

Conditions générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo

Tout accès et/ou utilisation de la plate-forme e-Agence présente sur le site tisseo.fr édité par Tisséo Voyageurs implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 1 : Définitions

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

■ e-Agence

Portail du site Internet de Tisséo Voyageurs permettant de réaliser de manière dématérialisée des demandes de services et de produits.

■ Services et produits

Désigne l'ensemble des prestations proposées par Tisséo Voyageurs sur l'e-Agence (carte Pastel, titres de transport, services, ...).

■ Client

Désigne l'utilisateur des services disponibles via l'e-Agence.

■ Commande

Opération par laquelle le Client achète en ligne, via l'e-Agence, un service ou un produit et s'engage au paiement. Le règlement de cette commande est effectué par carte bancaire.

■ Tisséo Voyageurs

Exploitant du réseau de transports publics du Ressort Territorial des transports urbains de Toulouse et qui gère les services aux voyageurs associés, tels que l'e-Agence.

ARTICLE 2 : Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits et services sur l'e-Agence par Tisséo Voyageurs aux usagers des transports publics de l'agglomération **Toulousaine**. Elles constituent donc un contrat entre Tisséo Voyageurs et l'utilisateur client.

Les présentes CGV complètent les Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur, les Conditions d'Utilisation des « Parcs à vélos avec contrôle d'accès » et des « Règles d'Utilisation des Annuels », consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les CGV sont mises à disposition des Clients sur simple demande faite à Tisséo (cf. article 13 « Contacts et informations »). Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

Le Client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents. Toute commande faite sur les services est régie par les présentes conditions.

ARTICLE 3 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de passer des commandes sur l'e-Agence de Tisséo Voyageurs, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

ARTICLE 4 : Informations relatives aux données personnelles

Le présent article vient en complément des dispositions de l'article 2 des CGVU.

Les données collectées lors des commandes effectuées sur le site de l'e-Agence sont nécessaires à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. Elles revêtent un caractère obligatoire et sont indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes. Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande.

Les destinataires des données recueillies sur le site sont les personnels en charge du traitement des commandes au sein de la Direction Clientèle de Tisséo Voyageurs. Tisséo Voyageurs pourra également être amené à communiquer les données personnelles à ses sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation et à l'acheminement de la commande, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et pour réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Les données sont conservées pour la durée nécessaire du traitement de la commande sans pouvoir excéder 30 jours.

Dans le cas d'une demande de carte Pastel ou d'une actualisation de droits à réduction, le client qui aura sélectionné un profil demandeur d'emploi pourra partager des données de son compte pôle emploi avec Tisséo.

Pour ce faire, il devra se connecter avec pôle emploi, avec son nom d'utilisateur et son mot de passe et après avoir visualisé les données personnelles affichées confirmer son autorisation pour le partage.

Les données personnelles sont nécessaires au traitement de la demande du client par Tisséo. Le client contrôle les informations qu'il ne souhaiterait pas partager, il peut également modifier les paramètres de confidentialité liés à son compte pôle emploi dans l'espace réservé à la gestion de son compte pôle emploi, conformément à la politique de confidentialité de pôle emploi.



Conditions générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo

ARTICLE 5 : Conditions d'accès au site

Le site de l'e-Agence est accessible gratuitement à tout utilisateur disposant d'un accès à internet.

L'utilisateur est responsable de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Tous les coûts relatifs à l'accès au site de l'e-Agence restent à la charge de l'utilisateur client.

ARTICLE 6 : Modalités de commande et paiement

■ Conditions préalables

- Il est précisé que chaque produit et service proposé sur l'e-Agence doit faire l'objet d'une commande unique.

- Toute commande est réservée aux Clients ayant préalablement pris connaissance des CGV dans leur intégralité : chaque commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions, ainsi que du prix et de la description des services et produits disponibles à la vente.

L'acceptation des CGV, en cochant la case spécifique apparaissant sur le formulaire, est nécessaire à la validation de la commande.

De manière générale, le Client est invité à lire attentivement les CGV avant toute commande.

■ Modalité de commande

Le Client a la possibilité de commander sur le site Internet : avec tisseo.fr.

Le processus de la commande est le suivant :

- cliquer sur le bouton « *e-agence* »,
- choix du service ou du produit,
- après lecture de la page de présentation du service ou du produit souhaité, cliquer sur le bouton « *suivant* »,
- compléter les informations demandées,
- joindre les justificatifs demandés,
- cliquer sur le bouton « *suivant* »,
- valider les informations récapitulatives de la commande affichées (exemples : détail de la commande, adresse de livraison),
- dans le cas où la commande donne lieu à un paiement, renseigner les coordonnées carte bancaire et valider le paiement.

Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre ou service choisi et engage le Client au paiement. Le prix est payable en totalité par le Client.

Les produits et les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Ces tarifs sont disponibles sur le site Internet tisseo.fr.

Le contrat de vente sera conclu lorsque le Client cliquera sur le bouton lui permettant de confirmer sa commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

Sauf preuve contraire, et conformément aux dispositions de l'article 1365 du Code Civil, les données enregistrées sur l'e-Agence constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Tisséo Voyageurs avec ses Clients.

■ Prix

Les prix toutes taxes comprises de chaque produit ou service, le taux et le montant de TVA ainsi que les frais de livraison éventuellement applicables sont indiqués :

- dans les parties récapitulatives de la commande précédant le paiement,
- dans le message de confirmation d'enregistrement de la commande affiché sur le navigateur,
- dans le reçu d'achat envoyé par courriel une fois la demande validée par Tisséo Voyageurs.

■ Validation de la commande par le Client sur le site Internet

Après avoir vérifié le contenu de sa commande, le Client la validera définitivement par le paiement.

En cliquant sur le bouton « *procéder au paiement* », le Client déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et s'engager au paiement.

La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant. Dès lors, elle ne pourra plus être modifiée.

■ Paiement

- Le paiement de la commande s'effectue uniquement au moyen d'une carte de paiement.
- Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : Visa et MasterCard.
- Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le règlement de sa commande et que son moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir le montant de sa commande. La commande sera considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.
- Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatifs à sa transaction.



Conditions générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo

Pour chaque commande, une demande de débit du compte bancaire du Client sera envoyée dans un délai de sept jours maximum.

■ Validation de la commande par Tisséo Voyageurs

Tisséo Voyageurs est le destinataire des données en rapport avec la commande du client.

Tisséo Voyageurs confirmera systématiquement la commande de chaque client, et l'expédition des produits par courrier électronique.

La transmission d'information incomplète ou erronée empêche la réalisation et l'analyse de la transaction. Dans ce cas, Tisséo Voyageurs se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande du client, sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice. Dans le cas où Tisséo Voyageurs ne pourrait donner une suite favorable à la demande formulée par le client, la commande est annulée et le montant de la commande ne sera pas imputé au client.

■ Sécurisation du paiement

Tisséo Voyageurs met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le site internet tisseo.fr.

À ce titre, les paiements réalisés sur le site Internet de Tisséo s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Toutes les informations que l'utilisateur sera amené à renseigner sur le serveur de l'établissement bancaire sont cryptées par le protocole SSL (Secure Socket Layer).

De plus, ce paiement s'effectuant sur les serveurs bancaires sécurisés du prestataire de paiement en ligne de Tisséo Voyageurs, ces informations ne transitent pas via le site Internet de Tisséo.

■ Fraude

Le non-respect par le client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de toute tentative de fraude, et de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès au service de Tisséo Voyageurs, voire l'interdiction d'accéder aux réseaux de transports public Tisséo en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter Tisséo Voyageurs. En conséquence, Tisséo Voyageurs se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un tel litige.

Tisséo Voyageurs se réserve le droit de vérifier la véracité des données personnelles inscrites par le client sur le formulaire en ligne et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification du fait que la personne dont le compte est débité est bien celle qui a passé commande afin d'éviter tout paiement frauduleux. Cette vérification pourra prendre la forme d'une demande de justificatifs d'identité et/ou de domicile. Les documents administratifs et légaux fournis par le client seront les seuls à faire foi.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, Tisséo Voyageurs peut être amené à demander au client des informations et documents complémentaires afin de finaliser la commande. En cas d'absence de réponse du client à une demande de ce type dans un délai de 2 jours ouvrés, cela entraînera automatiquement l'annulation de la commande concernée, et ce, sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Le client ayant fourni de manière délibérée des informations erronées à Tisséo Voyageurs sera passible de poursuites judiciaires assorties de sanctions.

En cas de non paiement de la commande dans le délai imparti, notamment au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, Tisséo Voyageurs pourrait être contraint d'annuler la commande et de procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnel, du client concerné dans un fichier « incidents de paiement ».

ARTICLE 7 : Conformité des produits ou services

En cas de non-conformité du produit ou service livré au client, ce dernier pourra le retourner au service client de Tisséo Voyageurs, sis 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081 cedex 1). Le client pourra ainsi demander à Tisséo Voyageurs :

- soit le remplacement d'un produit ou service identique à celui commandé, dans la limite des stocks disponibles,
- soit d'être livré d'un produit ou service de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles.

Le client dispose par ailleurs de 30 jours ouvrés maximum à compter de la date de sa commande pour demander le remboursement du prix du produit ou service commandé si le remplacement par un produit ou service équivalent s'avérait impossible.

Les frais de retour du produit commandé et livré au client, ainsi que l'éventuelle livraison d'un autre produit seront supportés par Tisséo Voyageurs.

Lorsqu'il est en situation d'attente de livraison de sa commande, le client est soumis à l'obligation de se déplacer avec un titre de transport, comme indiqué au paragraphe intitulé « *Tarifcation appliquée sur le réseau Tisséo* » des Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo.

ARTICLE 8 : Disponibilité des produits et services

Dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de produit ou service après passation de la commande, la commande sera de fait annulée et remboursée par Tisséo Voyageurs.



Conditions générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo

ARTICLE 9 : Droit de rétractation

S'agissant d'un contrat de vente portant sur les services de transport de passagers, conformément à l'article L. 221-2 du Code de la consommation, le client ne pourra pas exercer son droit de rétractation.

Par ailleurs, il ne sera procédé à aucun remboursement et à aucun geste commercial sur une commande qui aurait été livrée conformément à la demande du client.

ARTICLE 10 : Livraison

■ Lieu de livraison

Les produits ou services seront envoyés à l'adresse de livraison que le client a indiquée au cours du processus de commande.

Il est précisé que, pour des raisons techniques et de logistique, le client ne pourra se faire livrer qu'en France métropolitaine et en Corse. Pour des raisons logistiques, Tisséo Voyageurs n'est pas en mesure de proposer la livraison dans les DOM-TOM.

■ Livraison en France

Le client doit choisir le lieu de la livraison : à domicile, au bureau, chez une tierce personne, sur le lieu de vacances...

Si la livraison des titres de transport est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du client dans la saisie de ses coordonnées, Tisséo Voyageurs ne saurait en être tenue responsable.

Aussi, en cas d'adresse postale erronée ou incomplète, au bout de deux envois postaux infructueux, Tisséo Voyageurs cessera d'expédier les produits ou les services commandés. Dans ce cas, le client devra obligatoirement se présenter en Agence Tisséo pour récupérer sa commande et ce dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de validation de sa commande.

■ Délai de livraison

Après confirmation de la commande, le délai de livraison est de 5 jours ouvrés (hors week-end et jours fériés). L'utilisateur doit tenir compte de ce délai lorsqu'il passe commande d'une carte ou d'un titre de transport.

Les risques liés à l'envoi des cartes et des titres de transport commandés sont à la charge du client, dès leur expédition par Tisséo Voyageurs (cf. « [Retard et absence de livraison](#) »).

■ Frais de port

Les frais de port sont à la charge du client.

Le montant des frais de port est consultable sur le site Internet de Tisséo et dans le formulaire de commande sur l'e-Agence.

■ Retard et absence de livraison

Le délai de livraison maximal est de 30 jours ouvrés à compter de la commande du produit ou du service.

En cas de retard, la responsabilité de Tisséo Voyageurs ne pourra être engagée et ce, pour quelque cause que ce soit, les délais de livraison mentionnés étant donnés à titre indicatif.

Dans un tel cas, le client peut contacter le Service Commercial de Tisséo Voyageurs via [le formulaire Contact](#) disponible sur tisseo.fr.

Le client dispose de la faculté d'annuler sa commande si la livraison de celle-ci n'est pas intervenue au plus tard sept jours ouvrés après la date de livraison indiquée par Tisséo Voyageurs, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des Tribunaux français.

Dans les 10 jours ouvrés suivant la demande d'annulation par le client, Tisséo Voyageurs effectuera auprès de sa banque une demande de remboursement du client.

ARTICLE 11 : 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 12 : Droit applicable et Litige

■ Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En application des articles 1365 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations



Conditions générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo

délivrées par le Site Internet tisseo.fr font foi entre les parties.

Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information de Tisséo Voyageurs, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de Tisséo Voyageurs, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par l'utilisateur.

La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de Tisséo Voyageurs est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

■ Litige

En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable survenu entre les parties, tout litige relèvera des tribunaux français compétents.

ARTICLE 13 : Contacts et informations

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

- via la [rubrique Contact du site Internet](#),
- Allô Tisséo au 05 61 41 70 70,
- en se rendant dans une des Agences Tisséo.

