

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

L'accès à la plate-forme présente sur le site www.tisseo.fr. édité par TISSEO-EPIC implique sans réserve l'acceptation des dispositions suivantes :

ARTICLE 1 : Société

TISSEO-EPIC, Etablissement Public Industriel et Commercial TISSEO dont le siège social se situe au 4, impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081 cedex 1) est immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro RCS 520 807 876.

Directeur de la Publication : Monsieur Gilles SOUYRIS

ARTICLE 2 : Généralités

Les présentes conditions générales de vente de TISSEO-EPIC définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits et services par TISSEO-EPIC aux usagers des transports publics de l'agglomération TOULOUSAINNE.

Les présentes conditions générales de vente se complètent des Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport (CGVU), des Conditions d'Utilisation des « Parcs à vélos avec contrôle d'accès » et des Règles d'Utilisation des Annuels Activéo.

L'utilisateur 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 : Terminologie

L'ensemble des prestations proposé par TISSEO-EPIC sur son Site Internet (carte Pastel, titres de transports, services, ...) sont désignées ci-après par « **les services** » ou « **les produits** ».

Dans le cadre des Services ci-dessus décrits, les produits et services sont vendus en quantité limitée. Ainsi, un usager ne pourra commander à TISSEO-EPIC la fabrication de plusieurs cartes Pastel à son nom.

Les services sont proposés en France métropolitaine et en langue française à chaque personne physique, majeure et capable.

Chaque individu souhaitant bénéficier des services fournis par TISSEO-EPIC et qui satisfera aux présentes conditions générales sera ci-après dénommé par un « **Usager** ».

Chaque acquisition ou réservation d'un produit ou d'un service effectuée par un usager sur le Site Internet dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente sera ci-après dénommée par « **la commande** ».

ARTICLE 4 : Modalités de commande et paiement

■ L'utilisateur a la possibilité de commander

Sur Internet : avec <http://www.tisseo.fr>

■ Paiement

L'utilisateur 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 tous les coûts résultant de l'utilisation des services fournis par TISSEO-EPIC.

■ Validation de la commande par l'utilisateur sur le site Internet

En cliquant sur le bouton "procéder au paiement" pendant le processus de commande, et après avoir vérifié dans le récapitulatif le contenu de la commande, l'utilisateur déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

Après avoir confirmé le contenu de sa commande, l'utilisateur la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant. La commande ne pourra donc plus être modifiée.

■ Validation de la commande par TISSEO-EPIC

TISSEO-EPIC confirmera systématiquement la commande de chaque usager, et son expédition par courrier électronique.

En cas de transmission d'information incomplète ou erronée, TISSEO-EPIC se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande de l'utilisateur, sans que l'utilisateur ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice. Dans le cas où TISSEO-EPIC ne pourrait donner une suite favorable à la demande formulée par l'utilisateur, le montant de la commande ne sera pas imputé à l'utilisateur.

■ Prix

Les prix hors taxe et toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux de TVA 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 TISSEO-EPIC.

■ Paiement

Le paiement des achats s'effectue uniquement au moyen d'une carte de paiement. Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB Visa et MasterCard. Seuls les possesseurs d'un compte bancaire en France Métropolitaine peuvent payer sur le site Internet de Tisséo.

Pour chaque commande, une demande de débit du compte bancaire de l'utilisateur sera envoyée dans un délai de 24 heures à sa banque. La commande sera considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire. Il appartient à l'utilisateur 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

■ Fraude

Le non-respect par l'utilisateur 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 TISSEO-EPIC, voire l'interdiction d'accéder aux réseaux de transports public TISSEO en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter TISSEO-EPIC. En conséquence, TISSEO-EPIC se réserve le droit de refuser toute commande d'un usager avec lequel existerait un tel litige.

TISSEO-EPIC se réserve le droit de vérifier la véracité des informations inscrites par l'utilisateur sur le formulaire en ligne. Les documents administratifs et légaux fournis par l'utilisateur seront les seuls à faire foi.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, TISSEO-EPIC peut être amené à demander à l'utilisateur des informations et documents complémentaires afin de finaliser la commande.

L'utilisateur ayant fourni de manière délibérée des informations erronées à TISSEO-EPIC sera passible de poursuites judiciaires assorties de sanctions.

En cas de non régularisation de la commande dans le délai imparti, TISSEO-EPIC pourrait être contraint d'annuler la commande, de procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnel, de l'utilisateur concerné dans un fichier « incidents de paiement ».

■ Sécurisation du paiement

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 de Paybox, ces informations ne transitent pas via le site Internet de Tisséo.

ARTICLE 5 : Conformité des produits ou services

En cas de non-conformité du produit ou service livré à l'utilisateur, l'utilisateur pourra le retourner au siège de TISSEO-EPIC.

L'utilisateur pourra ainsi demander à TISSEO-EPIC :

- 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.

L'utilisateur 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 à l'utilisateur, ainsi que l'éventuelle livraison d'un autre produit seront supportés par TISSEO-EPIC.

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

ARTICLE 6 : 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 TISSEO-EPIC.

ARTICLE 7 : Droit de rétractation

S'agissant d'un contrat de vente portant sur les services de transport de passagers, conformément à l'article L. 121-16-1 du Code de la consommation, l'utilisateur 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 de l'utilisateur.

ARTICLE 8 : Livraison

■ Lieu de livraison

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

Il est précisé que, pour des raisons techniques et de logistique, l'utilisateur ne pourra se faire livrer qu'en France métropolitaine et en Corse.

Pour des raisons logistiques, TISSEO-EPIC n'est pas en mesure de proposer la livraison dans les DOM-TOM.

■ Livraison en France

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

En cas d'adresse postale erronée ou incomplète, au bout de deux envois postaux infructueux, TISSEO-EPIC cessera d'expédier les produits ou les services commandés. En l'espèce, l'utilisateur devra obligatoirement se présenter en Agence TISSEO pour finaliser le traitement de sa commande et ce dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de validation de sa commande.



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

■ Délai de livraison

Le délai de livraison maximal est de 30 jours ouvrés à compter de la commande du produit ou service, sauf stipulation particulière indiquée à l'utilisateur avant la passation de la commande, ainsi que préalablement à la validation définitive de celle-ci.

Dans ce cas, TISSEO-EPIC indiquera à l'utilisateur une fourchette estimative de date de livraison.

Ce délai sera rappelé dans le récapitulatif de la commande.

■ Retard et absence de livraison

Dans un tel cas, l'utilisateur peut contacter le Service Commercial de TISSEO-EPIC à contact@client.tisseo.fr.

L'utilisateur 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 TISSEO-EPIC, 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 l'utilisateur, TISSEO-EPIC effectuera auprès de sa banque une demande de remboursement de l'utilisateur.

ARTICLE 9 : Modification des conditions générales de vente

TISSEO-EPIC se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente.

Les usagers qui ne souhaiteraient pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version des Conditions Générales de Vente applicables à toute nouvelle commande, devront le notifier et, à compter de la date à partir de laquelle la nouvelle version prendra effet, ils devront cesser d'utiliser les services fournis par TISSEO-EPIC sur la plateforme.

ARTICLE 10 : Données personnelles

TISSEO-EPIC s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les Usagers sur le Site Internet et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

TISSEO-EPIC informe l'utilisateur que ces données seront utilisées par ses services internes.

Il est précisé que la conservation des données collectées par TISSEO-EPIC n'excède pas la durée de traitement de la demande de l'utilisateur qui est de 30 jours ouvrés à compter de la commande du produit ou service.

TISSEO-EPIC informe l'utilisateur qu'il pourra également être amené à communiquer ses données personnelles pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à l'exécution de la Commande de l'utilisateur, pour assurer la livraison de biens et la réalisation de prestations, pour lutter contre la fraude et plus généralement toute activité pénalement répréhensible, pour certains aspects du service après-vente, et pour réaliser des enquêtes de satisfaction.

De plus, TISSEO-EPIC pourra aussi communiquer ces données pour répondre à une injonction des autorités légales.

En outre, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'utilisateur peut à tout moment exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande (en indiquant adresse de courrier électronique, nom, prénom, adresse postale) :

- par courrier électronique à l'adresse contact@tisseo.fr,

- par courrier postal à l'adresse suivante : TISSEO-EPIC Service Commercial – 4 impasse Paul MESPLE – 31 081 TOULOUSE CEDEX 1.

ARTICLE 11 : Divers

■ 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.

■ En application des articles 1316 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par le Site Internet 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 TISSEO-EPIC, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de TISSEO-EPIC, 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 TISSEO-EPIC est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

ARTICLE 12 : Droit – Litige – Responsabilité

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

En cas de litige, l'utilisateur s'adressera par priorité à TISSEO-EPIC pour obtenir une solution amiable.