

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

Table des matières

ARTICLE 1 : Objet

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

ARTICLE 3 : Dispositions communes

- Tarifification appliquée sur le réseau Tisséo
- Validation des titres de transport
- Fraude au titre de transport
- Restrictions d'accès
- Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

ARTICLE 4 : Les supports de titres de transport émis par Tisséo

- Le ticket rechargeable émis par Tisséo
- Le ticket magnétique émis par Tisséo
- La carte Pastel émise par Tisséo
- La carte Tisséo à données anonymisées

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

- Canaux d'achat et moyens de paiement : généralités
- Catégories de clients pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités
- Validation avec carte bancaire
- Titres à nombre de déplacements défini
- Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur
- Remboursement
- Médiation

ARTICLE 6 : Contacts

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) des titres de transport et services Tisséo sont applicables sur l'ensemble du réseau de transports en commun Tisséo. Elles ont pour objet de régir les obligations entre les clients et Tisséo.

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

Les présentes CGVU complètent :

- le Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun,
- le Règlement d'utilisation du service de Transport à la Demande,
- les Conditions générales de vente et d'utilisation des P+R Tisséo,
- les Conditions d'Utilisation des Parcs à vélos avec contrôle d'accès,
- les Règles d'Utilisation des Annuels,
- les CGVU de l'application Tisséo,
- les Conditions générales de vente par correspondance sur le site internet Tisséo Pro,
- et les Conditions générales de vente et d'utilisation de l'e-boutique,

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 clients par voie d'affichage sur le réseau Tisséo et sur le site Internet de Tisséo. Elles seront applicables de plein droit aux clients, usagers du réseau, et aux souscripteurs de titres de transport et au payeur le cas échéant.

En faisant l'acquisition d'un support billettique (ticket rechargeable, carte sans contact, ...) et/ou d'un titre de transport, le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les CGVU présentées ci-dessous, 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.

La souscription des dits contrats emporte acceptation des présentes conditions générales ainsi que des règlements d'utilisation qui leur sont attachés.

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

■ Identité du Responsable du Traitement

Le responsable de traitement est Tisséo, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse, qui exploite le réseau sous le nom « Tisséo Voyageurs » et dont le représentant est le Directeur Général.

■ Coordonnées du Délégué à la protection des Données

Tisséo Voyageurs a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté :

- soit par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,



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

- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

■ Finalités du traitement des données

Tisséo Voyageurs collecte et traite des données à caractère personnel nécessaires à son activité d'exploitant du réseau de transport public de voyageurs dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

De manière générale, les données sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes proposés par Tisséo Voyageurs. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre des commandes effectuées par l'intermédiaire de l'e-Agence, elle est nécessaire à l'exécution de mesures pré-contractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de vente ou de service annexes.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système.

■ Destinataires des données

Les destinataires des données sont les personnels de Tisséo Voyageurs de la Direction Clientèle, de la Direction Financière et de la Direction Juridique.

Tisséo Voyageurs peut également être amené à communiquer les données personnelles à des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

■ Durée de conservation

Les informations recueillies par Tisséo Voyageurs sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

■ Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant.

Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données.

Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données.

Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande soit :

- par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,

- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par Tisséo Voyageurs est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de Tisséo Voyageurs et sur le site internet.

ARTICLE 3 : Dispositions communes

Tous les clients âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable et validé pour circuler sur le réseau Tisséo.

■ Tarification appliquée sur le réseau Tisséo

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport, définies par l'Autorité Organisatrice des transports (Tisséo Collectivités), sont affichées dans les Agences Tisséo, sur les distributeurs de titres dans les stations de métro, de tram et de Téléo, 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.

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, le bus ou avant de monter à bord de Téléo. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, Téléo, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne Arènes-Colomiers.

II. Il existe cinq types de support de titre de transport :

- le ticket rechargeable sans contact, disposant d'un système électronique,



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

- la carte sans contact en plastique disposant d'un système électronique (ex. : les cartes Pastel, la carte Tisséo à données anonymisées, la carte montoulose, etc.),
- le téléphone portable (cf. [CGVU de l'appli Tisséo](#)),
- la carte bancaire, dans le cas de l'utilisation de la validation avec carte bancaire (cartes acceptées : Visa, Mastercard, Carte bleue),
- le ticket magnétique en papier rigide, disposant d'une bande magnétique. Le ticket magnétique n'est plus disponible à la vente, il est remplacé par le ticket rechargeable. Les clients peuvent cependant continuer à l'utiliser jusqu'au 31 mai 2025. Il est également possible d'échanger les tickets magnétiques par des tickets rechargeables jusqu'au 31 juillet 2025.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide 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 dans les stations de métro, à bord des tramways et des bus, sur les quais de Téléo et sur les quais de la ligne TER Arènes-Colomiers.

Pour valider un titre de transport, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter le ticket rechargeable, la carte sans contact et le téléphone portable sur le valideur,
- présenter la carte bancaire sur le valideur dédié.

Après le passage des valideurs, tout client trouvé démuné d'un titre de transport validé, est en infraction et est exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (cf. [article relatif à la fraude au titre de transport](#)).

IV. Définition d'un « déplacement »

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période maximale de 1 heure, à partir de la 1^{ère} validation. À la 5^{ème} 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 1^{ère} validation.

À noter : est également considéré comme un nouveau déplacement, le trajet retour effectué dans le délai d'une heure.

■ Fraude au titre de transport

I. Présentation du titre de transport

Les clients doivent être en possession d'un titre de transport validé et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant.

Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les clients doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

Le client qui refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire. La violation de cette obligation constitue un délit puni par l'article L. 2241-2 du Code des Transports.

II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation

Tous les agents de l'Exploitant et les agents opérant pour son compte sont mandatés pour, à tout moment, constater les infractions et enjoindre les clients à les faire cesser.

Les clients pourront se voir refuser l'accès aux enceintes des installations, aux transports, ils pourront être invités à en sortir au plus vite ou être verbalisés.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales et réglementaires, les situations suivantes :

- voyager sans titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- 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,
- 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,
- céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
- faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres, de l'ensemble des équipements des lignes de contrôle : valideurs, tourniquets d'accès, bornes de consultation.

III. Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande,



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

constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Plusieurs solutions sont proposées :

- directement auprès du contrôleur,
- en ligne sur tisseo.fr,
- par courrier adressé à Tisséo - Service Relation Clients - 4 impasse Paul Mesplé - 31100 Toulouse,
- dans une [Agence Tisséo](#).

Le contrevenant est invité à régler l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée sur le champ.

À défaut de paiement immédiat, les procédures de régularisation et détail des indemnités forfaitaires et des frais sont décrits sur le procès-verbal remis au contrevenant. Si la transaction n'est pas réglée dans les trois mois, le dossier est transmis au Tribunal de Police pour action publique.

Les personnes voyageant de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être munies d'un titre de transport valable, sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-6 du Code des Transports dès lors que le délai d'habitude défini par la loi est caractérisé.

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application de l'article R2241-32 du code des transports est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4^{ème} classe.

■ Restrictions d'accès

Les personnes qui risquent d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres clients ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, peuvent se voir enjoindre de quitter les lieux par le personnel de l'Exploitant même si elles se sont acquittées d'un titre de transport. Dans ce cas, elles ne pourront prétendre à aucun dédommagement.

■ Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

Tisséo Voyageurs est engagé dans un plan national de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste dans le transport public. Tisséo Voyageurs incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat.

ARTICLE 4 : Les supports de titres de transport émis par Tisséo

■ Le ticket rechargeable émis par Tisséo

I. Principes généraux

Le ticket rechargeable émis par Tisséo est utilisé comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo.

II. Achat d'un ticket rechargeable

Lors du premier achat, des frais de support sont appliqués. Ces frais viennent s'ajouter au tarif du titre de transport choisi. Le montant de ces frais est révisable à tout moment. Il est indiqué dans les agences Tisséo, sur le site internet de Tisséo et sur les distributeurs automatiques de titres.

III. Modalités de rechargement

Vous pouvez recharger jusqu'à 30 fois votre ticket rechargeable.

Si vous avez consommé l'intégralité des titres du ticket, tous les titres émis par Tisséo proposés au rechargement peuvent être rechargés sur votre ticket.

Si votre ticket contient encore un titre à décompte (exemple : un 10 déplacements), vous pouvez recharger à tout moment le même titre à décompte (hors ticket tribu).

IV. Perte ou vol d'un ticket rechargeable

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

V. Dysfonctionnement du ticket rechargeable

Comme indiqué au paragraphe intitulé « Validation des titres de transport », Tisséo ne répond pas des dysfonctionnements imputables au mauvais état de conservation des titres dont les clients demeurent seuls responsables.

En cas de mauvais fonctionnement avéré du ticket rechargeable émis par Tisséo, le ticket rechargeable est remplacé dans les Agences Tisséo. Le remplacement nécessite la restitution du support.

Le remplacement est opéré à l'identique et comprend le support, le ticket rechargeable, ainsi que son contenu à la date de la restitution (solde de déplacements ou période de validité selon la catégorie de titre).

Le remplacement du support est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Tisséo.

Dans l'attente de la restitution du nouveau titre de transport, le client doit se déplacer avec un titre de transport valide.



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

VI. Renouvellement du ticket rechargeable

Tisséo se réserve le droit de renouveler le ticket rechargeable pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, les conditions d'échange seront portées à la connaissance des clients par voie d'affichage et différents canaux de communication.

■ 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 clients 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, le client doit 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.

De la même manière, une fois sa nouvelle carte récupérée, son titulaire devra se rapprocher de chacun des émetteurs de son ou de ses titres de transport et/ou services pour en obtenir le SAV.

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 :

- soit faire la demande en ligne sur le site Internet de Tisséo, rubrique « e-boutique » (cf. Conditions générales de vente et d'utilisation de l'e-boutique sur le site Internet de Tisséo, disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo),
- soit se rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photographie d'identité couleur récente (35*45 mm, visage dégagé, sans lunettes) et un moyen de paiement.

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

b. Le coût de fabrication d'une carte Pastel est révisable à tout moment (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication). Ce coût 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 à l'article 5 « Titres de transport ».



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

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 Vêlô 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 remplacée contre le paiement de frais de refabrication. Les titres de transport émis par Tisséo sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte Pastel du titulaire.

c. En cas de perte ou de vol, la demande de remplacement de la carte Pastel est à effectuer dans une Agence Tisséo :

- soit par le titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- soit par un tiers pour le compte du titulaire 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.

La carte Pastel peut également être remplacée en faisant la demande via [le compte](#) sur [tisseo.fr](#).

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 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 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.

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.



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

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](#) ».

■ La carte Tisséo à données anonymisées

I. Définition :

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 photographie d'identité couleur récente (35*45 mm, visage dégagé, sans lunettes) 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

À 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 : tous les titres de transport seront perdus.

■ La carte Flexpro

I. Définition :

La carte Flexpro est une carte de transport non nominative payante qui permet aux clients professionnels d'accéder aux abonnements Flexpro.

Par dérogation aux dispositions de l'article 4 « [Les supports de titres de transport émis par Tisséo](#) » des CGVU, l'abonnement Flexpro, est chargé sur une carte de transport non nominative qui peut être utilisée par de multiples utilisateurs successifs. Il est précisé que pour chaque déplacement, l'utilisateur doit être en possession d'une carte. Ainsi, il est impossible que plusieurs personnes se déplacent en même temps avec la même carte de transport non nominative.

II. La carte Flexpro comporte :

- une face avec le visuel Flexpro par Tisséo,
- une autre face avec le nom et le logo de l'entreprise.

Pour plus d'informations sur la carte Flexpro, consultez les [Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo Pro](#).

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

■ Canaux d'achat et moyens de paiement : généralités

- les distributeurs automatiques de titres (DAT) présents dans les stations de tram ou de métro et sur les quais de Téléo : en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire,
- les Agences Tisséo : en espèce, par chèque et par carte bancaire physique ou dématérialisée (uniquement Carte bleue, Visa et Mastercard ; les American Express sont exclues),
- à bord des bus : en espèces uniquement,
- les commerçants partenaires Relais Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du



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

commerçant partenaire Relais,

- l'application mobile Tisséo, pour recharger sa carte Pastel avec son smartphone : carte bancaire uniquement,
- l'application mobile Tisséo, pour acheter et valider des titres de transport avec son smartphone :
 - carte bancaire,
 - portefeuille d'actifs numériques * (Moyen de paiement disponible uniquement pour les titres payables en une seule fois)
- par correspondance :
 - pour les Annuels à prélèvement automatique mensualisé,
 - pour les titres disponibles sur l'e-boutique dans le cadre d'une 1^{ère} demande de carte,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.

Il est également possible de valider sur l'ensemble du réseau (hors circuits scolaires et transport à la demande) avec sa carte bancaire sans contact (dont carte bancaire dématérialisée sur objets connectés).

** Actifs numériques : désigne les actifs numériques émis et échangeables sur une blockchain tels que définis à l'article L552-2 du code monétaire et financier. Ces actifs numériques ne sont ni émis ni garantis par une banque centrale ou par une autorité publique et ne sont pas attachés à une monnaie ayant cours légal. Ils ne possèdent pas le statut juridique d'une monnaie.*

■ Justificatifs d'achat

I. Validation avec carte bancaire

Le justificatif d'achat et l'historique des déplacements sont disponibles le lendemain de l'achat uniquement pour les utilisateurs d'une carte bancaire physique sur le portail dédié accessible sur tisseo.fr/cb.

Il est précisé que la consultation de l'historique des trajets et l'édition de reçu d'achat ne sont pas disponibles sur le portail tisseo.fr/cb.

pour les voyageurs validant avec des objets connectés (smartphone ou montre connectée).

La consultation de l'historique des trajets et l'édition de reçu d'achat doivent être réalisées en Agences dans les 4 mois suivant la validation, sur présentation de l'objet connecté ayant été utilisé par le client pour la validation.

II. Achat ou rechargement d'un ticket rechargeable

Il est recommandé d'acheter ou de recharger son ticket en priorité sur un distributeur automatique de titre, et de demander le reçu lors de l'achat.

Sinon, il est possible de demander un reçu lors d'achats effectués en Agence ou chez un commerçant partenaire.

III. Rechargement d'une carte sans contact

Vous rechargez votre carte sans contact :

a. En Agence, chez un commerçant partenaire, sur un distributeur automatique de titres

Vous pouvez demander votre reçu lors de votre achat.

b. Avec l'application Tisséo, via le service « Mes titres sur carte Pastel »

Vous pouvez y accéder dès l'achat, et le télécharger.

Par la suite, le détail des commandes est disponible dans la rubrique « Historique d'achat » du service « Mes Titres », accessible via votre smartphone. 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.

c. Sur l'e-boutique

Votre récapitulatif d'achat vous est automatiquement envoyé par mail à l'adresse renseignée lors de la création de votre compte.

IV. Achat et validation via l'application Tisséo

Vous utilisez le service « Mes titres – sur mon smartphone » via l'application Tisséo :

Vous pouvez y accéder dès l'achat, et le télécharger.

Par la suite, le détail des commandes est disponible dans la rubrique « Historique d'achat » du service « Mes Titres », accessible via votre smartphone. 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.

Bon à savoir : vous avez réglé votre achat en cypto-actifs, via la plateforme d'échange ? Vous pouvez obtenir votre justificatif d'achat avec les frais auprès de la plateforme.

■ Catégories de clients pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités

Pour bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité, un client doit justifier de sa situation selon les conditions d'accès définies pour chacune des catégories décrites dans cette section.

Si le client ne correspond à aucune des catégories décrites, il bénéficiera de la gamme tarifaire « tout public », accessible sans conditions particulières.



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

I. Moins de 26 ans

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel)

Moins de 26 ans	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
De 4 à 10 ans révolus	Tarif pour les moins de 11 ans	Jusqu'au 11 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
De 11 à 19 ans révolus	Tarif pour les 11-19 ans révolus	Jusqu'au 20 ^{ème} anniversaire	
De 20 à 25 ans révolus	Tarif pour les 20-25 ans révolus	Jusqu'au 26 ^{ème} anniversaire	

II. Etudiant ou scolaire de 20 à 25 ans révolus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel)

Etudiant / scolaire	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Avoir de 20 à 25 ans révolus et être étudiant / scolaire	Tarif pour les étudiants/scolaires de 20 à 25 ans révolus	1 an	Annuel, 31 jours, 10 déplacements

b. Justificatifs à fournir

- la carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour la durée de l'année scolaire

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

III. Boursier

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel)

Boursier	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Avoir de 11 à 25 ans révolus et percevoir une bourse de collège, de lycée ou de l'enseignement supérieur	Tarif pour les étudiants/scolaires de 20 à 25 ans révolus	1 an	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Avoir moins de 35 ans et percevoir une bourse échelon 7 de l'enseignement supérieur	Tarif pour les boursiers échelon 7	1 an	Gratuité

b. Justificatifs à fournir

- pour les bourses de collège et de lycée : notification d'attribution délivrée par l'Académie de Toulouse ou de Montpellier,
- pour les bourses de l'enseignement supérieur : notification définitive d'attribution de bourse délivrée par la Région Occitanie ou le CROUS de l'Académie de Toulouse ou de Montpellier,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour la durée de l'année scolaire

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

IV. Etudiant de 26 à 34 ans révolus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 26 à 34 ans révolus,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- être étudiant :
 - soit inscrit dans un établissement scolaire de l'enseignement supérieur,
 - soit bénéficiaire d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

b. Justificatifs à fournir

- la carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours,
- justificatif de domicile de moins de trois mois,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. article « Demande de carte Pastel ».

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour la durée de l'année scolaire

- sur l'e-boutique, lors d'une première commande de carte, ou sur le compte, lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

d. Type de titre à tarif réduit disponible

- 10 déplacements tarif réduit - étudiant de 26 à 35 ans (tarif disponible sur tisseo.fr)

V. Demandeur d'emploi

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 16 à 67 ans révolus,
- être domicilié dans l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- ne pas percevoir le RSA socle, le RSA majoré ou le RSA socle et activité,
- être inscrit à France Travail,
- et :
 - soit être indemnisé par France Travail ou un organisme tiers,
 - soit ne pas être indemnisé et avoir des revenus mensuels individuels inférieurs ou égaux au SMIC net.

b. Niveaux de réduction pour les demandeurs d'emploi indemnisés

Demandeur d'emploi indemnisé		Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Montant de l'indemnité journalière	Supérieure à 2 x le SMIC net	Niveau 1	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements
	Comprise entre le SMIC net et 2 X le SMIC net	Niveau 2		
	Comprise entre le plafond de ressources C2S gratuite et le SMIC net	Niveau 3		
	Comprise entre 0,01€ et le plafond de ressources C2S gratuite	Niveau 4	Gratuité	

c. Niveau de réduction pour les demandeurs d'emploi non indemnisés

Demandeur d'emploi non indemnisé		Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Revenu mensuel individuel	Inférieur ou égal au SMIC net	Niveau 3	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements

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

Le revenu mensuel individuel est calculé de la manière suivante : $1/12^{\text{ème}}$ du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts figurent sur l'avis d'imposition.

Les demandeurs d'emploi non indemnisés qui n'ont pas d'avis d'impôt et qui ne peuvent pas justifier d'une date d'arrivée en France postérieure au 1er janvier de N-1 peuvent demander à bénéficier d'une réduction de niveau 1.

d. Justificatifs à fournir

- pour tous :
 - pièce d'identité,
 - justificatif de domicile (**adresse figurant sur le justificatif France Travail uniquement**),
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par France Travail : l'attestation des périodes indemnisées France Travail du mois précédent,
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par un organisme tiers :
 - l'avis de situation France Travail de moins d'un mois,
 - l'avis de paiement de l'organisme tiers du mois précédent.
- pour les demandeurs d'emploi non indemnisés : l'avis de situation France Travail de moins d'un mois et le dernier avis d'imposition*,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

Les attestations préalablement imprimées ne sont pas acceptées. Pensez à vous munir de vos identifiants de connexion France Travail pour faire vos démarches.

- Vous faites vos démarches sur l'e-boutique ? Vous devrez vous connecter à votre espace personnel France Travail depuis l'e-boutique.
- Vous faites vos démarches en Agence Tisséo ? Vous pourrez présenter depuis votre smartphone l'écran « Attestations » de votre espace personnel France Travail directement au Conseiller. Une borne est également à votre disposition pour vous permettre d'accéder à votre espace personnel.

* *Dernier avis d'imposition : jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2.*

À partir du 1er octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1.

e. Démarches pour demander le droit à réduction

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

Ces droits à réduction sont renouvelables, sous réserve de remplir les conditions requises, 5 jours maximum avant leur fin de validité.

VI. Retraité

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (Pastel, montoulouse Senior et autres cartes sans contact),
- être âgé de 62 à 64 ans révolus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne.

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel individuel

Retraités	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieur à 2 x le SMIC net	Niveau 1	Jusqu'au 65 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le SMIC net et 2 x le SMIC net	Niveau 2	1 an à date de chargement	
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC net	Niveau 3		
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Niveau 4		Gratuité

Le revenu mensuel individuel est calculé de la manière suivante : $1/12^{\text{ème}}$ du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- notification de retraite,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier des niveaux 2, 3 ou 4, le dernier avis d'imposition*.

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

* *Dernier avis d'imposition : jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1er octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1.*

d. Démarches

- si le titulaire réside sur la commune de Toulouse :
 - à l'Espace Seniors de la mairie de Toulouse,
- si le titulaire réside sur une autre commune de la Haute Garonne :
 - sur l'e-boutique, lors d'une première commande de carte, ou sur le compte, lors d'une demande de droits à réduction,
 - dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

VII. 65 ans et plus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (Pastel, montoulouse Senior et autres cartes sans contact),
- avoir 65 ans ou plus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne.

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel individuel

65 ans et plus	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieur à 2 x le SMIC net	Niveau 1	illimité	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le SMIC net et 2 x le SMIC net	Niveau 2	1 an à date de chargement	
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC net	Niveau 3		
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Niveau 4		Gratuité

Le revenu mensuel individuel est calculé de la manière suivante : $1/12^{\text{ème}}$ du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier des niveaux 2, 3 ou 4, le dernier avis d'imposition*.

* *Dernier avis d'imposition : jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1er octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1.*

d. Démarches

- si le titulaire réside sur la commune de Toulouse :
 - au Point Info Senior de la mairie de Toulouse,
- si le titulaire réside sur une autre commune de la Haute Garonne :
 - sur l'e-boutique, lors d'une première commande de carte, ou sur le compte, lors d'une demande de droits à réduction,
 - dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

VIII. Invalide de 50 à 79%

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 4 ans et plus,
- être détenteur d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion en cours de validité,
- être une personne invalide civil, de vue, de guerre ou du travail, dont le taux d'incapacité est compris entre 50 et 79%.

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

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel individuel

Invalides de 50 à 79%	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieur à 2 x le SMIC net	Niveau 1	Durée de validité des droits figurant sur le justificatif délivré par la MDPH ⁽¹⁾ ou l'ONACVG ⁽²⁾	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le SMIC net et 2 x le SMIC net	Niveau 2	1 an à date de chargement	
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC net	Niveau 3		
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Niveau 4		Gratuité

Le revenu mensuel individuel est calculé de la manière suivante : $1/12^{\text{ème}}$ du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'incapacité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité,
- pour les titulaires d'une pension d'invalidité délivrée par la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) : la notification de pension d'invalidité mention 2ème catégorie ou PITD (pension d'invalidité totale et définitive), en cours de validité,
- pour bénéficier des niveaux 2, 3 ou 4, le dernier avis d'imposition*.

* Dernier avis d'imposition : jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2.

À partir du 1er octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1.

d. Démarches

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

IX. Invalide de 80% et plus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 4 ans et plus,
- être détenteur d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion en cours de validité,
- être une personne invalide civil, de vue, de guerre ou du travail, dont le taux d'incapacité est de 80% ou plus.

b. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'incapacité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité,
- pour les titulaires d'une pension d'invalidité délivrée par la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) : la notification de pension d'invalidité mention 3ème catégorie ou PITD tierce personne (pension d'invalidité totale et définitive), en cours de validité.

c. Démarches

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

d. Type de titre disponible : Gratuité

X. Accompagnant de personne en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mobilité inclusion (CMI) peuvent bénéficier d'un accompagnant pour faciliter leurs déplacements sur le réseau Tisséo. Pour cela, une carte Pastel accompagnant est délivrée.

Cette carte « accompagnant » permet, pendant la durée de validité des droits indiquée sur le justificatif délivré par la MDPH ⁽¹⁾ ou l'ONACVG ⁽²⁾, de faire bénéficier l'accompagnant :

- soit d'un tarif avantageux sur les 10 déplacements,
- soit d'une gratuité si la mention « besoin d'accompagnement » figure sur le justificatif de la personne en situation de handicap. Dans ce

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

cas, cette dernière devra également être détentrice d'une carte Pastel.

La carte Pastel accompagnant ne peut être utilisée qu'en présence de la personne accompagnée.

(1) MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

(2) ONACVG : Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre

XI. Famille nombreuse

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 26 à 64 ans révolus,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- être une famille composée de minimum 3 enfants de moins de 18 ans.

b. Justificatifs à fournir

- livret de famille,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois.

c. Démarches

- sur l'e-boutique, lors d'une première commande de carte, ou sur le compte, lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

d. Type de titre à tarif réduit disponible : 10 déplacements tarif réduit - famille nombreuse (tarif disponible sur tisseo.fr)

XII. Demandeur d'asile

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 18 ans et plus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne,
- être demandeur d'asile,
- être bénéficiaire de l'Allocation Demandeur d'Asile (ADA).

b. Niveau de réduction pour les demandeurs d'asile

Demandeur d'asile	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
	Niveau 4	6 mois à date de chargement	Gratuité

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour 6 mois

- sur l'e-boutique, lors d'une première commande de carte, ou sur le compte, lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

d. Justificatifs à fournir

- attestation de demande d'asile en cours de validité,
- justificatif de domicile (**adresse figurant sur l'attestation de demande d'asile uniquement**).

XIII. Les bénéficiaires de la protection temporaire

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 4 ans et plus,
- être bénéficiaire de la protection temporaire,
- être bénéficiaire de l'Allocation Demandeur d'Asile (ADA).

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

b. Niveau de réduction pour les bénéficiaires de la protection temporaire

Bénéficiaire de la protection temporaire	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
	Niveau 4	6 mois à date de chargement	Gratuité

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour 6 mois

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

d. Justificatifs à fournir

- autorisation provisoire de séjour en cours de validité

XIV. Les bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'État (AME)

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 26 ans et plus,
- être bénéficiaire de l'Aide Médicale de l'État (AME).

b. Niveau de réduction pour les bénéficiaires de l'AME

Bénéficiaire de l'Aide Médicale de l'Etat (AME)	Niveau de réduction	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
	Niveau 2	1 an à date de chargement	Annuel, 31 jours, 10 déplacements

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour 1 T

- sur l'[e-boutique](#), lors d'une première commande de carte, ou sur [le compte](#), lors d'une demande de droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

d. Justificatifs à fournir

- carte individuelle ou familiale d'admission à l'Aide Médicale de l'État en cours de validité.

XV. Les professionnels

- Les « Clients Professionnels » se définissent comme toutes structures pouvant bénéficier de la gamme tarifaire pro, qu'elles soient en plan de mobilité ou non.
- Particularité : Les Clients Professionnels qui ont mis en place un plan de mobilité bénéficient de réductions supplémentaires sur la gamme pro. Ils accèdent ainsi à la gamme Pro+.
- Les titres de transport de la gamme tarifaire Pro achetés par les Client Professionnels devront être utilisés dans le cadre des déplacements propres à leur structure.
- La revente des titres de transport de la gamme tarifaire Pro n'est pas autorisée.

Si un Client Professionnel souhaite acheter des titres de la gamme tarifaire tout public pour la revente, il devra contacter Tisséo Voyageurs pour en faire la demande.

- Pour commander des titres, les Clients Professionnels doivent se rendre sur [tisseo.pro](#).

■ Validation avec carte bancaire

Il est possible de valider directement avec sa carte bancaire sur l'ensemble du réseau Tisséo.

Ce service permet de réaliser autant de déplacements que souhaité par le client sur la journée. Le compte bancaire du client sera débité en fonction du nombre de déplacements réalisés dès le lendemain. Le tarif appliqué est le tarif tout public (plein tarif).

a. 1 déplacement avec carte bancaire

Titre permettant de faire 1 déplacement sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : carte bancaire sans contact (dont carte bancaire dématérialisée sur objets connectés)
- catégories de clients : toutes

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

- lieux d'achat : au moment de la validation, sur le valideur dédié

b. 1 déplacement aéroport avec carte bancaire

Titre permettant de faire 1 déplacement sur le réseau Tisséo, dont Navette aéroport.

- support : carte bancaire sans contact (dont carte bancaire dématérialisée sur objets connectés)
- catégories de clients : toutes
- lieux d'achat : au moment de la validation, sur le valideur dédié

La validation avec carte bancaire permet de voyager à plusieurs (de 2 à 5 personnes maximum se déplaçant ensemble) avec la même carte bancaire. Le tarif tout public (plein tarif) est appliqué à chacun des déplacements réalisés par les membres du groupe.

Le compte bancaire associé à la carte utilisée sera débité en fonction du nombre de déplacements réalisés sur la journée dès le lendemain.

■ Titres à nombre de déplacements défini

I. Titres unitaires

a. 1 déplacement

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau Tisséo (hors Navette aéroport).

- supports : ticket rechargeable, carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires Relais Tisséo, Appli Tisséo.

b. 1 déplacement Dernière minute

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieu d'achat : à bord des bus et des TAD.

c. Aller retour Téléo

Titre permettant de réaliser 2 déplacements sur l'ensemble du réseau Tisséo (hors Navette aéroport), sur la même journée.

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT présents sur les quais de Téléo uniquement.

d. 1 déplacement aéroport

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau Tisséo ainsi que sur la Navette aéroport.

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sépard, à bord de la Navette aéroport (ticket rechargeable uniquement).

e. 1 déplacement Pro

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : Ticket rechargeable,
- catégories de clients : Clients Professionnels,
- lieux d'achat : tisseo.pro

II. Titres multi déplacements, mono-utilisateur

a. Titre de plus de 1 déplacement (ex : 10 déplacements)

Titre permettant à un client de faire autant de déplacements sur le réseau Tisséo que le nombre indiqué.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact) et sur téléphone portable (cf. [CGVU de l'appli Tisséo](#)),
- catégories de clients : Toutes sauf invalides de 80% et plus, et demandeurs d'asile,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-boutique, Appli Tisséo.

b. Ticket 2 déplacements événement sur smartphone

Titre permettant à un client de faire 2 déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport), le jour d'événements identifiés.

- support : téléphone portable (cf. [CGVU de l'appli Tisséo](#)),
- catégories des clients : tout public,
- lieux d'achat : téléphone portable.



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

c. Carte 20 déplacements Pro

Titre permettant de faire 20 déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport). Ce titre peut être utilisé par plusieurs personnes mais pas simultanément.

- support : Carte Tisséo,
- catégories de clients : Clients Professionnels,
- lieux d'achat : tisseo.pro

d. Gratuités scolaires

La Région Occitanie permet, sous conditions, aux élèves de la maternelle au lycée, de bénéficier de la gratuité des transports 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, Agences Tisséo, commerçants partenaires, Appli Tisséo.

d.1 Scolaire non pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par jour sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport), du lundi au vendredi, 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 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.

d.2 Scolaire pensionnaire

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

e. Abonnements Tisséo, sans Navette aéroport, plein tarif

Titre permettant de réaliser un nombre défini de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 30 Jours 30 Déplacements).

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-boutique, Appli Tisséo.

III. Titres multi déplacements, multi-utilisateurs

a. De 1 à 10 déplacements

Titres permettant de faire de 1 à 10 déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport). Ces titres peuvent être utilisés à plusieurs.

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

b. 6 déplacements aéroport

Titre permettant de faire 6 déplacements sur le réseau Tisséo et la Navette aéroport. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Séward.

c. « Tribu » ou 12 déplacements 1 journée

Titre permettant de faire 12 déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) dans la même journée (valable de la 1^{ère} validation et jusqu'aux derniers départs). Disponible pour un groupe de 2 à 12 personnes se déplaçant ensemble.

- support : ticket rechargeable,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo.

■ Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur

I. Titres de courte durée

a. Pass

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) à partir de la 1^{ère} 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 : journée, 3 jours).

- supports : ticket rechargeable et carte Pastel (et autres cartes sans contact),



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

- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli Tisséo.

b. Ticket Planète

Ce titre est disponible à la vente et utilisable uniquement une fois l'alerte pollution niveau 2 ou l'alerte rouge canicule déclenchée par les autorités (arrêté préfectoral).

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) dans la même journée (valable à partir de l'achat du titre et jusqu'aux derniers départs).

- supports : ticket rechargeable, carte Pastel (et autres cartes sans contact) et sur téléphone portable (cf. [CGVU de l'appli Tisséo](#)),
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli Tisséo.

c. Pass Pro 24h et Pass Pro 48h

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre 24h ou 48h.

- support : Ticket rechargeable,
- catégories de clients : Clients Professionnels,
- lieux d'achat : tisseo.pro

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

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

a.1 Abonnements Tisséo, sans Navette aéroport, plein tarif et à tarif réduit

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 7 jours, 31 jours, Annuels à paiement comptant).

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-boutique, Appli Tisséo.

a.2 Abonnements Tisséo, avec Navette aéroport

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo, ainsi que sur la Navette aéroport à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 7 jours aéroport, 31 jours aéroport, Annuel aéroport à paiement comptant).

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, e-boutique, Appli Tisséo.

a.3 Abonnements Réseau Arc-en-Ciel + réseau Tisséo

Combi 31 jours : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport), à partir de la 1^{ère} validation et pendant 31 jours consécutifs.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat :
 - gare routière Pierre Sémard,
 - DAT, Agences Tisséo et Appli Tisséo.

a.4 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 Tisséo (hors Navette aéroport), sur le réseau TER/RRR limité au Ressort Territorial de Tisséo Collectivités et sur le réseau IIO Arc en Ciel.

Cet abonnement est valable pendant 31 jours consécutifs :

- à partir de la 1^{ère} 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 1^{ère} validation doit obligatoirement être réalisée sur un équipement de validation du réseau émetteur du titre.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat :
 - côté Tisséo : DAT, 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 et services Tisséo

b. Titre débutant le jour de son achat

Abonnements sur smartphone, sans Navette aéroport, plein tarif et réduit

Ces titres de transport vous permettent d'effectuer un nombre illimité de trajets sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) pendant la durée de validité du titre (ex : 31 jours), et ce à compter de sa date d'achat.

- support : téléphone portable (cf. [CGVU de l'appli Tisséo](#)),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : Appli Tisséo.

c. Titre débutant à la date choisie lors de l'achat

Les abonnements FréquenciO' 7 jours + Tisséo et FréquenciO' 31 jours + Tisséo.

Ces abonnements vous permettent d'effectuer pendant la durée de validité du titre :

- un nombre illimité de trajets sur le parcours de votre choix sur le réseau liO' TER Occitanie (trains et autocars),
- et des déplacements illimités sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport).
- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : dans les points de vente et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

d. Titres débutant le 1^{er} du mois (ou titre de type « calendrier »)

Abonnements Tisséo, avec et sans Navette aéroport, à paiement par prélèvement automatique mensualisé

Les Annuels démarrent le 1^{er} ... :

- du mois en cours, si l'achat est effectué entre le 1^{er} et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport ne sera remboursé pour la période comprise entre le 1^{er} et le 5 inclus du mois en cours.
- du mois suivant l'achat, si l'achat est effectué à partir du 6 du mois en cours.

d.1 Annuels plein tarif

cf. [Règles d'Utilisation des Annuels](#) disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- support : carte sans contact (hors carte Tisséo à données anonymisées),
- catégories de clients : toutes sauf demandeurs d'emploi, invalides de 80% et plus, Pro,
- lieux d'achat : par correspondance via l'[e-boutique](#), Agence Tisséo.

d.2 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 Pastel émise par Tisséo uniquement,
- catégories de clients : tout public : voir les conditions d'éligibilité Citiz,
- lieux d'achat : Agence [Citiz Occitanie](#).

e. Titres débutant le jour de la validation de la commande

Abonnements Flexpro : cf. [les Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo Pro](#).

- support : carte Flexpro
- catégorie de client : Clients Professionnels
- lieu d'achat : [tisseo.pro](#)

III. Gratuités

a. Gratuités émises par Tisséo

a.1 Gratuités

Titres permettant d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau Tisséo (hors Navette aéroport) durant la durée de validité des droits à gratuité.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : boursier échelon 7, demandeur d'emploi indemnisé, retraité, 65 ans et plus, invalide de 50 à 79%, invalide de 80% et plus, demandeur d'asile, bénéficiaire de la protection temporaire,
- lieux d'achat : Agences Tisséo, e-boutique.

a.2 Gratuité intra Muret

Titre de transport réservé aux habitants de Muret et permettant de faire un nombre illimité de déplacements sur les lignes 301, 302, 303, 304, 305 et 306.

Ce titre de transport est valable 4 ans. Pour en bénéficier, le client doit fournir un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),



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

- catégories de clients : habitants de Muret,
- lieux d'achat : [e-boutique](#).

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

Des titres pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés en-dehors des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités, 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 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

Le client qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun Tisséo pour lesquels il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'une défaillance directement imputable à Tisséo dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus aux articles L 1222-11 et L1222-12 du code des transports, a droit à la prolongation de la validité de l'abonnement pour une durée équivalente à la période dont il a été privé, à l'échange ou au remboursement du titre ou de l'abonnement non utilisé.

Les clients ayant fait le choix d'un paiement au moyen d'un portefeuille d'actifs numériques sont informés que les frais prélevés sur la transaction initiale par le Prestataire de Services d'Actifs numériques ne sont pas remboursables par Tisséo.

Les crypto-actifs étant particulièrement volatiles, les clients sont informés que le montant remboursé sur le portefeuille d'actif numérique correspond au montant de sa dépense en euros, au taux de conversion applicable au crypto actif utilisé pour l'achat au moment du remboursement.

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

■ 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

ARTICLE 6 : Contacts

■ Agences Tisséo

Liste et horaires d'ouverture consultables sur tisseo.fr.

■ Service PV

Tisséo – Service Contentieux
4 impasse Paul Mesplé
31 081 Toulouse Cedex 1

■ Service Comptabilité

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

■ Pour en savoir plus

- Consultez notre site : www.tisseo.fr
- Appelez-nous : Allô Tisséo 05 61 41 70 70
- Rendez-vous à l'Espace Voyageurs
- Ecrivez-nous :

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

