

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 Tisséo Voyageurs implique sans réserve l'acceptation des dispositions suivantes :

ARTICLE 1 : Généralités

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits et services par Tisséo Voyageurs 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.

L'usager 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 2 : 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 3 : Informations relatives aux données personnelles

La présente clause s'ajoute et complète les dispositions de l'article 2 des CGVU.

Les données collectées dans le cadre des produits et services proposés 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.

ARTICLE 4 : Terminologie

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

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 Tisséo Voyageurs 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** ».

Dans le cadre du service « **Demande de carte Pastel** », les produits et services sont vendus en quantité limitée. Ainsi, un usager ne pourra commander à Tisséo Voyageurs la fabrication de plusieurs cartes Pastel à son nom.

ARTICLE 5 : Modalités de commande et paiement

■ L'usager a la possibilité de commander

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

■ Prix

Les prix toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux et le montant 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 Tisséo Voyageurs.

■ Paiement

L'usager 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 Tisséo Voyageurs.

■ Validation de la commande par l'usager 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'usager déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

Après avoir confirmé le contenu de sa commande, l'usager la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à



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

compter du paiement du prix correspondant. La commande ne pourra donc plus être modifiée.

■ Validation de la commande par Tisséo Voyageurs

Tisséo Voyageurs confirmera systématiquement la commande de chaque usager, et son expédition par courrier électronique.

En cas de transmission d'information incomplète ou erronée, Tisséo Voyageurs se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande de l'usager, sans que l'usager 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 l'usager, le montant de la commande ne sera pas imputé à l'usager.

■ 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'usager 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'usager d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatifs à sa transaction.

■ Fraude

Le non-respect par l'usager 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 TISSEO 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 usager avec lequel existerait un tel litige.

Tisséo Voyageurs se réserve le droit de vérifier la véracité des informations inscrites par l'usager sur le formulaire en ligne. Les documents administratifs et légaux fournis par l'usager 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 à l'usager des informations et documents complémentaires afin de finaliser la commande.

L'usager ayant fourni de manière délibérée des informations erronées à Tisséo Voyageurs sera passible de poursuites judiciaires assorties de sanctions.

En cas de non régularisation de la commande dans le délai imparti, Tisséo Voyageurs pourrait être contraint d'annuler la commande, de procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnel, de l'usager 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 6 : Conformité des produits ou services

En cas de non-conformité du produit ou service livré à l'usager, l'usager pourra le retourner au siège de Tisséo Voyageurs.

L'usager 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.

L'usager 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'usager, 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, l'usager 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 7 : 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 8 : 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 9 : 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, Tisséo Voyageurs 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...

Si la livraison des Titres de transport est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli de l'utilisateur 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. 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.

■ 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 de l'utilisateur, dès leur expédition par Tisséo Voyageurs (cf. « Retard et absence de livraison »).

■ Frais de port

Les frais de port sont à la charge de l'utilisateur.

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 indicatifs.

Dans un tel cas, l'utilisateur peut contacter le Service Commercial de Tisséo Voyageurs 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 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 l'utilisateur, Tisséo Voyageurs effectuera auprès de sa banque une demande de remboursement de l'utilisateur.

ARTICLE 10 : Modification des conditions générales de vente

Tisséo Voyageurs 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 Tisséo Voyageurs sur la plateforme.

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 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.



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

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.

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'usager s'adressera par priorité à Tisséo Voyageurs pour obtenir une solution amiable.

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.

■ 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

