécurité du métro, tout manquement aux obligations susvisées est puni des peines prévues pour les contraventions de 2ème classe, sans préjudice des verbalisations encourues pour non-respect de la réglementation.

## ■ Transport des colis - bagages - porte-provisions - vélos

**I. Seuls les petits colis et bagages à main, pouvant être portés par une seule personne sont acceptés et transportés gratuitement.**

**II. Les porte-provisions sont transportés gratuitement.**

**III. Le transport des matières dangereuses (inflammables, toxiques ou explosives) est formellement interdit dans le métro, le tram et les bus.**

**IV. Les vélos pliants sont admis à bord du métro, du tram et des bus, à condition d'être pliés et de ne pas gêner les autres voyageurs.**

Les vélos sont autorisés à bord du tram en heures creuses (non autorisés de 7h à 9h et de 16h à 19h en semaine).

## ■ Parcs Relais (ou P+R)

**I. Bénéficiaires du service**

Tisséo met à la disposition des usagers du réseau de transports en commun des parkings pour stationner leur véhicule, situés à proximité des gares d'échange et accessibles avec leur titre de transport Tisséo.

**II. Contrôle d'accès**

L'ouverture des barrières d'entrée est automatique. En revanche, lors de la sortie du véhicule du P+R, la validation du titre de transport est obligatoire. Ce titre aura été préalablement validé, comme indiqué au paragraphe intitulé « comment valider un titre de transport ».

## ■ Fraude au titre de transport

**I. Conditions irrégulières d'utilisation d'un titre de transport**

Il est interdit :

- d'utiliser la carte sans contact d'une autre personne ou de céder la sienne à autrui. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé,
- de faire usage d'un titre de transport qui aura fait l'objet d'une modification ou d'une manipulation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- de vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
- de faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres, de l'ensemble des équipements des lignes de contrôle : valideurs, tourniquets d'accès, bornes de rechargement.

**II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation**

- Oublier de valider votre titre de transport vous met en situation de fraude.
- Tout usager qui, après le passage de la ligne de contrôle de la station de départ et avant d'avoir passé celle de la station d'arrivée, ne pourra présenter son titre de transport valable et validé sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires en vigueur.
- Tous les agents de l'Exploitant et ses représentants, identifiables, sont habilités à effectuer le contrôle des titres de transport.
- Lors d'un contrôle, l'usager est tenu de présenter à l'agent de l'Exploitant son titre de transport validé à l'entrée.
- Tous les agents assermentés de l'Exploitant, affectés au contrôle de la tarification, sont habilités à effectuer les contrôles des titres de transport et à dresser, le cas échéant, des procès-verbaux d'infraction. Ces agents peuvent donc, à tout moment du déplacement, vérifier la validité des titres de transport, que ce soit dans les rames, dans les stations ou à bord des bus.
- Les usagers qui auraient enfreint les dispositions relatives aux règles d'utilisation des titres de transport seront en situation d'infraction. Tout agent dûment mandaté par l'Exploitant peut retirer les titres utilisés de manière frauduleuse.

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

## III. Procédure de régularisation d'une infraction

- Si l'usager est en situation irrégulière, il peut éviter toute poursuite :

• s'il est majeur :

\* en effectuant sur-le-champ, auprès de l'agent de contrôle et contre remise d'une quittance, le paiement de l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement, en espèces ou par chèque, ou par carte bancaire (sauf cartes bancaires Electron et American Express)

\* en effectuant le paiement auprès de l'Exploitant, de l'indemnité forfaitaire augmentée des frais de dossier, dans un délai de 2 mois.

• s'il est mineur : le procès-verbal est directement adressé à son responsable civil, qui peut effectuer le paiement de l'indemnité forfaitaire auprès de l'Exploitant dans un délai de 2 mois. Dans ce cas, il n'y aura pas de frais de dossier.

- Si le règlement de la contravention n'intervient pas dans les deux mois suivant la date de la contravention, le procès-verbal est alors transmis au Ministère Public qui sera en charge des poursuites.

## ARTICLE 3 : Les supports de titres de transport émis par Tisséo

### ■ Le ticket magnétique émis par Tisséo

#### I. Principes généraux

Le ticket magnétique émis par Tisséo est utilisé comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo. Il n'est pas rechargeable.

#### II. Perte ou vol d'un ticket magnétique

En cas de perte ou de vol, aucun service après-vente (SAV) de Tisséo ne sera possible : le ou les déplacements restants seront perdus.

#### III. Dysfonctionnement du ticket magnétique

Comme indiqué au paragraphe intitulé « validation des titres de transport », les usagers sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport. En cas de mauvais fonctionnement avéré du ticket magnétique émis par Tisséo, celui-ci est remplacé dans les Agences Tisséo conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution du ticket magnétique défectueux. Dans l'attente de la restitution du nouveau titre de transport, à la charge de l'usager de se déplacer avec un titre de transport valide.

### ■ La carte Pastel émise par Tisséo

#### I. Principes généraux

La carte Pastel est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo.

Elle est également utilisable sur les réseaux de transport des partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique Midi Pyrénées (réseau Arc-en-ciel, réseau TER-RRR, etc.).

Les cartes Pastel sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire, ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs.

Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

Chaque carte comporte :

- une face commune à toutes les autorités organisatrices de transport adhérentes à la charte d'interopérabilité,

- et l'autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que le logo de l'émetteur de la carte.

a. « Emetteur » de carte Pastel

L'émetteur d'une carte Pastel est l'entité qui fabrique la carte de transport au profit du titulaire, et qui, de ce fait, en assume le service après-vente. En cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte, le titulaire devra se rapprocher de son émetteur.

b. « Titulaire » de la carte Pastel

La carte Pastel est une carte de transport personnalisée aux nom, prénom et photo du titulaire. La dénomination « titulaire » indique nommément la personne inscrite sur la carte Pastel. La carte Pastel est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

c. Précautions d'utilisation de la carte Pastel

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes de transport nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement d'une carte électronique.

#### II. Demande de carte Pastel

a. Toute personne peut demander une carte Pastel.

Deux possibilités pour demander une carte Pastel :

- se rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photo d'identité et un moyen de paiement,

- faire la demande en ligne sur le site Internet de Tisséo, rubrique « e-Agence » (cf. Conditions Générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo, disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo).

Des pièces justificatives complémentaires seront demandées pour pouvoir bénéficier de réductions ou de la gratuité.

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

b. Le coût de fabrication d'une carte Pastel (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication), révisable à tout moment, est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet de Tisséo.

**III. La carte Pastel, non chargée, ne constitue pas un titre de transport. Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Pastel émise par Tisséo sont les titres indiqués dans le chapitre intitulé « Titres de transport ».**

La liste exhaustive de ces titres est également consultable sur le site Internet de Tisséo.

**IV. La carte Pastel émise par Tisséo peut être utilisée comme support pour divers services de mobilité, sportifs ou culturels. Il peut s'agir de :**

- Services Tisséo (ex. : l'abonnement Parc à Vélos Tisséo)
- Services « Partenaires » (ex. : les vélos libre-service Vélô Toulouse, l'autopartage Citiz, les services culturels et sportifs de la Ville de Toulouse, etc.). Pour toutes questions relatives aux services « Partenaires » (demande d'abonnement, SAV, ...), le titulaire de la carte Pastel devra se rapprocher du partenaire concerné.

## **V. Perte ou vol d'une carte Pastel émise par Tisséo**

a. La perte ou le vol d'une carte Pastel émise par Tisséo doit être signalé à une Agence Tisséo par son titulaire dès survenance des faits.

b. En cas de perte ou de vol, la carte Pastel est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- à un tiers pour le compte du titulaire (exception faite des demandeurs d'emploi), sur présentation :
  - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
  - de la photo du titulaire,
  - d'une procuration signée de ce dernier

c. En cas de perte ou de vol, la carte Pastel est remplacée à la demande du titulaire contre le paiement de frais de refabrication et les titres de transport émis par Tisséo sont rechargés à l'identique sur une nouvelle carte Pastel.

d. La carte déclarée perdue ou volée est mise en opposition par Tisséo. Si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur le réseau de transports en commun et doit être remise dans les Agences Tisséo ou renvoyée par courrier postal à Tisséo.

## **VI. Dysfonctionnement de la carte Pastel émise par Tisséo**

a. En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Pastel émise par Tisséo, celle-ci est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- à un tiers pour le compte du titulaire (exception faite des demandeurs d'emploi), sur présentation :
  - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
  - de la photo du titulaire,
  - d'une procuration signée de ce dernier.

b. Le remplacement nécessite la restitution de la carte Pastel défectueuse.

c. Le remplacement de la carte est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Tisséo.

## **VII. Echange de la carte Pastel émise par Tisséo**

a. En cas de changement de nom (pour convenance personnelle) ou de modification de la photo (pour convenance personnelle ou suite à une erreur d'impression), la carte Pastel émise par Tisséo est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation :
  - d'une pièce d'identité et d'une photo,
  - d'un justificatif en cas de changement de nom.
- à un tiers pour le compte du titulaire (exception faite des demandeurs d'emploi), sur présentation :
  - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
  - d'un justificatif en cas de changement de nom,
  - de la photo du titulaire,
  - d'une procuration signée de ce dernier.

b. L'échange nécessite la restitution de la carte Pastel.

c. L'échange de la carte est payant.

d. Tisséo se réserve le droit de renouveler la carte Pastel pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, l'échange de la carte sera fait à titre gratuit.



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

## VIII. Reconstitution du titre de transport Tisséo en cas de refabrication de la carte

La reconstitution des titres de transport est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données Tisséo au jour de la refabrication.

Les titres de transport présents sur la carte sont reconstitués lors de la refabrication, exception faite de ceux achetés dans les 48 heures précédant le jour de la refabrication. Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le titulaire est soumis à l'obligation de se déplacer avec un titre de transport, comme indiqué au paragraphe intitulé « Tarification appliquée sur le réseau Tisséo ».

## IX. Informations relatives aux données personnelles

Les informations, et notamment la photographie que le futur titulaire communique par le formulaire de demande de carte Pastel ou de titre de transport, sont nécessaires à Tisséo pour le traitement de ces demandes.

Les informations recueillies par Tisséo 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, l'usager bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à Tisséo soit par courrier envoyé au Service Commercial, soit sur place dans les Agences Tisséo, aux adresses mentionnées dans le présent document.

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

### ■ La carte Tisséo à données anonymisées

**I. La carte Tisséo à données anonymisées est une carte personnelle et nominative qui permet de stocker des titres de transport du réseau Tisséo et de valider des déplacements.**

Elle est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

#### II. La carte Tisséo à données anonymisées comporte :

- une face avec le logo de Tisséo,
- une autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que la mention « Anonyme ».

#### III. Demande de carte Tisséo à données anonymisées

a. Toute personne peut demander une carte Tisséo à données anonymisées

b. Pour demander une carte Tisséo à données anonymisées, vous devez vous rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photo d'identité et un moyen de paiement.

c. Le coût de fabrication d'une carte Tisséo à données anonymisées (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication), révisable à tout moment, est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet Tisséo.

**IV. La carte Tisséo à données anonymisées, non chargée, ne constitue pas un titre de transport. Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Tisséo à données anonymisées sont :**

- ceux valables uniquement sur le réseau Tisséo,
- ceux de la gamme « pour tous » et « pour les jeunes, - de 26 ans », en dehors de ceux dont le mode de paiement est le prélèvement bancaire automatique mensualisé.

#### V. Perte ou vol d'une carte Tisséo à données anonymisées

A la différence d'une carte Pastel, cette carte propose une offre de services plus réduite du fait de la non conservation des données personnelles du titulaire de la carte et des données de transport dans les bases informatiques de Tisséo.

En cas de perte ou de vol, aucun SAV de Tisséo ne sera possible : tous les titres de transport seront perdus.

## ARTICLE 4 : Titres de transport Tisséo

### ■ Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) présents dans les stations de tram ou de métro : en espèce ou par carte bancaire,
- Les bornes de rechargement de cartes de transport présentes dans les stations de métro (BRM) : par carte bancaire,
- Les Agences Tisséo : en espèce, par chèque et par carte bancaire,
- A bord des bus : en espèces uniquement,
- Les commerçants partenaires Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire.
- Par correspondance :
  - pour les Annuels Activéo à prélèvement automatique mensualisé,
  - pour les titres disponibles sur l'e-Agence, selon les Conditions Générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo,
  - pour les titres de la gamme professionnelle,
  - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.

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

## ■ Titres à nombre de déplacements défini

### I. Titres unitaires

#### a. 1 déplacement

- Supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, à bord des bus et des TAD (ticket magnétique uniquement), commerçants partenaires.

#### b. 1 déplacement aéroport

- Support : ticket magnétique.
- Lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémard, à bord de la Navette aéroport.

### II. Titres multi déplacements, mono-utilisateur

#### a. 2 déplacements 1 personne

Titre permettant à un usager de faire 2 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, (ainsi que sur la Navette aéroport dans le cas du 2 déplacements aéroport 1 personne) sans limite dans le temps.

##### 1. 2 déplacements 1 personne

- Supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, à bord des bus et des TAD (ticket magnétique uniquement), commerçants partenaires.

##### 2. 2 déplacements aéroport 1 personne

- Support : ticket magnétique.
- Lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémard.

#### b. 10 déplacements

Titre permettant à un usager de faire 10 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo.

- Support : carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

### III. Titres multi déplacements, multi-utilisateurs

#### a. 10 déplacements

Titre permettant de faire 10 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

- Support : ticket magnétique.
- Lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

#### b. 6 déplacements aéroport

Titre permettant de faire 6 déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

- Support : ticket magnétique.
- Lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémard.

#### c. « Tribu » ou 12 déplacements 1 journée

Titre permettant de faire 12 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo dans la même journée (valable de la 1ère validation et jusqu'aux derniers départs). Disponible pour un groupe de 2 à 12 personnes se déplaçant ensemble.

- Support : ticket magnétique.
- Lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

#### d. Gratuités scolaires

Des titres scolaires attribués et distribués par les Conseils Départementaux des départements de la région Midi Pyrénées sont utilisables sur le réseau Tisséo. Les élèves et leurs parents doivent se renseigner auprès du Conseil Départemental de leur lieu de domicile.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).
- Lieux de chargement : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

##### 1. Scolaire non pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par jour sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, du lundi au samedi 15h, en périodes scolaires (hors jours fériés et vacances scolaires).

- Scolaire non pensionnaire 1h30 : la période de validité de chacun des 2 déplacements offerts est portée à 1h30.
- Scolaire Pechbonnieu : titre scolaire non pensionnaire valable uniquement sur les lignes 61 et 33 de Tisséo à partir de 9 h.
- Scolaire garde alternée : titre scolaire non pensionnaire valable pour les périodes de résidence dans le domicile répondant aux conditions de prise en charge du Conseil Départemental.

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

## 2. Scolaire pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par semaine sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, du lundi au dimanche, hors jours fériés et vacances scolaires. Ce titre est utilisable dès la veille de la reprise de la période scolaire.

### ■ Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur

#### I. Titres de courte durée

##### a. Ticket soirée

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo à partir de 19h et jusqu'aux derniers départs de la même journée.

- Supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement).

##### b. Pass

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus à partir de la 1ère validation et pour la durée de validité du Pass, inférieure à 7 jours consécutifs. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : pass journée, pass 2 jours, pass 3 jours).

- Supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement).

##### c. Pass tourisme

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport à partir de la 1ère validation et pour la durée de validité du Pass et de bénéficier d'offres préférentielles chez les partenaires de l'Office de Tourisme de Toulouse. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : Pass tourisme 24, 48 ou 72 h).

- Support : autre carte sans contact.
- Lieux d'achat : Agences Tisséo Aéroport et Marengo SNCF, Office de Tourisme de Toulouse.

#### II. Titres de moyenne et longue durée ou « Abonnements »

##### a. Titres débutant à la 1ère validation (ou titre de type « glissant »)

###### 1. Abonnements Tisséo, avec et sans Navette aéroport

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (ainsi que sur la Navette aéroport pour les 7 jours aéroport et 31 jours aéroport) à partir de la 1ère validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 7 jours, 31 jours, 7 jours aéroport, 31 jours aéroport).

- Support : carte Pastel (et autres cartes sans contact).
- Lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires (hors 7 jours aéroport et 31 jours aéroport).

###### 2. Abonnements Réseau Arc-en-Ciel + réseau Tisséo

- Combi 31 jours 1 Zone : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 1 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1ère validation et pendant 31 jours consécutifs.
- Combi 31 jours 2 Zones : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 2 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1ère validation et pendant 31 jours consécutifs.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).
- Lieux d'achat : gare routière Pierre Sémard et Agences Tisséo (hors combi 31 jours 2 Zones).

###### 3. Abonnement Réseau TER/RRR + réseau Tisséo

L'abonnement Pastel+ 31 jours - zone 1 vous permet d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) et sur le réseau TER/RRR au sein du Ressort Territorial du SMTC Tisséo.

Cet abonnement est valable pendant 31 jours consécutifs :

- à partir de la 1ère validation si l'achat du titre a été effectué auprès de Tisséo
- à partir de la date choisie lors de l'achat, si l'achat du titre a été effectué auprès de la SNCF

**La 1ère validation doit obligatoirement être réalisée sur un équipement de validation du réseau émetteur du titre.**

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement)

- Lieux d'achat :

- côté Tisséo : DAT, BRM, Agences Tisséo
- côté SNCF : aux distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF, aux guichets des gares et haltes ferroviaires de Colomiers, Escalquens, Muret, Portet et St Agne et à l'espace Pastel situé en gare de Toulouse Matabiau

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

## b. Titre débutant le jour de son achat

L'abonnement Midi-Pyrénées Actifs Hebdomadaire vous permet d'effectuer pendant 7 jours consécutifs : un nombre illimité de trajets domicile-travail sur le réseau TER ou RRR de votre choix, et des déplacements illimités sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre de transport est réservé aux salariés.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Lieux d'achat : les points de vente, boutiques et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

## c. Titres débutant le 1er du mois (ou titre de type « calendrier »)

### 1. Abonnements Tisséo, avec et sans Navette aéroport

#### i. Annuels Activéo

cf. Règles d'Utilisation des Annuels Activéo disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Lieux d'achat : Agence Tisséo, par correspondance.

#### ii. Annuel Tisséo Citiz du Pass Ecomobilité

cf. les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Pass Ecomobilité disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- Support : carte sans contact (carte Pastel émise par Tisséo uniquement).

- Lieux d'achat : Agence Citiz Toulouse.

#### iii. Annuel - de 26 ans

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo durant toute une année (soit 12 mois consécutifs, à partir du 1er mois de validité de l'abonnement).

L'Annuel - de 26 ans démarre un 1er de mois :

- Soit le mois en cours, si l'achat est effectué entre le 1er et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport ne sera remboursé pour la période du 1er au 5 du mois en cours.

- Soit le mois suivant l'achat, si l'achat est effectué à partir du 6 du mois en cours.

Pour pouvoir l'acheter, l'utilisateur doit avoir entre 4 et 25 ans au 1er jour de validité de l'abonnement.

- Support : carte Pastel (et autres cartes sans contact).

- Lieux d'achat : Agence Tisséo.

### 2. Abonnements Réseau TER/RRR + réseau Tisséo

L'abonnement Midi-Pyrénées Actifs Mensuel vous permet d'effectuer pendant 31 jours consécutifs : un nombre illimité de trajets domicile-travail sur le réseau TER ou RRR de votre choix, et des déplacements illimités sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre de transport est réservé aux salariés.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Lieux d'achat : les points de vente, boutiques et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

## III. Gratuités

### a. Gratuité Senior

Titre permettant d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant toute une année (soit 12 mois consécutifs, à partir du jour de chargement).

#### 1. Gratuité Senior Haute Garonne

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Plus d'infos sur les conditions d'accès et les lieux d'achat dans le « guide tarifaire pour les Senior à partir de 65 ans », disponible dans nos Agences, et sur le site Internet Tisséo, rubrique « les tarifs », « la gamme ».

#### 2. Gratuité Senior Mairie de Toulouse

- Support : autre carte sans contact.

- Pour plus d'informations, contactez la Mairie de Toulouse.

### b. Gratuité pour les demandeurs d'emploi domiciliés dans une des 53 communes du Ressort Territorial du SMTC Tisséo

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant 6 mois consécutifs, à partir du jour du chargement.

Ce titre est renouvelable, sous réserve de remplir les conditions requises, 5 jours maximum avant sa fin de validité.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Plus d'infos sur les conditions d'accès et les lieux d'achat dans le « guide tarifaire pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi », disponible dans nos Agences, et sur le site Internet Tisséo, rubrique « les tarifs », « la gamme ».



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

c. Gratuité pour les personnes invalides de 80% et plus

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport). La durée de validité du titre est égale à la validité des droits figurant au verso de la carte d'invalidité. Dans le cadre d'une invalidité permanente ou pour les personnes justifiant du statut de Grand Invalide, la durée de la gratuité est de 5 ans.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement).

- Plus d'infos sur les conditions d'accès et les lieux d'achat dans le « guide tarifaire pour les personnes invalides », disponible dans nos Agences, et sur le site Internet Tisséo, rubrique « les tarifs », « la gamme ».

d. La gratuité pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés dans le département de Haute Garonne en-dehors des 53 communes du Ressort Territorial du SMTTC Tisséo

Des titres pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés en-dehors des 53 communes du Ressort Territorial du SMTTC Tisséo, dont les conditions d'attribution et la distribution sont gérées par le Conseil Départemental de Haute Garonne, sont utilisables sur le réseau Tisséo.

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant 6 mois consécutifs, à partir du jour du chargement.

- Support : carte sans contact (carte Pastel uniquement)

- Pour plus d'informations, contactez le Conseil Départemental de Haute Garonne.

## ■ Remboursement

Conformément aux dispositions de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007, l'utilisateur 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.

## ■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L.152-1 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)

## ARTICLE 5 : Contacts

### ■ Agences Tisséo

#### **i** Aéroport

 Station Aéroport

#### **i** Arènes

 Station Arènes



#### **i** Balma - Gramont

 Station Balma - Gramont

#### **i** Basso Cambo

 Station Basso Cambo

#### **i** Jean Jaurès

 Station Jean Jaurès

#### **i** Marengo - SNCF

 Station Marengo - SNCF

### ■ Service PV

94 rue Vestrepain - 31 100 TOULOUSE

### ■ Service Comptabilité

Tisséo - Service Comptabilité, 4 impasse Paul Mesplé, 31 081 Toulouse Cedex 1

### ■ Pour en savoir plus

- Consultez notre site : [www.tisseo.fr](http://www.tisseo.fr)

- Appelez-nous : Allô Tisséo 05 61 41 70 70

- Ecrivez-nous :

Tisséo - Service Commercial  
4 impasse Paul Mesplé  
31 081 Toulouse Cedex 1