

PROJET DE CONVENTION D'ADHÉSION ADMINISTRATIONS/ENTREPRISES À VELÔTOULOUSE

ENTRE

XXXXXXXXX dont le siège est XXXXXXXX, représentée aux fins des présentes par (NOM + FONCTION), dûment habilité à cet effet,
ci-après dénommée « le Souscripteur »

Et

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun Tisséo, sis 7, Esplanade Compans Caffarelli, BP 11120 - 31011 TOULOUSE CEDEX 6, et représenté par son Président en exercice Monsieur Jean-Michel LATTES, dûment habilité aux fins des présentes,
ci-après dénommé « Tisséo Collectivités »,

Et

JCDecaux France, société par action simplifiée au capital de 8 241 669,67 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 622 044 501 dont le siège social est sis 17, rue Soyer à Neuilly-sur-Seine (92200), représentée aux fins des présentes par Madame Ludivine MENCEUR, Directeur Droit Public et Appels d'Offres, dûment habilitée à cet effet.
ci-après dénommée « JCDecaux »

Ci-après dénommées conjointement ou individuellement « la ou les Partie(s) ».

IL EST PRÉALABLEMENT RAPPELÉ CE QUI SUIT :

Le service vélôToulouse de location de vélos en libre-service relève de la compétence de Tisséo Collectivités en application des dispositions de l'article L. 1231-16 du code des transports.

À cet effet, la délibération du 28 juin 2023 a attribué le marché à l'entreprise JCDecaux France qui exploite le nouveau service à compter du 2 septembre 2024.

vélôToulouse est une alternative aux déplacements automobiles en cœur d'agglomération et un complément à la marche à pied ou aux transports en commun. vélôToulouse a été conçu pour des déplacements urbains de courte durée. À ce jour, vélôToulouse s'est inséré dans l'offre de transport toulousaine pour les trajets utilitaires (domicile-travail, domicile-études, déplacements professionnels, loisirs...)

Tisséo Collectivités souhaite mettre en place et développer une politique de déplacement responsable notamment dans le cadre de plans de déplacements et, à ce titre, favoriser la souscription d'abonnements vélôToulouse par les services de l'Etat, les collectivités et leurs établissements ainsi que par les entreprises.

Cette offre consiste à permettre aux entreprises et administrations d'accéder aux abonnements annuels Essentiel et Confort pour un usage collectif et destinés aux collaborateurs des souscripteurs dans un cadre professionnel.

IL A ETE CONVENU ET ARRÊTÉ CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions d'adhésion du Souscripteur à l'abonnement véloToulouse dans le cadre des déplacements professionnels de ses salariés.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

2.1. Condition préalable

La présente convention est subordonnée à l'acquisition de cartes Flex PRO via le Site Tisséo.pro de TISSEO Voyageurs aux prix et conditions de vente en vigueur (9€ au 01/01/2025).

Toutes modifications du tarif de la carte décidées par Tisséo Collectivités entraînent de plein droit une révision du tarif appliqué et ce à compter de leur date d'entrée en vigueur. Tisséo Collectivités s'engage en conséquence à communiquer au Souscripteur toutes modifications tarifaires dès que celles-ci sont actées.

Par la conclusion de la présente, le Souscripteur reconnaît avoir été régulièrement informé de cette condition préalable et s'engage à commander autant de cartes que d'abonnements souscrits en article 2.3.

Les commandes de cartes Flex PRO sont réalisées sur le site tisseo.pro et nécessitent la création d'un compte. Si le Souscripteur ne dispose pas de compte, il devra en créer un.

Le Souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services disponibles en ligne sur le site tisseo.pro dont les termes sont reproduits en annexe 2.

2.2. Abonnements disponibles

Deux types d'abonnements impersonnels sont proposés pour un usage collectif :

- un abonnement annuel Essentiel qui permet de bénéficier de la première demi-heure gratuite pour l'utilisation d'un vélo mécanique. Au-delà de 30 minutes, les dépassements sont facturés à la demi-heure. L'usage du vélo à assistance électrique est payant dès la première demi-heure d'utilisation (1€ par demi-heure – tarif en vigueur au 01/01/2025).
- un abonnement annuel Confort qui permet de bénéficier de la gratuité d'une heure en vélo mécanique et d'une demi-heure en vélo à assistance électrique. Au-delà, les dépassements sont facturés à la demi-heure (0,50€ en vélo mécanique et 1€ en vélo à assistance électrique - tarif en vigueur au 01/01/2025).

2.3. Abonnements souscrits

Le Souscripteur s'engage à souscrire XXX abonnements dont xxxx Essentiel et/ou xxxxx Confort.

ARTICLE 3 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES ABONNEMENTS

3.1 . Support des abonnements : cartes impersonnelles – visuel Flexpro

Chaque abonnement donnera lieu à l'édition de cartes - visuel Flexpro - Ces cartes sont des cartes impersonnelles destinées aux professionnels. Elles seront au nom du Souscripteur.

Cette convention ne sera effective à la seule condition que le Souscripteur commande des cartes Flexpro sur le site tisseo.pro.

3.2. Modalités de chargement des abonnements vélôToulouse sur carte Pastel

JCDECAUX délivre les abonnements annuels Essentiel et Confort sur les cartes FlexPRO acquises par le souscripteur. JCDECAUX est responsable de la relation commerciale avec le Souscripteur et notamment de l'information de la disponibilité des abonnements ainsi que de l'ensemble du SAV de ces abonnements.

ARTICLE 4 – CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION vélôToulouse (C.G.A.U.)

Les conditions générales d'accès et d'utilisation (C.G.A.U.) ci-jointes en annexe s'appliquent à la présente convention à l'exception des articles :

- 5.1 et 5.2
- 7.2 et 7.4, 12.1, 12.2 et 12.6 à 12.9

ARTICLE 5 – PRIX

5.1 Prix des abonnements

Les tarifs des abonnements sur carte Pastel de la délibération D.2023.12.06.2.12 approuvées en Comité Syndical du 6 décembre 2023 s'appliquent à/au XXXX. Les tarifs de souscription sont repris au C.G.A.U à l'article 7 « Coût et modalités de paiement ».

Toutes modifications des tarifs décidées par Tisséo Collectivités entraînent de plein droit une révision du tarif appliqué et à compter de leur date d'entrée en vigueur. Tisséo Collectivités s'engage en conséquence à communiquer au Souscripteur toutes modifications tarifaires dès que celles-ci sont actées.

JCDecaux enverra au Souscripteur une facture du montant des abonnements à régler la première année puis, à l'échéance des abonnements, dans le mois qui précède le renouvellement à l'adresse suivante :
.....

Il est précisé qu'aucun dépôt de garantie ne sera constitué par le Souscripteur.

5.2 Prix des locations

Conformément aux termes des C.G.A.U du service vélôToulouse, le prix des locations s'appliquent.

Un état des lieux trimestriel des déplacements relatifs à chaque carte sera envoyé au Souscripteur accompagné d'un relevé des coûts de location pour chaque abonnement.

JCDecaux s'engage à alerter le correspondant du Souscripteur :

- en cas de location de plus de 24 heures ;
- en cas de dépassement mensuel du plafond des coûts de location de cent (100) euros.

5.3 Pénalités

Afin de garantir un usage conforme des vélos et leur parfaite restitution en station, le Souscripteur s'engage, sur justification produite par JCDecaux, à lui régler le montant des pénalités telles que décrites dans les CGAU. Cette pénalité sera notifiée au Souscripteur par JCDecaux par tout moyen. Le montant des pénalités reste acquis à JCDecaux conformément aux dispositions du marché visé au préambule de la présente convention.

L'édition et l'expédition d'une telle lettre n'interrompra l'abonnement sur lequel une action non conforme aux C.G.A.U. aura été constatée par JCDecaux que pendant une période de huit (8) jours, délai impératif pour pouvoir déterminer le montant de la pénalité à appliquer selon le barème établi par Tisséo Collectivités.

ARTICLE 6 – DURÉE DES ABONNEMENTS

Sans préjudice des stipulations de l'article 6, chaque abonnement est souscrit pour une durée d'un (1) an. Il sera renouvelé automatiquement d'année en année sauf dénonciation de l'une ou l'autre des parties. JCDecaux préviendra le Souscripteur de l'échéance des abonnements deux (2) mois avant la survenance de celle-ci. Le Souscripteur pourra renoncer au bénéfice du renouvellement automatique jusqu'à un (1) mois avant la date de l'échéance en signifiant sa décision aux représentants de JCDecaux et de Tisséo Collectivités désignés aux présentes par lettre simple ou par mail.

Article 7 – DÉSIGNATION DES INTERLOCUTEURS

Pour toute question ou modification relative aux abonnements vélôToulouse,

Le Souscripteur	Nom Adresse Réfèrent Mail
Pour les demandes de cartes Pastel et abonnements et pour la convention : Tisséo Collectivités	Audrey DEBERNARDY/Romain BERTRAND Direction Attractivité du Réseau audrey.debernardy@tisseo.fr romain.bertrand@tisseo.fr
Pour les questions de fonctionnement du service (dysfonctionnements carte/perde...) : JCDecaux	Monsieur Patrick TREGOU Directeur Régional JCDecaux France 111, chemin de Virebent, 31075Toulouse 06 07 82 14 53 patrick.tregou@jcdecaux.fr

Seuls les représentants désignés ci-dessus sont habilités à intervenir sur les abonnements vélôToulouse objets des présentes.

ARTICLE 8. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue à compter de sa signature pour une durée de 5 ans.

Sauf dénonciation expresse faite par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des PARTIES aux trois autres PARTIES, 1 mois au moins avant la date anniversaire de la présente convention, cette dernière sera tacitement reconduite 2 fois par périodes successives de 2 ans.

ARTICLE 9 - MODIFICATIONS

Sans préjudices des stipulations tarifaires des articles 3.1 et 3.2, toute modification de la présente convention doit faire l'objet d'un accord préalable de toutes les parties signataires et donne lieu à la signature d'un avenant, ou le cas échéant d'une nouvelle convention.

ARTICLE 10- RÉSILIATION

La présente convention peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 1 mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-respect des termes de la présente convention par l'une des parties et faute d'accord entre les parties survenues dans un délai d'un mois, la présente convention pourra être résiliée à l'initiative de l'une des

parties, par lettre recommandée, sous réserve de l'application d'un préavis de 1 mois nécessaire à l'information du réseau de vente et du public.

La convention pourra être dénoncée par le Souscripteur en cas de changement tarifaire dans un délai d'un mois suivant l'information faite par Tisséo Collectivités.

ARTICLE 11 - DONNEES PERSONNELLES

Les informations collectées au titre de la Présente convention et de l'utilisation des services font l'objet d'un traitement informatique.

Le Souscripteur est informé que dans le cadre du service envisagé TISSEO et JC DECAUX son prestataire sont amenés à déterminer conjointement les finalités et les moyens des données personnelles traitées. A ce titre, TISSEO et JC DECAUX sont qualifiés de responsables conjoints de traitement des données au sens de l'article du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 -ci-après RGPD- et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée).

Fait à Toulouse,
En quatre exemplaires originaux

Le Souscripteur	Tisséo Collectivités
	Le Président Jean-Michel LATTES
JCDecaux France	
Le Directeur Droit Public et Appels d'Offres Ludivine MENCEUR	

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE VELÔTOULOUSE EN VIGUEUR LE 30 AOÛT 2024

DÉFINITIONS

« **Abonné** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique majeure, ou mineure émancipée, ou toute personne morale, ayant acheté un droit d'accès au Service (Ticket ou Abonnement), qu'elle soit ou non Usager du Service. Un Abonné peut acheter un titre d'accès pour le compte d'un autre Usager, tel qu'un Usager mineur ou un Usager employé d'une personne morale.

« **Abonnement** » : désigne les titres d'accès longue durée, Abonnement Annuel Essentiel et Abonnement Annuel Confort, permettant d'accéder au Service.

« **Application** » : désigne l'application mobile vélôToulouse officiel.

« **C.G.A.U.** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service de Vélos en libre- service vélôToulouse.

« **Compte** » : désigne le compte client créé par un Usager et lui permettant d'accéder au Service.

« **Coûts de souscription** » : désigne les coûts d'accès au Service via tout achat de Tickets ou d'Abonnements.

« **Coûts d'utilisation** » : désigne les coûts des trajets effectués par l'Usager.

« **Durée d'Utilisation Continue Autorisée** » ou « **D.U.C.A.** » : désigne la durée de validité de l'accès au Service par un Usager, correspondant à une durée maximale de 12 heures consécutives par trajet.

« **Lecteur vélôToulouse** » : désigne les lecteurs de passe sans contact permettant de lire les Cartes d'Abonnement et les Tickets RFID.

« **Point(s) d'attache** » : désigne les points d'attache permettant à un Usager de récupérer et/ou restituer un Vélo. Le Point d'attache est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo.

« **Partenaire** » : personne morale définie comme telle par Tisséo Collectivités et dont la Carte d'abonnement donne droit à une réduction sur le prix des Abonnements annuels vélôToulouse.

« **Prestataire** » : désigne la société JCDecaux France, mandatée expressément par Tisséo collectivités pour fournir le Service. Il faut entendre par « JCDecaux France » la société par actions, dont le siège social est sis 17 rue Soyier à Neuilly-sur-Seine (92200), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 622 044 501.

« **Service(s)** » : désigne le service d'accès à des vélos en libre-service vélôToulouse, proposé par Tisséo Collectivités et confié au Prestataire.

« **Service Client** » : désigne le service client de vélôToulouse.

« **Site** » : désigne le site internet vélôToulouse dont l'adresse URL est la suivante : www.velotoulouse.tisseo.fr « **Station(s)** » : désigne les stations comportant des Totems, des Points d'attache, des Vélos affectés au Service et éventuellement un totem monétique.

« **Ticket(s)** » : désigne les titres de courte durée d'accès au Service.

« **Totem(s)** » : désigne les mobiliers d'informations pour les Usagers, présents dans toutes les Stations.

« **Totem(s) Monétique(s)** » : désigne une borne d'accueil automatisée présente dans certaines Stations, comprenant un système monétique avec lecteur de carte bancaire permettant d'acheter des titres d'accès.

« **Trajet** » : désigne le parcours effectué par un Usager avec un vélo. La durée du trajet est déclenchée par le retrait d'un Vélo du point d'attache et s'achève dès l'enregistrement de son retour sur un point d'attache.

« **Utilisateur** » ou « **Usager** » : désigne toute personne physique, majeure ou mineure émancipée ou mineure de plus de quatorze (14) ans, disposant d'un droit d'accès au Service (Ticket ou Abonnement), acheté par elle-même ou par un Abonné (représentant légal ou personne morale).

« **Vélo(s)** » : désigne les vélos accessibles en libre-service.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (ci-après « CGAU ») sont conclues entre JCDecaux France (ci-après le « Prestataire ») et tout Utilisateur ou Client de vélôToulouse au sens de l'article 4 des présentes CGAU.

Les présentes CGAU ont pour objet d'encadrer juridiquement les modalités de mise à disposition du Service et de définir les conditions d'accès et d'utilisation du Service par le Client et l'Utilisateur.

Les présentes CGAU sont mises à disposition du Client et/ou de l'Utilisateur lors de la souscription au Service. Elles sont accessibles à tout moment sur l'Application Mobile, le Site Internet, les totems équipés d'un écran tactile et sur demande auprès du Prestataire.

Toute utilisation du Service implique l'acceptation sans aucune réserve ni restriction des présentes CGAU par l'Utilisateur et le Client.

Pour les accepter, il lui suffit de cliquer sur le mot « J'accepte » ou « Accepter » de l'écran qu'il utilise (téléphone, tablette, ordinateur ou totem) ou, pour une version papier, de les parapher et transmettre au Prestataire.

En cas de non-acceptation des CGAU, le Client ou l'Utilisateur se doit de renoncer à l'accès au Service. Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment le contenu des CGAU.

■ ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

vélôToulouse est un Service (ci-après « le Service ») proposé par Tisséo Collectivités, confié au Prestataire, mandaté expressément à cet effet, et opéré par lui afin de permettre l'accès à des vélos en libre-service (ci-après les « Vélos »).

■ ARTICLE 2 - COORDONNÉES DU SERVICE

2.1 COORDONNÉES DE VÉLÔTOULOUSE

ADRESSES POSTALES :

Abonnement/Réabonnement : vélôToulouse TSA 10004 78378 Plaisir Cedex **Demande**

d'information : vélôToulouse TSA 90003 78379 Plaisir Cedex **Service Client** :

Téléphone (Centre d'appel) : 0800 11 22 05

Application Mobile : vélôToulouse officiel **Courriel** :

velotoulouse@contact.jcdecaux.com

Messenger instantanée via l'Application Mobile

Jours et heures d'ouverture : Lundi à samedi : de 8h à 20h - Dimanche : de 9h à 19h

2.2 COORDONNÉES DU PRESTATAIRE

JCDecaux France

17, rue Soyér

92200 Neuilly-sur-Seine Cedex RCS : 622 044

510 Nanterre

■ ARTICLE 3 - STRUCTURE DU SERVICE VÉLÔTOULOUSE

3.1 LES STATIONS VÉLOS

Le Service est constitué de stations-vélos (ci-après la(les) « Station(s) »), comportant un totem (ci-après le « Totem ») ainsi que des points d'attache (ci-après les « Points d'Attache ») où accrocher les Vélos.

3.2 LES TOTEMS

Il existe deux (2) types de totems :

3.2 (a) TOTEMS MONÉTIQUES

Les Totems monétiques, équipés d'un écran, d'un terminal de paiement affecté à un usage monétique (ci-après le Terminal Monétique) et d'un lecteur de Cartes support d'abonnements

(ci-après « Le Lecteur vélôToulouse »), sont dotés des fonctions suivantes :

- S'identifier ;
- Permettre le choix du Vélo au moyen d'un écran tactile et d'un lecteur de Cartes support d'abonnements ou Ticket RFID ;
- Accéder aux informations liées au compte Client ;
- Lors de la restitution d'un Vélo, obtenir un quart d'heure d'utilisation gratuite supplémentaire si la Station est pleine ;
- Consulter le niveau de remplissage des Stations voisines ;
- Consulter les présentes CGAU ;
- Pour les Utilisateurs occasionnels du Service : achat d'un Ticket d'utilisation temporaire au moyen du Terminal Monétique ;
- Activer au moyen de l'écran et du Lecteur vélôToulouse une Carte partenaires autorisée par le Service : Carte Pastel, Carte étudiant MUT, Carte Montoulouse, Carte Montoulouse Senior (ci-après « la(es) Carte(s) Montoulouse »).

Accusé de réception en préfecture
13-201038703
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

3.2 (b) TOTEMS NON-MONÉTIQUES OU TOTEMS D'INFORMATION

Les Totems d'information comportent un plan de quartier et des informations d'utilisation du Service.

3.3 LES POINTS D'ATTACHE

Chaque Point d'Attache

- est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo ;
- permet le rangement d'un Vélo ;
- dispose d'un lecteur de Cartes support d'abonnement ou Ticket RFID permettant le retrait d'un Vélo. Le Point d'Attache empêche l'Usager de déverrouiller un Vélo à assistance électrique chargé à moins de 20%.

3.4 LES VÉLOS

Il existe deux (2) types de Vélos :

- Le Vélo mécanique : de couleur rose, disposant d'une selle réglable, d'un panier à l'avant, de dispositifs réfléchissants et d'éclairage, d'un système de freinage « roller brake » et d'un système de verrouillage hors station avec une clé et un câble ;
- Le Vélo à assistance électrique : de couleur orange, disposant d'une selle réglable, d'un panier à l'avant, de dispositifs réfléchissants et d'éclairage, d'un avertisseur sonore non démontable afin d'éviter le vol, d'une batterie inaccessible pour l'Usager, d'un système de freinage « roller brake » et d'un système de verrouillage hors station avec une clé et un câble. Le Vélo à assistance électrique a une autonomie d'au moins 40 km.

■ ARTICLE 4 – LES CLIENTS ET UTILISATEURS DU SERVICE

4.1 LES UTILISATEURS ET CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES DU SERVICE

L'Utilisateur du Service est toute personne qui détient un Abonnement ou un Ticket lui permettant de retirer un Vélo, de l'utiliser et de le restituer. L'Abonnement ou Ticket peuvent être :

- dématérialisés auquel cas l'Utilisateur utilise l'Application Mobile pour accéder au Service ou être adossés à une Carte Partenaires. Le Service est accessible aux :
- Personnes majeures ayant acheté un Ticket ou un Abonnement Annuel. En acceptant les CGAU l'acheteur s'engage à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par l'Utilisateur du fait de l'Utilisation du Service.
- Ayants droit d'un Client Personne Morale au sens de l'Article 4.2 ci-dessous.
- Mineurs de 14 ans et plus sous condition qu'un responsable légal ou l'acheteur en acceptant les CGAU s'engage à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par l'Utilisateur mineur du fait de l'utilisation du Service.
- Mineurs émancipés : Ils sont considérés au titre des présentes CGAU comme des personnes majeures. Ils produiront une preuve de leur émancipation soit à la suite de la création de leur compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet, soit au Service Client directement lors de leur premier contact en cas de renseignement divers.

Le Service n'est pas accessible aux mineurs de moins de quatorze ans.

4.2 LES CLIENTS PERSONNES MORALES DU SERVICE

Le Service est accessible aux Personnes Morales.

Les Personnes Morales envoient leurs demandes d'accès à vélôToulouse au Service Client vélôToulouse puis signent une Convention d'Adhésion.

Toute Personne Morale abonnée s'engage à transmettre les présentes CGAU à ses ayants droit et veille à leur application et leur respect.

■ ARTICLE 5 – MODALITÉS PRATIQUES D'ACCÈS AU SERVICE

5.1 ACHAT D'UN TICKET LIBERTÉ

Un Client ayant acheté un Ticket Liberté est un Client Occasionnel.

5.1 (a) L'achat de Tickets Liberté s'effectue sur :

- L' Application Mobile conformément à l'Article 5.1(c) ci-dessous.
- Le Site internet conformément à l'Article 5.1 (c) ci-dessous.
- Les Totems Monétiques en Station conformément à l'Article 5.1 (b) ci-dessous.

Les Tickets sont strictement personnels et permettent à l'Utilisateur de retirer, utiliser et restituer un Vélo selon les conditions décrites aux présentes CGAU.

- (1) L'acheteur choisit la formule désirée Un (1) Trajet ou Un (1) jour puis la quantité de Tickets dans la limite de cinq (5).
- (2) Un message sur l'écran du Totem lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « J'accepte » ou « Accepter » ; à défaut, il ne peut poursuivre la demande. La version intégrale est disponible lors de la procédure d'achat depuis un Totem Monétique, sur l'Application Mobile, le Site Internet et sur demande auprès du Prestataire.
- (3) L'acheteur procède au Paiement. Seules les cartes bancaires délivrées par un établissement bancaire affilié au réseau GIE Carte Bancaire (Mastercard, Visa) sont acceptées.
- (4) Il suit les indications de l'écran. Il est demandé d'insérer sa carte bancaire dans le Lecteur Monétique et de saisir le code secret associé.
- (5) Il paye le montant correspondant à la formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (ci-après la « Caution ») de cent cinquante (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le Vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées. Il devient dès lors un Client.
- (6) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée en partie, selon le tableau tarifaire fixé à l'article 12 des présentes en cas de non-respect des présentes CGAU, du dépassement de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée (ci-après la « D.U.C.A. ») ou la disparition du Vélo pendant une période inférieure à sept (7) jours.
- (7) A l'issue de cette démarche, le Client Occasionnel peut demander un justificatif de son achat.
- (8) L'activation du Ticket est immédiate. Le numéro du Ticket est le Numéro d'abonnement de l'Acheteur.
- (9) Le Client peut ainsi sélectionner son Vélo via l'écran du Totem Monétique en choisissant le numéro du Point d'Attache du Vélo ou directement en passant son Ticket RFID sur le Point d'Attache.
- (10) Le Client dispose d'un délai de soixante (60) secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'Attache. Le buzzer du Point d'Attache émet deux (2) bips courts confirmant la libération du Vélo ; si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'Attache se verrouille à nouveau automatiquement ; Le Client doit alors renouveler la procédure décrite ci-dessus.

- (11) L'acheteur commence par ouvrir un compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet. Il suffit de renseigner une adresse électronique et d'y associer un code confidentiel de six (6) chiffres.
- (12) Une fois son adresse électronique validée, il devient Client. Il complète ses informations personnelles.
- (13) Il choisit la formule désirée, Un (1) Trajet ou Un (1) Jour.
- (14) Le Client choisit la date à laquelle il souhaite activer son Ticket, date comprise dans les quinze (15) jours qui suivent l'achat.
- (15) Un message sur l'écran de l'appareil utilisé lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « J'accepte » ou « Accepter » ; à défaut, il ne peut poursuivre la procédure. La version intégrale des CGAU est disponible sur demande auprès du Prestataire ou sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet.
- (16) Le Client procède au paiement. Il suit les indications de l'écran utilisé. Il lui est demandé de remplir les données de sa carte bancaire dans une page sécurisée associée à l'Application Mobile ou au Site Internet.
- (17) Il paye le montant correspondant à la formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (ci-après la « Caution ») de cent cinquante (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées.
- (18) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée en partie, selon le tableau tarifaire fixé à l'article 12 des présentes en cas de non-respect des CGAU, de dépassement du temps du Ticket ou de disparition du Vélo pendant une période inférieure à sept (7) jours.
- (19) A l'issue de cette démarche, il peut télécharger depuis son profil un document format PDF comme justificatif de son achat et reçoit par courriel son numéro Client.
- (20) La carte bancaire est automatiquement enregistrée dans les données personnelles du Client.
- (21) A compter du jour d'achat sur l'Application Mobile ou le Site internet, le Client dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours. Ce délai prend fin automatiquement dès l'utilisation du Service, à savoir la sélection d'un Vélo et la libération du Vélo du Point d'attache.

Le Client ayant choisi de souscrire un Abonnement Longue Durée peut le faire soit sur l'Application Mobile, soit sur le Site Internet et devient alors un Client Longue Durée.

- (1) L'acheteur commence par ouvrir un compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet. Il suffit de renseigner une adresse électronique et d'y associer un code confidentiel de six (6) chiffres.
- (2) Une fois son adresse électronique validée, il devient un Client. Il complète ses informations personnelles.
- (3) Il choisit une formule Longue Durée. Il existe deux formules longue durée : Abonnement Annuel Essentiel et Abonnement Annuel Confort.
- (4) L'Abonnement Annuel Essentiel permet l'accès aux Vélos en libre-service type Vélos mécaniques sans coût additionnel pour les trente (30) premières minutes d'un trajet. Le retrait d'un Vélo à assistance électrique est possible avec cet Abonnement pour le coût d'un (1) euro (cf. : grille tarifaire de l'article 7 des Présentes).
- (5) L'Abonnement Annuel Confort permet l'accès à tout type de Vélos (Vélo mécanique ou Vélo à assistance électrique) sans coût additionnel pour les trente (30) premières minutes d'un trajet (cf. : article 7 des Présentes).
- (6) Il choisit s'il le souhaite entre plusieurs types de supports d'Abonnement : Carte Pastel, Carte Etudiant MUT, Carte Montoulose, Carte Montoulose Sénior.
- (7) Un message sur l'écran de l'appareil utilisé lui demande de prendre connaissance et de **dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « Accepter » ou « J'accepte »** ; à défaut, il ne peut poursuivre la demande. La demande d'abonnement est disponible sur l'Application Mobile, sur le Site Internet ou sur demande auprès du Prestataire.
- (8) Le Client procède au paiement. Il suit les indications de l'écran utilisé. Il est demandé de remplir les données de sa carte bancaire dans une page sécurisée associée à l'Application Mobile ou au Site Internet.

Document accepté les CGAU en appuyant
Accusé de réception en préfecture
021-253100986-20241213-20241211-2-2-DAE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

- (9) Il paye le montant correspondant à sa formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (ci-après la « Caution ») de cent cinquante (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le Vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées.
- (10) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée partiellement en cas de non-respect des présentes CGAU selon le barème fixé à l'article 12 ci-après.
- (11) La carte bancaire est automatiquement enregistrée dans les données personnelles du Client.
- (12) L'Abonnement débute à la date de souscription et non d'activation de la Carte qui est de la responsabilité du Client. Dans l'attente de la réception de sa carte et dès la souscription à l'Abonnement, le Client peut utiliser le Service à l'aide de l'Application Mobile.
- (13) A compter du jour d'achat sur l'Application Mobile ou le Site internet, le Client dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours. Ce délai prend fin automatiquement dès l'utilisation du Service, à savoir la sélection d'un Vélo et la libération du Vélo du Point d'Attache.
- (14) A l'issue de cette démarche, il peut télécharger un document au format PDF comme justificatif de son achat et reçoit par courriel son numéro Client.

5.3 RETIRER UN VÉLO

- (1) L'Utilisateur peut ainsi avec sa Carte ou son Ticket, sélectionner son Vélo via l'écran du Totem Monétique en choisissant le numéro de Point d'Attache du Vélo ou, sans support physique, grâce à l'Application Mobile, d'un geste simple « toucher et glisser » (ci-après « Swipe »). Il peut aussi passer sa Carte ou son ticket sur le sommet du Point d'Attache où est accroché le Vélo qu'il veut retirer.
- (2) L'Utilisateur dispose d'un délai de soixante (60) secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'Attache sélectionné. Le buzzer du Point d'Attache émet deux (2) bips courts confirmant la libération du Vélo. Si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'Attache se verrouille à nouveau automatiquement. L'Utilisateur doit alors renouveler la procédure décrite ci-dessus.

5.4 RESTITUER UN VÉLO

5.4 (a) L'Utilisateur doit raccrocher le Vélo à un Point d'attache disponible. Lorsque l'Utilisateur enclenche le Vélo correctement, le voyant lumineux du Point d'attache s'allume d'un vert clignotant à un vert fixe et le Point d'attache émet deux bips courts confirmant que le Vélo a été correctement remis en place et que la restitution a bien été enregistrée. Dans le cas où le voyant lumineux devient rouge, l'Utilisateur est invité soit à recommencer sa manœuvre de restitution du Vélo soit à contacter le Service Client. L'Utilisateur ne pourra pas procéder à une nouvelle location, si l'opération de restitution du Vélo n'a pas été correctement enregistrée par le Totem même si le Vélo paraît mécaniquement accroché.

5.4 (b) Après avoir restitué son Vélo, l'Utilisateur peut passer au Totem Monétique pour constater qu'il peut de nouveau emprunter un Vélo, preuve d'une restitution correcte du Vélo. S'il a activé et utilisé l'Application Mobile, l'Utilisateur reçoit une notification de restitution de Vélo. L'Utilisateur ayant créé un Compte Client peut également consulter son compte sur l'Application Mobile, le Site Internet ou le Totem Monétique.

5.4 (c) Si la Station choisie ne dispose pas d'un Point d'Attache disponible, l'Utilisateur peut obtenir un crédit- temps supplémentaire de quinze (15) minutes en passant sa Carte ou son Ticket devant le Lecteur vélôToulouse du Totem ou grâce à l'Application Mobile.

5.5 LORS DES UTILISATIONS SUIVANTES

5.5 (a) Une nouvelle utilisation du Service avec le Ticket Un (1) jour ou un Abonnement n'est possible que pendant leur durée respective de validité d'accès au Service et sous réserve que la D.U.C.A n'ait pas été épuisée. Une nouvelle utilisation du Service avec un Ticket Un (1) Trajet n'est pas possible.

5.5 (b) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 5.4(a) et (b) ci-dessus. La procédure de restitution du Vélo est identique à celle décrite à l'article 5.4 (c) ci-dessus.

5.5 (c) Si la nouvelle demande d'utilisation du Client n'a pas été validée, soit parce que la durée de validité est expirée, soit parce que son droit d'utilisation du Service a été suspendu dans les conditions prévues à l'article 12 ci-dessous, soit pour quelque raison technique que ce soit, un message s'affiche sur l'écran et l'invite :

- Soit à se connecter
- Soit à renouveler son Abonnement ou à acheter un nouveau Ticket • Soit à consulter son compte

5.6 Pour réserver un Vélo sur l'Application Mobile

Pour réserver un Vélo via l'Application Mobile, l'Utilisateur doit

- Disposer de points fidélité (cf. article 13 ci-après)
- Choisir le Vélo, le réserver immédiatement pour une durée de quinze minutes, puis le libérer d'un geste simple « Swipe ».

Les points fidélité sont débités dès que l'Utilisateur a réservé un Vélo, quand bien même il n'ait pas libéré ce Vélo pour quelque raison que ce soit.

Cette fonctionnalité n'est pas ouverte aux Clients Occasionnels ayant acheté un Ticket sur un Totem Monétique.

■ ARTICLE 6 – DURÉE D'UTILISATION DU SERVICE

- 6.1** Le Ticket délivré au Client a une durée de validité maximale soit d'un (1) trajet, soit d'un (1) jour, selon la formule choisie, à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire ou de la date de début de validation choisie par le Client en cas d'achat sur l'Application Mobile ou le Site Internet.
- 6.2** L'Abonnement Annuel Essentiel ou Confort a une durée de validité d'un (1) an à compter de sa souscription.
- 6.3** Pendant cette durée de validité, l'Utilisateur ne peut utiliser le Service que pour une durée maximale de vingt- quatre (24) heures consécutives, la D.U.C.A. En cas de litige sur la D.U.C.A. du Vélo par l'Utilisateur, fera foi toute preuve apportée par l'Utilisateur ou le Service.
- 6.4** Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station 365 jours par an, 7 jours sur 7 sans interruption, 24 heures sur 24, sauf cas de force majeure consécutivement à l'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de la circulation cycliste.
- 6.5** Le Client peut mettre fin à la reconduction automatique de son Abonnement à tout moment en décochant la case « Tacite reconduction » dans son espace Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile sous réserve de n'avoir aucun vélo en cours de location ni de paiement en attente. L'Abonnement prendra fin à sa date d'échéance contractuelle. Cette renonciation doit cependant intervenir au plus tard trois jours avant l'échéance contractuelle en cours. La totalité des frais d'Abonnement dus au titre de la période d'engagement en cours restera acquise à Tisséo Collectivités quelle que soit la date de résiliation par le Client.

■ ARTICLE 7 – COÛT & MODALITÉS DE PAIEMENT

COÛT TOTAL = COÛT DE SOUSCRIPTION + COÛT D'UTILISATION PAR TRAJET

Titres d'accès au Service : un (1) Trajet, un (1) jour, un (1) an Essentiel et un (1) an Confort.

TICKETS

	Ticket Liberté Un trajet	Ticket Liberté Un Jour
Coût de souscription	1 €	2 €
Coût d'utilisation Vélo Mécanique	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet
Coût d'utilisation Vélo à Assistance Electrique	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet

ABONNEMENTS ANNUELS

	Abonnement Annuel Essentiel TTC	Abonnement Annuel Confort TTC
Coût de souscription	2,08 € mensuels soit 25 € annuels	10 € mensuels soit 120 € annuels
Coût de souscription avec Cartes Partenaires	1,66 € mensuels soit 20 € annuels	9,58 € mensuels soit 115 € annuels
Coût d'utilisation Vélo Mécanique	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet	Gratuité pour la première heure d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet
Coût d'utilisation Vélo à Assistance Electrique	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet

Les Abonnés Annuels titulaires d'une Carte Partenaires bénéficient d'une réduction de cinq (5) euros sur le coût total de leur Abonnement Annuel.

7.1 DURÉE ET COÛTS D'UTILISATION

Le Client acquitte le prix du Service en proportion de la durée d'utilisation du Service (ci-après « la Durée d'Utilisation »). Toute demi-heure d'Utilisation du Service au-delà de la période initiale de gratuité est facturée par demi-heure entamée.

Les locations dont la durée totale est inférieure à deux (2) minutes ne sont pas facturables au Client et ne sont pas comptabilisées comme des trajets effectués à Vélo.

7.2 TICKETS LIBERTÉ

Le règlement du montant dû par le Client titulaire d'un Ticket intervient immédiatement, par prélèvement sur le compte bancaire attaché à la carte bancaire du Client ayant servi à la délivrance du Ticket, selon les modalités décrites à l'article 3 ci-dessus. En cas d'utilisation multiple du Service au cours de la Durée d'Utilisation, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement.

7.3 ABONNEMENTS ANNUELS

Les Abonnés Essentiel et Confort utilisant la Carte Pastel, Carte Etudiant MUT, Carte Montoulouse et Carte Montoulouse Senior comme support d'Abonnement bénéficient d'une réduction de cinq (5) euros.

7.3 (a) Le règlement du montant dû par le Client titulaire d'un Abonnement Annuel intervient en début de mois pour le coût mensuel de souscription et à la fin de chaque mois pour les coûts d'utilisation, par prélèvement sur le compte bancaire attaché à la carte bancaire du Client. En cas d'utilisations multiples du Service au cours d'un mois, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement.

7.3 (b) Validité de l'Abonnement : l'Abonnement est valable un (1) an et peut-être reconduit dans les trois (3) mois qui suivent sa fin de validité. Le Client gardera alors sa Carte le cas échéant et son numéro de Client. Passé ce délai, le Client devra refaire une nouvelle demande d'Abonnement et payer les frais d'ouverture forfaitaire de l'Abonnement.

7.3 (c) Le réabonnement peut être effectué sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet dans la rubrique « Mes Formules ». Le réabonnement peut à initiative du Client être supprimé si le Client décoche la case correspondante de la rubrique « Mes Abonnements » lors de son Abonnement ou en cours de son Abonnement. Le Client peut renoncer au bénéfice de cette option jusqu'à trois (3) jours avant le terme de l'Abonnement en cours. Pour le réabonnement manuel, le Client est invité à renouveler son Abonnement à j-30 de la date d'expiration de celui-ci. Le paiement des frais de souscription s'effectue en ligne par carte bancaire.

7.4 TICKET PLANÈTE

En cas de pic de pollution ou de canicule, l'achat d'un Ticket Planète coûtera un (1) euro. Le Ticket « Planète » correspond au titre Journée 24h de deux (2) euros ramené lors des pics de pollution et des jours de canicule à un (1) euro. Lors de l'utilisation d'un Vélo, seule la première demi-heure est gratuite. Ensuite, la grille tarifaire de l'article 7 ci-dessus s'appliquera.

■ ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

8.1 L'Utilisateur s'engage à n'utiliser les Tickets ou les Cartes d'Abonnement que pour s'identifier à un Totem ou un Point d'Attache et libérer un Vélo.

8.2 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Vélo en personne normalement prudente, diligente et avisée, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, dans le respect des présentes CGAU et du code de la route.

8.3 L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, y compris l'obligation pour lui de verrouiller systématiquement le système antivol du Vélo afin de sécuriser le Vélo dès qu'il en interrompt l'utilisation.

8.4 L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer correctement le Vélo, selon la procédure décrite aux articles 5.3 et 5.4 des présentes CGAU, dans les délais de la D.U.C.A. Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit au Prestataire au versement d'une pénalité forfaitaire qui peut s'élever jusqu'à cent cinquante euros (150€) maximum, dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévus à l'article 12 ci-dessous.

8.5 L'Utilisateur s'engage à signaler au Prestataire la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation des Tickets ou des Cartes d'Abonnement et/ou du Vélo dans les plus brefs délais, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement en contactant le Service Client au numéro figurant à l'article 1.2 des CGAU.

8.6 L'Utilisateur s'engage à respecter le poids maximal de dix (10) kilos autorisés dans les paniers des Vélos.

■ ARTICLE 9 – RESTRICTIONS À L'USAGE DU SERVICE

9.1 Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son Ticket ou sa Carte et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes CGAU. En revanche, un Client peut acheter un ou plusieurs Tickets pour un ou des tiers dans la limite de cinq (5) Tickets lors d'une même transaction.

9.2 Il est expressément interdit à l'Utilisateur de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du Vélo, propriété du Prestataire, par des tiers quels qu'ils soient, sous réserve des dispositions de l'article 4.1 ci-dessus.

9.3 L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des Présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute charge totale (Client + contenu du panier excédent 100 kg (norme constructeur) ;
- Le transport de quelque passager, de quelque façon que ce soit ;
- Toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des Tiers ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo et • Plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo en milieu urbain.

■ ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉS ET DÉCLARATIONS DU CLIENT

10.1 Le Client est seul et entier responsable des dommages causés par le Vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Autorisée en cas de restitution tardive par le Client.

10.2 Toute location supérieure à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure de retrait du Vélo) est considéré comme un cas de disparition du Vélo.

10.3 En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation, ainsi que défini à l'article 8.5 ci-dessus, de signaler cette disparition au Prestataire dans les délais et au numéro susmentionnés, le Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à ce signalement.

10.4 En cas d'accident et/ou incident, notamment mécanique, mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation, ainsi que défini à l'article 8.5 ci-dessus, de signaler les faits dans les délais et au numéro susmentionnés. Cependant, le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un Point d'Attache, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du Prestataire.

10.5 L'Utilisateur ou le cas échéant son représentant légal déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée pour ce faire.

10.6 Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur conformément aux dispositions des articles 8.3 et 10.1 des présentes CGAU, ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents notamment ; et de façon non limitative :

- La bonne fixation de la selle, des pédales et du panier,
- Le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage,
- Le bon état général du cadre et des pneumatiques.

10.7 Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- D'adapter sa distance de freinage en cas de pluie,
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter la hauteur à sa morphologie,
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

10.8 Le Client déclare que toutes les informations le concernant ou concernant son ayant droit sont exactes, et en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 4 ci-dessus et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile.

■ ARTICLE 11 – CONFORMITÉ DES VÉLOS

Les Vélos mis en service par le Prestataire sont conformes au décret n° 2016-364 du 29 mars 2016 fixant les exigences de sécurité concernant les bicyclettes.

■ ARTICLE 12 – PÉNALITÉS

12.1 Au début de chaque Durée de Validité, le Client autorise par avance le Prestataire à solliciter le prélèvement par la banque du Client d'un montant forfaitaire de cent cinquante euros (150€), dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes CGAU. Cette autorisation est dûment formalisée par la saisie de son code bancaire secret comme indiqué aux articles 5.1c et 5.2 ci-dessus.

12.2 Le montant correspondant des pénalités telles que détaillées à l'article 12.3 ci-dessous est prélevé par le Prestataire sur le compte bancaire du Client, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des CGAU conformément aux dispositions de l'article 10 ci-dessus.

12.3 La nature et/ou le montant des pénalités dues au Prestataire par le Client en cas de manquement de ce dernier dont le Prestataire aura apporté la preuve notamment via ses différents logiciels de gestion de la location des Vélos s'établit comme suit (Cf. Articles 8.3, 8.4, 10.2 et 10.3 des présentes) :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241213-20241211-2-2D-DE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

Accusé de réception en préfecture
031-253100986 20241213 20241213 12 30 DE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

■ ARTICLE 14 – INSCRIPTION SUR LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE (DISPOSITIF BLOCTEL)

Le Client est informé qu'il a le droit, conformément à l'article L. 223-2 du code de la consommation, de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

■ ARTICLE 15 – RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Réclamation vélôToulouse soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur l'Appli mobile, le Site Internet ou par lettre envoyée à l'adresse indiquée à l'article 2.1 des présentes. Il dispose pour ce faire d'un délai de six (6) mois à compter de l'évènement contesté

Si le Client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive de vélôToulouse (réponse du Service Réclamation confirmée par le Service Clients), un recours amiable sous un délai d'un (1) an à compter de la date de la dernière réponse du Service Client ou suite à son silence pour une durée de deux (2) mois lui est offert s'il saisit le Médiateur Vélos en Libre-Service JCDecaux. Il lui envoie pour ce faire son dossier complet comportant les pièces échangées avec le Service Clients vélôToulouse à l'adresse suivante : Médiateur vélôToulouse 17, rue Soyer 92200 Neuilly-sur-Seine ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@cyclocity.fr.

Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

■ ARTICLE 16 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Pour les besoins du Service, des données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement. Ce traitement s'effectue conformément à la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel disponible sur l'Application Mobile et le Site Internet.

■ ARTICLE 17 – MODIFICATION DES PRÉSENTES CGAU

Les Clients du Service seront informés de toute modification des CGAU lors de l'achat d'un Abonnement et /ou par un courriel.



Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241213-20241211-2-2D-DE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo PRO

Toute commande de produits et services réalisée sur le site e-commerce Tisséo PRO (www.tisseo.pro.fr) implique l'acceptation sans réserve des dispositions suivantes :

ARTICLE 1 : Définitions

- **Abonnement Flexpro** : contrat de vente réservé aux Clients professionnels permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) et de bénéficier d'une tarification spécifique calculée sur la base de la consommation réelle et facturée à posteriori.
- **Carte de transport** : support du titre de transport. Cette carte peut être nominative ou non.
- **Client professionnel** : ce sont les entités (entreprises, administrations et collectivités, associations, établissements scolaires et supérieurs, organisateurs d'évènements) détentrices d'un numéro SIRET ou RNA) qui souscrivent des titres de transport pour le compte d'autrui.
- **Commande** : opération par laquelle le Client professionnel sollicite la délivrance d'un service ou d'un produit, via Tisséo PRO, et s'engage au paiement dans les conditions prévues aux présentes conditions générales
- **Fiche Produit** : désigne l'ensemble des informations ou renseignements communiqués par Tisséo sur les produits ou services vendus sur le site Tisséo PRO.
- **Services et produits** : désigne l'ensemble des prestations proposées par Tisséo Voyageurs sur le site Tisséo PRO.
- **Souscripteur** : client professionnel qui contracte avec TISSEO Voyageurs et s'engage à payer les produits ou services commandés en quantité sur le site Tisséo PRO
- **Tisséo Collectivités** : autorité organisatrice des transports de l'agglomération toulousaine, en charge notamment de la mise en œuvre des plans de déplacements d'entreprise et qui définit la politique tarifaire.
- **Tisséo PRO** : nom du site Internet de vente en ligne réservé aux Clients professionnels de Tisséo Voyageurs permettant de réaliser de manière dématérialisée des commandes de services et de produits.
- **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 le site Tisséo PRO.
- **Titre de transport** : support papier ou électronique permettant de matérialiser le contrat de transport au moment du déplacement.

- **Utilisateur** : personne physique le titre de transport, quel qu'en soit le support.

ARTICLE 2 : Champs d'application et acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales régissent, avec les [Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo](#) (ci-après désignées «CGVU») et le [Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo](#), les conditions de souscription et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo PRO, ainsi que les droits et obligations applicables entre le Client professionnel et Tisséo Voyageurs. L'ensemble des dispositions applicables est consultable sur le site internet de TISSEO et mis à disposition des clients professionnels sur simple demande.

Le Client professionnel déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents.

ARTICLE 3 : Modalités d'accès au site Tisséo PRO

3.1 - Le site Tisséo PRO est accessible aux seuls professionnels tels que définis à l'article 1 « Définitions » ci-avant, disposant d'un numéro de SIRET ou RNA valide, ainsi que d'une adresse mail.

3.2 - L'accès aux produits et services s'effectue par une inscription préalable sur le site Tisséo PRO. L'ouverture du compte Client est validée après vérification par le Service PRO de Tisséo Voyageurs de l'authenticité des données communiquées par le Client professionnel. Lors de l'ouverture de ce compte, le Client professionnel se verra affecter le catalogue produits et services auquel il a droit au regard de son statut.

3.3 - Le statut de chaque Client professionnel dépend de son adhésion au plan de déplacement d'entreprise (PDE) ou des conventions mises en œuvre par Tisséo Collectivités.

3.4 – L'ensemble des produits ou services accessibles aux Clients professionnels sont présentés sur les Fiches Produits consultables à partir du site Tisséo PRO
« <https://tisseo.pro.fr> » conformément aux dispositions de l'article 4.2 ci-après.

ARTICLE 4 : Caractéristiques des biens ou services sur TISSEO PRO et modalités de commande

4.1 – Les produits proposés sur le site de Tisséo PRO sont des titres de transport permettant aux Clients professionnels de se déplacer sur le réseau de transport Tisséo.

Certains services accessoires sont également disponibles pour le Client professionnel tels que la réalisation de devis, la consultation de son historique de commandes, le suivi de l'état de ses commandes...

4.2 - Les produits ou services sont présentés sur les Fiches Produits consultables à partir du site

Tisséo PRO « <https://tisseo.pro> » permettant au Client professionnel de prendre connaissance du prix de vente, des modalités de paiement, les modalités et délai moyen de livraison, ainsi que de la description des produits et/ou services proposés à la vente.

4.3 - En cochant la case spécifique d'acceptation des présentes conditions générales, apparaissant sur le formulaire pendant le processus de Commande, le Client professionnel déclare avoir lu et accepté pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions générales de vente.

Préalablement à la validation définitive de sa commande, le Client professionnel pourra visualiser le détail de celle-ci, et en particulier son prix total, et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

La Commande ne sera définitive qu'après que le Client professionnel, ait cliqué sur le bouton "commande avec obligation de paiement". Tisséo Pro confirmera systématiquement la Commande, puis son expédition par courrier électronique.

L'ensemble des données fournies sur le site Tisséo PRO et la confirmation de la commande enregistrée vaudront preuve de la transaction, ce que le Client professionnel reconnaît expressément.

ARTICLE 5 : Dispositions particulières aux abonnements FLEXPPO

5.1 – Description

L'abonnement Flexpro permet de réaliser des déplacements en nombre illimité sur le réseau bus métro tram (hors navette Aéroport) à l'aide d'une carte de transport non nominative payante et de bénéficier de conditions tarifaires spécifiques déterminées en fonction de la consommation réelle.

Une tarification spécifique s'applique.

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.

5.2 - Durée de l'abonnement Flexpro

L'abonnement Flexpro est souscrit pour une durée illimitée à compter de la validation de la commande. L'abonnement Flexpro est utilisable à compter de la réception de la carte de transport non nominative.

5.3 - Relevé des déplacements réalisés et facture mensuelle

Un relevé des déplacements, contenant le nombre de déplacements réalisés par carte, avec l'heure et la date de réalisation des déplacements, sera adressé mensuellement par le service Tisséo PRO à l'Acheteur.

Ce relevé est envoyé en même temps que la facture. En l'absence de déplacement, aucun relevé ni facturation n'est adressé.

Ces relevés ne sont conservés que 4 mois conformément aux exigences de la CNIL. De ce fait aucune réclamation sur des données de validation supérieure à 4 mois ne sera acceptée.

5.4 - Perte ou vol de la carte de transport non nominative

En cas de perte ou de vol, la carte de transport non nominative Flexpro est remplacée par le service Tisséo PRO sous réserve du paiement par le Client professionnel des frais de refabrication de la carte.

La demande de remplacement de la carte perdue ou volée est à effectuer sur le site Tisseo PRO en remplissant le formulaire de contact dédié à cet effet.

5.5 - Dysfonctionnement de la carte de transport non nominative

En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte de transport non nominative émise par Tisséo Voyageurs, celle-ci est remplacée par le service Tisséo PRO.

Le remplacement nécessite la restitution de la carte de transport non nominative défectueuse auprès du service Tisséo PRO sis 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081 cedex 1).

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

5.6 - Résiliation de l'abonnement Flexpro à l'initiative du client professionnel

Le contrat d'abonnement Flexpro peut être résilié par courrier recommandé avec accusé de réception adressé par le client professionnel à Tisséo Voyageurs (Relation client, 4 impasse Paul Mesplé 31031 Toulouse Cedex 1) avant le 15 de chaque mois pour une prise en compte au terme du mois en cours.

Les résiliations adressées à Tisséo Voyageurs postérieurement à cette date sont prises en compte au terme du mois suivant.

ARTICLE 6 : Prix

6.1 - Le prix des produits ou services proposés à la vente sur le site de Tisséo PRO est indiqué toutes taxes comprises dans la Fiche Produit. Le taux de TVA applicable aux titres de transport est de 10%, les frais de livraison et le prix des cartes (support) est à 20%. (TVA en vigueur en mars 2021).

6.2 - Le prix des produits ou services proposés à la vente sur le site de Tisséo PRO pourra être modifié à tout moment sur décision de l'autorité organisatrice des transports, TISSEO Collectivités. S'agissant de l'abonnement Flexpro, le souscripteur sera informé du changement tarifaire un mois avant son entrée en vigueur.

6.3 - Les devis réalisés sur le site Tisséo PRO sont valables jusqu'à la date d'expiration de validité indiquée sur le devis, et sous conditions de disponibilité du produit ou service.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241213-20241211-2-2D-DE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

ARTICLE 7 : Modalités de paiement

7.1 - Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au produit ou service choisi et engage le Client professionnel au paiement selon les modalités afférentes à chaque produit ou service. Le prix est payable en totalité par le Client professionnel. Les produits et les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Les achats effectués sur le site de Tisséo PRO doivent être faits par le représentant légal du Client professionnel ou par toute personne dûment mandatée à cet effet. Le représentant légal de l'entité ou son mandataire doit être majeur ou mineur émancipé.

7.2 – Moyens de paiement

Quel que soit le moyen de paiement retenu, le Client professionnel garantit qu'il est pleinement habilité à l'utiliser pour le paiement de sa Commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa Commande.

7.2.1 - Paiement au comptant

Le paiement de la Commande s'effectue au moyen d'une carte de paiement Visa ou MasterCard.

Pour chaque Commande, une demande de débit du compte bancaire du Client professionnel sera envoyée au plus tard 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.

Tisséo Voyageurs met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le site internet « <https://www.tisseo.pro> ». À ce titre, les paiements réalisés par carte bancaire sur le site e-commerce de Tisséo PRO s'effectuent par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Toutes les informations que le Client professionnel 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 e-commerce de Tisséo Pro.

7.2.2 – Paiement par chèque

Le paiement de la Commande peut être effectué par chèque.

Dans ce cas, le Client professionnel s'engage à adresser le chèque du montant correspondant de sa Commande 30 jours au plus tard à compter de la date de réception de la facture. Le chèque devra être établi à l'ordre de « AC Tisséo » et envoyé à l'adresse suivante : TISSEO Voyageurs – Service comptabilité clients – 4, impasse Paul Mesplé – 31081 TOULOUSE Cedex 1

7.2.3 – Paiement par virement bancaire

Le paiement de la Commande peut être effectué par virement bancaire 30 jours au plus tard à compter de la date de réception de la facture sur le compte suivant :

- Titulaire du compte : TISSEO
- Trésorerie générale n° 10071 31000 00002002336 84
- IBAN : FR76 1007 1310 0000 0020 0233 684 BIC : TRPUFRP1

7.3 – Dispositions particulières applicables à l’abonnement Flexpro

L’achat des cartes de transport non nominatives pourra se faire selon les modalités définies à l’article 7.2 ci-avant.

Le paiement des déplacements réalisés, quant à lui, s’effectuera sous 30 jours après réception de la facture par l’Acheteur, soit par chèque, soit par virement bancaire conformément aux dispositions des articles 7.2.2 et 7.2.3 ci-avant.

7.4 – Facturation

Une facture originale incluant les frais de livraison et la TVA sera envoyée au Client professionnel une fois la commande expédiée.

S’agissant des abonnements Flexpro, seuls les voyages réalisés seront facturés. Les validations rentrant dans le calcul du montant de la somme due sont prises en compte du 1^{er} de chaque mois à la fin de celui-ci. Les factures seront émises le 15 du mois M+1 pour les voyages réalisés au cours du mois M.

7.5 – Pénalités de retard

Tout retard de paiement entraînera automatiquement l’exigibilité de pénalités de retard à un taux égal au taux d’intérêt appliqué par la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 10 (dix) points et d’une indemnité forfaitaire minimale de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu’un rappel soit nécessaire.

Les intérêts de retard seront donc calculés comme suit :

Intérêts de retard = montant dû (TTC) x taux d’intérêt appliqué par la BCE majoré de 10 points x (nbre de jours de retard / 365)

ARTICLE 8 : Modalités de livraison

8.1 – Lieu de livraison

Les produits ou services seront envoyés à l’adresse de livraison que le Client professionnel a indiquée au cours du processus de Commande. Cette adresse de livraison peut être différente de l’adresse de facturation. Il est précisé que, pour des raisons techniques et de logistique, le Client professionnel ne pourra se faire livrer qu’en France métropolitaine et en Corse. Pour des raisons logistiques, Tisséo Pro n’est pas en mesure de proposer la livraison dans les DOM-TOM.

Si la livraison de la Commande est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du Client professionnel dans la saisie de ses coordonnées, Tisséo Voyageurs ne saurait en être tenu responsable. Aussi, en cas d'adresse postale erronée ou incomplète, au bout de deux envois postaux infructueux, le service Tisséo PRO cessera d'expédier les produits commandés. Dans ce cas, le Client professionnel devra obligatoirement se présenter en Agence TISSEO pour récupérer sa Commande et ce, dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de validation de sa Commande.

Lorsque la commande n'est composée que de produits dématérialisés, aucun lieu de livraison n'est à renseigner par le Client professionnel. Celui-ci recevra sa Commande dématérialisée par mail à l'adresse mail qu'il aura renseignée lors de l'ouverture de son compte client.

8.2 – Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge du Client professionnel. Le montant de ces frais est consultable sur le formulaire de Commande sur le site Tisséo PRO lors du choix du mode de livraison.

8.3 – Délai de livraison

Le délai de livraison maximal est de trente (30) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande du produit ou du service par le Client professionnel

8.4 – Suivi de livraison

Le Client professionnel sera informé par courrier électronique de l'expédition de la Commande. En cas d'expédition partielle de la Commande, le Client professionnel recevra un second courrier électronique pour l'informer de l'expédition de l'autre partie de la Commande.

Chaque livraison est réputée effectuée dès envoi du produit ou du service auprès du Client professionnel. Il appartient au Client professionnel de vérifier les expéditions à l'arrivée et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration.

8.5 - Retard ou absence de livraison

Sauf cas de force majeure, le client professionnel peut annuler sa commande, en cas de retard de livraison supérieur à 30 jours, non régularisé par TISSEO dans les 7 jours de la demande par le client professionnel.

En cas d'annulation de la commande avec paiement au comptant fera l'objet d'un remboursement par virement bancaire dans le délai de 10 jours

ARTICLE 9 : Obligations du Client professionnel

9.1 – Fraude ou tentative de fraude

9.1.1 - Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, le service Tisséo PRO peut être amené à demander au Client professionnel des informations et documents complémentaires

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20241213-20241211-2-2D-DE
Date de télétransmission : 13/12/2024
Date de réception préfecture : 13/12/2024

afin de finaliser la Commande. Cette demande d'informations et de documents complémentaires pourra être faite par téléphone. En cas de non régularisation de l'envoi des informations et/ou documents dans un délai de 2 jours ouvrés notifié préalablement par le service Tisséo PRO lors de la demande, ce dernier pourrait être contraint d'annuler la Commande, et de bloquer l'accès au Compte client.

9.1.2 - En cas de fraude ou de tentative de fraude par le Client professionnel le service Tisséo PRO pourra suspendre le compte Client, voire procéder à la fermeture de ce compte en fonction du degré de gravité des agissements en cause, et ce, sans préjudice de toutes actions en dommages et intérêts et autres recours que pourrait intenter Tisséo Voyageurs aux fins de recouvrement des sommes restant dues.

9.2 – Incident de paiement

9.2.1 – En cas d'incident de paiement, lorsque la facture n'est pas honorée au terme d'un délai de 30 jours suivant la réception de la facture par le Client professionnel, et après relance restée infructueuse pendant 8 jours, le service Tisséo PRO pourra bloquer l'accès au Compte client, voire fermer le compte empêchant ainsi la réalisation de nouvelle commande.

9.2.2 – Pour l'abonnement Flexpro, le défaut de régularisation dans le délai imparti, pourra entraîner également la résiliation du contrat d'abonnement Flexpro. Dans ce dernier cas, le service Tisséo PRO signifie la résiliation de l'Abonnement au moyen d'un courrier, adressé à la dernière adresse connue du souscripteur.

9.2.3 Le service Tisséo PRO se réserve également le droit de refuser tout nouveau contrat au client professionnel dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou défaut de paiement.

9.2.4 La régularisation de(s) la somme(s) due(s) et de gestion d'incident doit être effectuée :

- soit auprès du Service Comptabilité de Tisséo,
- soit par téléphone au 05 61 41 70 70,
- soit par courrier au 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1.

9.2.3 – Dans tous les cas d'incident de paiement, le service Tisséo PRO pourra procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnelles du Client professionnel concerné, dans un fichier « incidents de paiement » afin de procéder au recensement des impayés avérés et à l'identification des personnes en situation d'impayé aux fins d'exclusion pour toute transaction à venir.

9.3 – Annulation de Commande par le service Tisséo PRO

Le service Tisséo PRO se réserve le droit d'annuler toute Commande pour des motifs légitimes et notamment sans que cette liste soit exhaustive :

- lorsque le compte du Client professionnel a fait l'objet d'une suspension conformément aux articles 9.1 & 9.2 des présentes ;
- lorsque les quantités commandées sont anormalement élevées ou inhabituelles pour le Client professionnel ;
- en cas de fraude, de tentative de fraude du Client professionnel ;
- en cas d'incident de paiement.

ARTICLE 10 : Obligations de Tisséo en cas de produits et services non conformes

10.1 – Produit(s) non-conforme(s)

A la demande du Client professionnel, le service Tisséo PRO s'engage à remplacer le(s) produit(s) non conforme(s) par le(s) produit(s) mentionné(s) sur le bon de commande par le Client professionnel, sans aucun frais supplémentaire. Les frais de retour seront supportés par le service Tisséo PRO.

Pour un traitement efficace de sa demande, le Client professionnel est invité à retourner son/ses produit(s) à l'adresse suivante : Tisséo Voyageurs - service client - 4 impasse Paul Mesplé – 31081 Toulouse cedex 1

10.2 – Service(s) non-conforme(s)

Dans le cas où un service effectué par Tisséo Voyageurs ne serait pas conforme à la prestation commandée par le Client professionnel, ce dernier est invité à contacter le service Tisséo PRO via le formulaire de contact « contactez-nous » sur le site Tisséo PRO, afin qu'une nouvelle prestation, conforme au service commandé, puisse être effectuée sans aucun frais supplémentaire.

ARTICLE 11 : 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 professionnel 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 professionnel.

ARTICLE 12 : Données personnelles

Tisséo Voyageurs informe ses clients que leurs données à caractère personnel font l'objet d'un traitement nécessaire à son activité d'exploitant des transports en commun dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

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

Tisséo Voyageurs a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté par courrier adressé à, Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à, contact@client.tisseo.fr.

Les données collectées sont nécessaires à la création et à la gestion du compte Client, au traitement et à l'envoi des Commandes passées sur le site Tisséo PRO, ainsi qu'à la gestion administrative, financière et opérationnelle des abonnements Flexpro. Elles revêtent un

caractère obligatoire et contractuel. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion de l'abonnement Flexpro.

Le défaut de renseignement entraîne le refus de validation du compte Client et de la Commande.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation du titre de transport, quel qu'en soit le support et les modalités, aux fins de déplacement sur le réseau Tram, Bus, Métro (hors navette aéroport), l'établissement de la facture et du relevé des déplacements, la gestion et le suivi des relations commerciales (réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la lutte contre la fraude, etc...), et la gestion des contentieux, le cas échéant.

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

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. Il est toutefois précisé que Tisséo Voyageurs pourra être amené à communiquer les données personnelles à ses sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à l'acheminement de la commande ou pour des actes de maintenance éventuels.

S'agissant de l'Abonnement Flexpro, les données servant à l'établissement du relevé des déplacements sont conservées 4 mois à des fins de justification de la tarification et la gestion d'éventuelles réclamations ou contentieux. Les données financières servant à l'établissement de la facture sont quant à elles, conservées 6 mois.

Concernant les données relatives au site internet tisseo.pro : ces données seront conservées 3 ans après la dernière commande réalisée

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

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou 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 TISSEO Voyageur et sur [le site internet](#).

ARTICLE 13 : Droit applicable et Litige

13.1 – 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, seules les informations délivrées par le site internet « <http://www.tisseo.pro> » 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 le Client professionnel.

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.

13.2 – 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 14 : Réclamations et médiation

14.1 - Conditions de recevabilité

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et formulées par écrit.

14.2 - Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

Sur le site internet Tisséo PRO« <https://tisseo.pro> »

Ou adressées:

- Par mail : contact.pro@tisseo.fr

ou

- Par voie postale :

Tisséo Voyageurs
Service PRO
4 impasse Paul Mesplé,
31081 Toulouse cedex 9.

14.3 - Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à TISSEO Voyageurs.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients de TISSEO Voyageurs 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 :

- Adresse postale :

MTV Médiation Tourisme et Voyages BP 80 303 - 75823 Paris cedex 17

- Site internet : www.mtv.travel

ARTICLE 15 : Contacts et informations

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

- via le formulaire de contact « contactez-nous » sur Tisseo PRO
- via l'adresse mail contact.pro@tisseo.fr