



D.2021.12.15.3.2

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAIN**

Séance du 15 Décembre 2021

3 - PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RESEAU

3.2 – Convention n° 2021-1071 entre la Ville de Toulouse, Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs pour la délivrance de titres de transport

L'an deux mille vingt et un, le quinze décembre à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS-EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
BRIAND Sacha	X		
CARLES Joseph	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Briand)	
CHOLLET François	X		
FAURE Dominique		X (M. Terrail-Novès)	
GRASS Francis	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MISIAK Nicolas	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
PORTARRIEU Jean-François		X (M. Carles)	
TERRAIL-NOVES Vincent	X		
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
LUBAC Christophe	X		
SANGAY Dominique		X (M. Lubac)	
SITPRT			
BACOU Denis	X		
MARTIN Yannick	X (a/c du point 1.1.1)		X (jusqu'au CR des décisions)
MURETAIN AGGLO			
SUAUD Thierry	X		
TERRISSE Jean-Marc	X		

Dans le cadre du développement de l'attractivité du réseau, Tisséo Collectivités souhaite inciter les administrations et entreprises à utiliser les transports en commun pour les déplacements de leurs salariés.

La Ville de Toulouse s'inscrit pleinement dans cette dynamique. Une convention avec la Police Municipale permet déjà aux agents de la Police Municipale d'emprunter le réseau pour leurs déplacements professionnels avec un tarif préférentiel. Ils assurent, en même temps, une surveillance sur le réseau dans le cadre de leurs obligations de service. Cette convention arrive à échéance le 31 décembre 2021.

La Ville de Toulouse souhaite encadrer le dispositif relatif à la délivrance de titres de transport pour les agents de la collectivité, qui dans l'exécution de leurs missions, sont amenés à se déplacer en empruntant les transports en commun. Pour ce faire, la Ville de Toulouse prend en charge les titres de transport (tickets et abonnement).

Dans ce contexte, le présent projet de convention est établi entre la Ville de Toulouse, Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs afin de définir les conditions de délivrance et d'utilisation de titres de transport à la Ville de Toulouse pour permettre à celle-ci de bénéficier de l'ensemble des services proposés par Tisséo dans le cadre des déplacements professionnels de ses agents (dont la Police Municipale) ou de certaines politiques publiques.

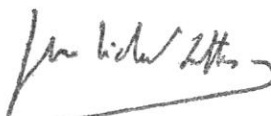
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE les termes de la convention n° 2021-1071 entre la Ville de Toulouse, Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs pour la délivrance de titres de transport.

ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à signer ladite convention.

ARTICLE 3 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,
Pour extrait conforme,
Le Président,



Jean-Michel LATTES

**CONVENTION 2021-1071 ENTRE LA VILLE DE TOULOUSE, TISSEO
COLLECTIVITES ET TISSEO VOYAGEURS POUR LA DELIVRANCE DE
TITRES DE TRANSPORT.**

ENTRE

La Ville de Toulouse, dont le siège est situé 1 place du Capitole – BP 999 – 31040 Toulouse Cedex 6, représentée par Monsieur Jean-Luc MOUDENC, son Maire, dûment habilité par délibération n° 19-0623 du 18/10/2019,

ci-après désigné par les termes « Ville de Toulouse », « Collectivité », « Partie », « Acheteur »,

d'une part,

ET

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération toulousaine, sis 7, Esplanade Compans Caffarelli, - BP 11120 - 31011 TOULOUSE CEDEX 6, représenté par son Président, Monsieur Jean-Michel LATTES, dénommé ci-après « Tisséo Collectivités » dûment habilité par délibération du Comité Syndical en date du 15 décembre 2021,

ci-après désigné par les termes « Tisséo Collectivités », « Partie », « Transporteur public »,

d'autre part,

ET

L'Etablissement Public Industriel et Commercial Tisséo, sis 4, impasse Paul Mesplé, 31 081 TOULOUSE CEDEX 1 représenté par son Président, Monsieur Nicolas MISIAK dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 9 novembre 2021,

ci-après désigné par les termes « Tisséo Voyageurs », « Partie », « Transport public » ;

d'autre part,

VU l'article L2512-5-4 du Code de la commande publique.

CONSIDERANT que les différents moyens de transport public de la zone urbaine métropolitaine sont déployés par la régie de transport public Tisséo Collectivité.

CONSIDERANT que la résidence administrative des agents de la Collectivité s'étend au périmètre de Toulouse Métropole.

CONSIDERANT que dans l'exécution de leurs missions, les agents de la collectivité sont amenés à se déplacer au sein de leur résidence administrative en empruntant les transports en commun. Pour ce faire, la Collectivité prend en charge les titres de transport ou, lorsque la mission de l'agent est réalisée exclusivement sur la voie publique avec des déplacements journaliers multiples, un abonnement.

IL EST CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet de la convention.

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions de délivrance et d'utilisation de titres de transport à la Ville de Toulouse pour permettre à celle-ci de bénéficier de l'ensemble des services proposés par Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs dans le cadre des déplacements professionnels de ses agents (dont la Police Municipale) ou de certaines politiques publiques.

Article 2 : Obligations des parties.

Les parties s'engagent à respecter les obligations définies ci-après :

Obligations générales

La Ville de Toulouse s'engage à respecter le règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo ainsi que les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation des titres de transports et services Tisséo. (en Annexe de cette convention).

Cela signifie que les personnes voyageant avec des titres commandés par la Ville de Toulouse devront notamment :

- Valider à chaque montée et en correspondance leurs titres de transport
- Se soumettre à des contrôles de titres de transport et présenter la carte professionnelle de la Ville de Toulouse.

Les cartes non-nominatives détenues par la Ville de Toulouse, dans le cadre de dispositifs existants avant ceux énoncés dans cette convention, devront être retournés à Tisséo Voyageurs.

Les agents de la Police Municipale devront, dans les transports en commun, intervenir dans le cadre de leurs obligations légales conformément au décret n° 2003-735 du 1^{er} août 2003 portant code de déontologie des agents de police municipale.

Article 3 : Délivrance des titres de transport.

La Ville de Toulouse s'engage à passer toutes les commandes de titres sur le site web Tisseo.pro et accepte de facto les Conditions Générales de vente par correspondance du site internet Tisseo.pro. (en Annexe de cette convention).

Si la commande concerne des cartes de transport dont le nombre est supérieur à 20, un délai de mise à disposition allant jusqu'à un mois est à prévoir.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE Date de télétransmission : 16/12/2021 Date de réception préfecture : 16/12/2021
--

Article 4 : SAV

Tisséo Voyageurs assure l'après-vente des cartes de transport.

- En cas de perte ou de vol, la carte de transport 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 Tisséo PRO en remplissant le formulaire de contact dédié à cet effet.
- En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte de transport émise par Tisséo Voyageurs, celle-ci est remplacée par le service Tisséo PRO.
- Le remplacement nécessite la restitution de la carte de transport défectueuse au près du service Tisséo PRO sis 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081 cedex 1).
- Le remplacement de la carte de transport est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Tisséo Voyageurs.

Le service après-vente des titres commandées par la Ville de Toulouse doit être effectué auprès du service pro : contact.pro@tisseo.fr

Concernant les abonnements Flexpro :

- Un relevé des déplacements, contenant le nombre de déplacements réalisés par carte, avec l'heure et la date de réalisation des déplacements sera adressé à l'interlocuteur désigné ci-après.
-
- 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.

L'ensemble des dispositions spécifiques liées aux abonnements Flexpro sont détaillées dans l'article 5 des CGVU des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo PRO.

Article 5 : Prix.

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont définies par l'Autorité Organisatrice des transports (Tisséo Collectivités).

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 et sur bon de commande. 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).

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.

Article 6 : Interlocuteurs.**Tisséo Voyageurs**

Pour les aspects opérationnels (SAV, production de cartes, suivi commande) :

Service pro de Tisséo voyageurs

Contact.pro@tisseo.fr

Pour les aspects juridiques : valerie.duffau@tisseo.fr

Ville de Toulouse

L'interlocuteur sera la Direction Générale des Ressources Humaines

Direction Administration RH

Service Rémunérations

Rémunération2@mairie-toulouse.fr

Article 7 : Disposition financières.

Tisséo Collectivités ayant confié l'exploitation du service public de transports urbains de voyageurs à l'établissement public industriel et commercial Tisséo Voyageurs, ce dernier est autorisé à percevoir, au nom et pour le compte de Tisséo Collectivités, les recettes tarifaires. Par conséquent, Tisséo Voyageurs établira la facturation et percevra la participation de la Collectivité.

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Le numéro d'engagement devra être communiqué à la comptabilité clients de TISSEO Voyageurs en amont des premiers déplacements. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la Collectivité peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par Tisséo Voyageurs admises au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;

- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date d'exécution des services ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des prestations réalisées ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des prestations réalisées ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Les sommes dues à « Tisséo Voyageurs », seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

Tout retard de paiement entraînera 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.

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 : Durée de la Convention.

La durée de la convention sera de trois ans, renouvelable deux fois un an par tacite reconduction. Les abonnements Flexpro seront (contrairement à l'article 5.2 des CGVU des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo PRO) limité à la durée de la convention. A la date d'échéance de la convention les contrats seront suspendus.

Article 9 : Modifications.

A l'exception de modifications résultants des évolutions législatives et réglementaires, 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 et litiges.

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 délais d'un mois à compter de la date à laquelle l'ensemble des parties a été informés par écrit des manquements invoqués précédemment, la présente convention peut être résiliée à l'initiative de l'une des parties, par lettre recommandée avec accusé réception, sous réserve de l'application d'un préavis de 10 jours ouvrés.

Cette convention peut prendre fin avant son terme dans l'éventualité de la mise en place de nouvelles dispositions contractuelles concernant son objet.

En cas de litige résultant de l'application de la présente convention et faute d'accord amiable, les parties se réservent le droit de saisir les juridictions compétentes de la matière.

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal Administratif de Toulouse
68 rue Raymond IV
BP 7007
31068 TOULOUSE CEDEX 7

Tél : 05 62 73 57 57

Télécopie : 05 62 73 57 40

Courriel : greffe.ta-toulouse@juradm.fr

Article 11 : Protection des données personnelles.

Les parties doivent respecter l'obligation de confidentialité requise pour l'exécution des prestations, telle qu'énoncé dans l'annexe 1 « Clauses relatives à la protection des données à caractère personnel » à la présente convention.

Article 12 : Annexes.

En annexe de cette convention :

- Les Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo PRO – en vigueur en novembre 2021
- Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo – en vigueur en novembre 2021
- Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo– en vigueur en novembre 2021

Pour la Ville de Toulouse,
Le Maire,
Jean-Luc MOUDENC

Pour Tisséo Collectivités
Le Président
Jean-Michel LATTES

Pour Tisséo Voyageurs
Le Président
Nicolas MISIAK

Fait à Toulouse en trois exemplaires, le

Annexe n° 1

Clauses relatives à la protection des données à caractère personnel

Ces clauses sont rédigées en conformité avec le chapitre IV (articles 24 à 31) du règlement européen sur la protection des données, et dans l'attente de l'adoption, par l'autorité de contrôle compétente (CNIL), de clauses contractuelles types au sens de son article 28.8.

I. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** » et « RGPD »).

En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles, demandées par le pouvoir adjudicateur afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties au marché.

II Définitions

« **Traitement de données** » désigne « *toute opération, ou tout ensemble d'opérations [...] appliquées à des données[...], telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction* » (RGPD, Chapitre I, art. 4-2)

« **Responsable de traitement** » désigne celui « *qui détermine les finalités et les moyens du traitement* » (RGPD, Chapitre I, art. 4-7), c'est-à-dire l'acheteur au sens du Code de la commande publique.

« **Responsables de traitement conjoints** » au sens de l'article 26 du RGPD désigne plusieurs acheteurs effectuant un achat mutualisé, entraînant une situation de responsabilité conjointe de traitement de données. Dans ce cas, ces responsables devront définir de façon transparente et par voie d'accord

leurs obligations respectives, aux fins d'assurer le respect du RGPD, notamment en ce qui concerne l'exercice des droits des personnes dont les données sont traitées.

« **Sous-traitant** » au sens du RGPD ou « **Prestataire** » au sens du **Code de la commande publique** désigne celui qui traite des données personnelles pour le compte, sur instruction et sous l'autorité du responsable de traitement (RGPD, Chapitre I, art. 4-8), c'est-à-dire le titulaire du marché public.

« **Sous-traitant ultérieur** » au sens du RGPD (c'est-à-dire « **sous-traitant** » au sens du **code de la commande publique**) désigne un prestataire que le co-contactant a recruté après avoir obtenu l'autorisation écrite du responsable de traitement.

III Description du traitement faisant l'objet de la prestation

Le Sous-traitant / Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le service suivant : *Fourniture de titres et d'abonnements de transports.*

La nature des opérations réalisées sur les données est : *Attribution et gestion des abonnements nominatifs.*

Les principaux traitements envisagés sont :

- *Création du contrat*
- *Création de la carte d'abonnement nominatif,*

Les données à caractère personnel dont le traitement est envisagé sont :

- *Nom, prénom, date de naissance et N° salarié*
- *Photographie d'identité*

Les catégories de personnes concernées à propos desquelles le traitement de données est envisagé sont :

- *Agents de la Mairie de Toulouse*

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le Responsable de traitement met à la disposition du Sous-traitant / Prestataire les informations nécessaires suivantes :

- *Civilité*
- *Prénom et nom du candidat*
- *Date de naissance*
- *Matricule*
- *Photo d'identité*

M. Durée du contrat

Cf. article 5 de la présente convention.

V. Obligations du Sous-traitant / Prestataire vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant / Prestataire s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet des prestations.
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement.
Si le Sous-traitant / Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement.
En outre, si le Sous-traitant / Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat, y compris les Sous-traitants ultérieurs :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
6. S'il a recours à un sous-traitant, pour mener des activités de traitement spécifiques :
A informer préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs. Le responsable de traitement agréé le Sous-traitant ultérieur conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au Sous-traitant / Prestataire de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant / Prestataire demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées
Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
8. Exercice des droits des personnes
Il appartient au Responsable de traitement de répondre aux demandes de droits des personnes concernées. Toutefois le Sous-traitant / Prestataire tient compte de la nature du traitement et aide le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes

concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du règlement européen sur la protection des données.

Le Sous-traitant / Prestataire devra donc fournir au Responsable de traitement, dans toute la mesure du possible et dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données, les informations nécessaires à la réponse que le Responsable de traitement fera aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des données faisant l'objet de la prestation prévue par le présent contrat.

9. Notifications des violations de données à caractère personnel

Le Sous-traitant / Prestataire notifie **au Responsable de traitement** toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : tableau CSV transmis par mail à :

courrier.DirectionNumerique@toulouse-metropole.fr
rssi@toulouse-metropole.fr

avec en copie :DPO-TM-VILLE-CCAS@toulouse-metropole.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Sous-traitant / Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le Responsable de traitement notifie **à l'autorité de contrôle compétente et si besoin aux personnes concernées** les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

10. Aide du Sous-traitant / Prestataire dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations

Le Sous-traitant / Prestataire s'engage à aider le Responsable de traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, incluant l'aide à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données, et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle le cas échéant.

11. Mesures de sécurité

Le Sous-traitant / Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles garantissant **un niveau de sécurité adapté au risque** en vertu de l'article 32 du RGPD, y compris, entre autres et selon les traitements mis en œuvre :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Le Sous-traitant / Prestataire s'engage à ce que ses outils, produits, applications ou services objets du présent contrat intègrent de façon effective les principes relatifs à la protection des données, et notamment qu'ils :

- permettent de paramétrer par défaut et *a minima* la collecte de données et ne rendent pas techniquement obligatoire le renseignement d'un champ facultatif ;
- permettent de ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité du traitement (minimisation des données) ;
- de purger automatiquement et sélectivement les données d'une base active à l'issue d'une certaine durée ;
- de gérer des habilitations et droits d'accès informatiques « donnée par donnée ».

Toute labellisation CNIL ou certification attestant de la conformité de la solution avec ces principes, pourra être fournie et sera prise en compte en tant qu'élément favorable.

De plus, le Sous-traitant / Prestataire, pour garantie de mesures organisationnelles et techniques appropriées aux traitements objets du contrat, s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues dans le cadre de la réglementation RGPD. Il indiquera les principes et moyens de contrôle de sa bonne application du RGPD sur toute la durée du contrat ainsi que l'interlocuteur qui en a la responsabilité. Par ailleurs, il devra être en capacité de répondre à toute question et sollicitation technique et organisationnelle du Responsable de traitement permettant de répondre aux exigences attendues. Un audit sécurité réalisé par un organisme certifié pourra être fourni, il sera pris en compte en tant qu'élément favorable.

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Sous-traitant / Prestataire (ce incluant ses Sous-traitants ultérieurs) s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Responsable de traitement.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-traitant / Prestataire, et de la destruction de toutes les copies papier confirmée par un procès-verbal de destruction (sauf nécessités de conservation dues à des obligations légales du Sous-traitant / Prestataire).

13. Délégué à la protection des données

Le Sous-traitant / Prestataire communique au responsable de traitement **le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données**, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, y compris en cas de changement en cours de marché.

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Sous-traitant / Prestataire déclare **tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins ;
 - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation/Audit

Le Sous-traitant / Prestataire met à la disposition du responsable de traitement **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Le nombre d'audit sur site est limité à un par an aux frais du Sous-traitant / Prestataire.

Des audits supplémentaires/inspections sur site pourront être réalisés en cas d'événement ayant fait peser un doute sérieux sur la conformité du Sous-traitant / Prestataire ; ces audits supplémentaires/inspections sur site pourront donner lieu à une facturation supplémentaire

raisonnable. Toutefois, en cas de manquement à ses obligations, les coûts incombent au Sous-traitant / Prestataire.

Le responsable de traitement s'engage à notifier par écrit avec un préavis compris entre 15 et 30 jours au Sous-traitant / Prestataire tout audit/inspection en lui communiquant notamment l'objet de la mission, sa durée envisagée, les documents à communiquer...

Les Parties examineront de bonne foi le rapport d'audit et identifieront, le cas échéant, les actions à engager par l'une ou l'autre des Parties.

16. En complément, dans le cas des contrats de type « Cloud »

a) Localisation = le Sous-traitant / Prestataire s'engage à ce que les données soient hébergées sur des serveurs localisés dans des pays de l'Union européenne ou dans des pays dont le niveau de protection des données a été déclaré adéquat par la Commission européenne ou dans des pays et chez des hébergeurs dont le niveau de protection des données est assuré par une décision d'adéquation de la Commission européenne, et en fournira la liste.

En cas de modification des pays destinataires par le Sous-traitant / Prestataire, ce dernier devra en informer préalablement le Responsable de traitement sans délai et obtenir son consentement écrit. Le cas échéant, le prestataire devra fournir au Responsable de traitement une liste des pays destinataires mise à jour.

b) Transferts = le Sous-traitant / Prestataire s'engage à ce qu'aucun transfert de données ne soit effectué en dehors de l'Union européenne, sauf à garantir que les pays destinataires ont un niveau de protection des données adéquat d'après la Commission européenne ou via une décision d'adéquation ou ont mis en œuvre des règles contraignantes d'entreprise (« BCR ») approuvées par l'autorité de contrôle.

c) Réversibilité = sur demande du Responsable de traitement, à tout moment et pour quelque cause que ce soit, le Sous-traitant / Prestataire et ses éventuels Sous-traitants ultérieurs, fourniront sans délai au Responsable de traitement une copie de l'intégralité de ses données, dans le même format que celui utilisé par le Responsable de traitement pour communiquer les données au Sous-traitant / Prestataire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé.

d) Traçabilité = le Sous-traitant / Prestataire tient à la disposition du Responsable de traitement les traces de connexion aux données traitées par les personnels autorisés des parties et, le cas échéant, des personnes concernées, et ce pendant une durée de 6 mois. Il informe le Responsable de traitement de toute anomalie qu'il détectera dans ces traces de connexion.

VI. Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant / Prestataire

Le responsable de traitement s'engage à :

1. Fournir au Sous-traitant / Prestataire les données visées au III des présentes clauses
2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant / Prestataire
3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Sous-traitant / Prestataire
4. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant / Prestataire.

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

Table des matières

ARTICLE 1 : Objet

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

ARTICLE 3 : Dispositions communes

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

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

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

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

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

ARTICLE 6 : Contacts

ARTICLE 1 : Objet

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

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

Les présentes CGVU complètent :

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

consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des clients par voie d'affichage sur le réseau Tisséo et sur le site Internet de Tisséo. Elles seront applicables de plein droit aux souscripteurs de titres de transport et au payeur le cas échéant.

En faisant l'acquisition d'un support billettique (ticket, carte sans contact, ...) et/ou d'un titre de transport, le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les CGVU présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

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

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

■ Identité du Responsable du Traitement

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

■ Coordonnées du Délégué à la protection des Données

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

- soit par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,
- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

■ Finalités du traitement des données

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

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

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

■ Destinataires des données

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

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

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

■ Durée de conservation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,
- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

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

ARTICLE 3 : Dispositions communes

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

■ Tarification appliquée sur le réseau Tisséo

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

Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

■ Validation des titres de transport

I. Définition d'une « validation »

Une « validation » correspond à l'action de valider un titre de transport.

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram ou le bus. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le

Accuse de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C.

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

- le ticket magnétique en papier rigide, disposant d'une bande magnétique,
- la carte sans contact en plastique disposant d'un système électronique (ex. : les cartes Pastel, la carte Tisséo à données anonymisées, la carte montoulouse, le pass tourisme, etc.),
- le téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)).

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'Exploitant (cf. paragraphe intitulé « [Contrôle, constatation des infractions et verbalisation](#) »).

III. Comment « valider » un titre de transport ?

Des équipements, dits « valideurs », sont présents dans les stations de métro, à bord des tramways et des bus et sur les quais de la ligne C.

Pour valider un titre de transport, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter la carte sans contact sur le valideur,
- présenter le téléphone portable sur le valideur (cf. [CGVU TICKET easy](#)).

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

IV. Définition d'un « déplacement »

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

Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période passe à 1h30, à partir de la 1^{ère} validation.

■ Fraude au titre de transport

I. Présentation du titre de transport

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

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

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

II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation

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

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

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

- voyager sans titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- utiliser la carte sans contact d'une autre personne ou de céder la sienne à autrui. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé,
- faire usage d'un titre de transport qui aura fait l'objet d'une modification ou d'une manipulation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
- faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres, de l'ensemble des équipements des lignes de contrôle : valideurs, tourniquets d'accès, bornes de rechargement.

III. Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

Plusieurs solutions sont proposées :

- directement auprès du contrôleur,
- en ligne sur tisseo.fr, via l'e-Agence,
- par courrier adressé à Tisséo - Service Relation Clients - 4 impasse Paul Mesplé - 31100 Toulouse,
- dans une Agence Tisséo.

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

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

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

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

■ Restrictions d'accès

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

■ Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

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

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

■ Le ticket magnétique émis par Tisséo

I. Principes généraux

Le ticket magnétique émis par Tisséo est utilisé comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo. Il n'est pas rechargeable.

II. Perte ou vol d'un ticket magnétique

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

III. Dysfonctionnement du ticket magnétique

Comme indiqué au paragraphe intitulé « Validation des titres de transport », les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport. En cas de mauvais fonctionnement avéré du ticket magnétique émis par Tisséo, celui-ci est remplacé dans les Agences Tisséo conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution du ticket magnétique défectueux. Dans l'attente de la restitution du nouveau titre de transport, le client doit se déplacer avec un titre de transport valide.

■ La carte Pastel émise par Tisséo

I. Principes généraux

La carte Pastel est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo.

Elle est également utilisable sur les réseaux de transport des partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique Midi Pyrénées (réseau Arc-en-ciel, réseau TER-RRR, etc.).

Les cartes Pastel sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire, ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs.

Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

Chaque carte comporte :

- une face commune à toutes les autorités organisatrices de transport adhérentes à la charte d'interopérabilité,
- et l'autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que le logo de l'émetteur de la carte.

a. « Emetteur » de carte Pastel

L'émetteur d'une carte Pastel est l'entité qui fabrique la carte de transport au profit du titulaire, et qui, de ce fait, en assume le service après-vente. En cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte, le titulaire devra se rapprocher de son émetteur.

De la même manière, une fois sa nouvelle carte récupérée, son titulaire devra se rapprocher de chacun des émetteurs de son ou de ses

Agence de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

titres de transport et/ou services pour en obtenir le SAV.

b. « Titulaire » de la carte Pastel

La carte Pastel est une carte de transport personnalisée aux nom, prénom et photo du titulaire. La dénomination « titulaire » indique nommément la personne inscrite sur la carte Pastel. La carte Pastel est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

c. Précautions d'utilisation de la carte Pastel

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes de transport nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement d'une carte électronique.

II. Demande de carte Pastel

a. Toute personne peut demander une carte Pastel.

Deux possibilités pour demander une carte Pastel :

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

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

b. Le coût de fabrication d'une carte Pastel est révisable à tout moment (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication). Ce coût est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet de Tisséo.

III. La carte Pastel, non chargée, ne constitue pas un titre de transport.

Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Pastel émise par Tisséo sont les titres indiqués à l'article 5 « Titres de transport ». La liste exhaustive de ces titres est également consultable sur le site Internet de Tisséo.

IV. La carte Pastel émise par Tisséo peut être utilisée comme support pour divers services de mobilité, sportifs ou culturels.

Il peut s'agir de :

- services Tisséo (ex. : l'abonnement Parc à Vélos Tisséo),
- services « Partenaires » (ex. : les vélos libre-service Vélô Toulouse, l'autopartage Citiz, les services culturels et sportifs de la Ville de Toulouse, etc.).

Pour toutes questions relatives aux services « Partenaires » (demande d'abonnement, SAV, ...), le titulaire de la carte Pastel devra se rapprocher du partenaire concerné.

V. Perte ou vol d'une carte Pastel émise par Tisséo

a. La perte ou le vol d'une carte Pastel émise par Tisséo doit être signalé à une Agence Tisséo par son titulaire dès survenance des faits.

b. En cas de perte ou de vol, la carte Pastel est remplacée contre le paiement de frais de refabrication. Les titres de transport émis par Tisséo sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte Pastel du titulaire.

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

- soit par le titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- soit par un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

La carte Pastel peut également être remplacée en faisant la demande via l'e-Agence.

d. La carte déclarée perdue ou volée est mise en opposition par Tisséo. Si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur le réseau de transports en commun et doit être remise dans les Agences Tisséo ou renvoyée par courrier postal à Tisséo.

VI. Dysfonctionnement de la carte Pastel émise par Tisséo

a. En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Pastel émise par Tisséo, celle-ci est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- à un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

- de la photo du titulaire,
- d'une procuration signée de ce dernier.

b. Le remplacement nécessite la restitution de la carte Pastel défectueuse.

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

VII. Echange de la carte Pastel émise par Tisséo

a. En cas de changement de nom (pour convenance personnelle) ou de modification de la photo (pour convenance personnelle ou suite à une erreur d'impression), la carte Pastel émise par Tisséo est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation :
 - d'une pièce d'identité et d'une photo,
 - d'un justificatif en cas de changement de nom.
- à un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
 - d'un justificatif en cas de changement de nom,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

b. L'échange nécessite la restitution de la carte Pastel.

c. L'échange de la carte est payant.

d. Tisséo se réserve le droit de renouveler la carte Pastel pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, l'échange de la carte sera fait à titre gratuit.

VIII. Reconstitution du titre de transport Tisséo en cas de refabrication de la carte

La reconstitution des titres de transport est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données Tisséo au jour de la refabrication.

Les titres de transport présents sur la carte sont reconstitués lors de la refabrication, exception faite de ceux achetés dans les 48 heures précédant le jour de la refabrication. Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le titulaire est soumis à l'obligation de se déplacer avec un titre de transport, comme indiqué au paragraphe intitulé « Tarification appliquée sur le réseau Tisséo ».

■ La carte Tisséo à données anonymisées

I. Définition :

La carte Tisséo à données anonymisées est une carte personnelle et nominative qui permet de stocker des titres de transport du réseau Tisséo et de valider des déplacements.

Elle est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

II. La carte Tisséo à données anonymisées comporte :

- une face avec le logo de Tisséo,
- une autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que la mention « Anonyme ».

III. Demande de carte Tisséo à données anonymisées :

a. Toute personne peut demander une carte Tisséo à données anonymisées

b. Pour demander une carte Tisséo à données anonymisées, vous devez vous rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photographie d'identité couleur récente (35*45 mm, visage dégagé, sans lunettes) et un moyen de paiement.

c. Le coût de fabrication d'une carte Tisséo à données anonymisées (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication), révisable à tout moment, est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet Tisséo.

IV. La carte Tisséo à données anonymisées, non chargée, ne constitue pas un titre de transport.

Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Tisséo à données anonymisées sont :

- ceux valables uniquement sur le réseau Tisséo,
- ceux de la gamme « pour tous » et « pour les jeunes, - de 26 ans », en dehors de ceux dont le mode de paiement est le prélèvement bancaire automatique mensualisé.

V. Perte ou vol d'une carte Tisséo à données anonymisées

À la différence d'une carte Pastel, cette carte propose une offre de services plus réduite du fait de la non conservation des données personnelles du titulaire de la carte et des données de transport dans les bases informatiques de Tisséo.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

En cas de perte ou de vol : tous les titres de transport seront perdus.

■ La carte Flexpro

I. Définition :

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

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

II. La carte Flexpro comporte :

- une face avec le visuel Flexpro par Tisséo,
 - une autre face avec le nom et le logo de l'entreprise.
- Pour plus d'informations sur la carte Flexpro, consultez les [Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services vendus en ligne sur le site Tisséo Pro](#).

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

■ Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités

- les distributeurs automatiques de titres (DAT) présents dans les stations de tram ou de métro : en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire,
- les Agences Tisséo : en espèce, par chèque et par carte bancaire,
- à bord des bus : en espèces uniquement,
- les commerçants partenaires Relais Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire Relais.
- l'application mobile TICKET easy (pour acheter et valider des titres de transport avec son smartphone) : carte bancaire uniquement,
- l'application mobile Tisséo (pour recharger sa carte Pastel avec son smartphone) : carte bancaire uniquement,
- par correspondance :
 - pour les Annuels à prélèvement automatique mensualisé,
 - pour les titres disponibles sur l'e-Agence dans le cadre d'une 1^{ère} demande de carte,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.

■ Catégories de clients pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités

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

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

I. Moins de 26 ans

a. Conditions d'accès

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

Moins de 26 ans	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
De 20 à 25 ans révolus	-70%	Jusqu'au 26 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
De 4 à 19 ans révolus	-80%	Jusqu'au 20 ^{ème} anniversaire	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

II. Etudiant ou scolaire de 20 à 25 ans révolus

a. Conditions d'accès

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

Etudiant / scolaire	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Avoir de 20 à 25 ans révolus et être étudiant / scolaire	-80%	1 an	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Avoir moins de 35 ans et percevoir une bourse échelon 7 délivrée par la Région Occitanie ou le CROUS de l'Académie de Toulouse	Gratuité	1 an	Gratuité

b. Justificatifs à fournir

- pour les étudiants/scolaires âgés de 20 à 25 ans révolus : la carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours,
- pour les étudiants boursiers échelon 7 : la notification définitive d'attribution de bourse échelon 7 de la Région Occitanie ou du CROUS de l'Académie de Toulouse de l'année universitaire en cours,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

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

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

III. Etudiant de 26 à 34 ans révolus

a. Conditions d'accès

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

b. Justificatifs à fournir

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

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

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

d. Type de titre à tarif réduit disponible

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

IV. Demandeur d'emploi

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 16 à 64 ans révolus,
- être domicilié dans l'une des communes du [Ressort Territorial de Tisséo Collectivités](#),
- ne pas percevoir le RSA socle, le RSA majoré ou le RSA socle et activité,
- être inscrit à Pôle Emploi,
- et :
 - soit être indemnisé par Pôle Emploi ou un organisme tiers,
 - soit avoir des revenus mensuels individuels inférieurs ou égaux au SMIC net.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

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

Demandeur d'emploi indemnisé		Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Montant de l'indemnité journalière	Supérieure au SMIC net	-70%	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements
	Comprise entre le plafond CSS sans participation financière et le SMIC net	-80%		
	Comprise entre 0,01€ et le plafond CSS sans participation financière	Gratuité		Gratuité

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

Demandeur d'emploi non indemnisé		Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Revenu mensuel individuel	Inférieur ou égal au SMIC net	-80%	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements

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

d. Justificatifs à fournir

- pour tous :
 - pièce d'identité,
 - justificatif de domicile (**adresse figurant sur le justificatif Pôle Emploi uniquement**),
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par Pôle Emploi : l'attestation des périodes indemnisées Pôle Emploi du mois précédent,
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par un organisme tiers :
 - l'avis de situation Pôle Emploi de moins d'un mois,
 - l'avis de paiement de l'organisme tiers du mois précédent.
- pour les demandeurs d'emploi non indemnisés : l'avis de situation Pôle Emploi de moins d'un mois et le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1)
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

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

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

e. Démarches pour demander le droit à réduction

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

V. Retraité

a. Conditions d'accès

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

Retraités	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieure au SMIC net	-70%	Jusqu'au 65 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

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

c. Justificatifs à fournir

- notification de retraite,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1).

d. Démarches

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

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

VI. 65 ans et plus

a. Conditions d'accès

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

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

65 ans et plus	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieure au SMIC net	-70%	illimité	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

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

c. Justificatifs à fournir

- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

d. Démarches

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

VII. Invalide de 50 à 79%

a. Conditions d'accès

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

Les personnes accidentées du travail ou en maladie professionnelle doivent faire valoir leurs droits auprès de la MDPH : le taux d'incapacité permanente mesuré par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) ne permet pas de bénéficier de réduction ou de la gratuité des transports sur le réseau Tisséo.

Il en va de même pour les titulaires d'une carte « Priorité pour personne handicapée ».

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

Invalides de 50 à 79%	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieur au SMIC net	-70%	Durée de validité des droits figurant sur le justificatif délivré par la MDPH ⁽¹⁾ ou l'ONACVG ⁽²⁾	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

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

c. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'incapacité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1).

d. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

VIII. Invalide de 80% et plus

a. Conditions d'accès

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

Les personnes accidentées du travail ou en maladie professionnelle doivent faire valoir leurs droits auprès de la MDPH : le taux d'incapacité permanente mesuré par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) ne permet pas de bénéficier de réduction ou de la gratuité des transports sur le réseau Tisséo. Il en va de même pour les titulaires d'une carte « Priorité pour personne handicapée ».

b. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'incapacité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

c. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

d. Type de titre disponible : Gratuité

IX. Accompagnant de personne en situation de handicap

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

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

- soit d'un tarif avantageux sur les 10 déplacements,
- soit d'une gratuité si la mention « besoin d'accompagnement » figure sur le justificatif de la personne en situation de handicap. Dans ce cas, cette dernière devra également être détentrice d'une carte Pastel.

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

(1) MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
(2) ONACVG : Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre

X. Famille nombreuse

a. Conditions d'accès

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

b. Justificatifs à fournir

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

c. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

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

XI. Demandeur d'asile

a. Conditions d'accès

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

b. Niveau de réduction pour les demandeurs d'asile

Demandeur d'asile	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
	Gratuité	6 mois à date de chargement	Gratuité

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

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

d. Justificatifs à fournir

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

XII. Les professionnels

- Les « Clients Professionnels » se définissent comme toutes structures pouvant bénéficier de la gamme tarifaire pro, qu'elles soient en plan de mobilité ou non.
 - Particularité : Les Clients Professionnels qui ont mis en place un plan de mobilité bénéficient de réductions supplémentaires sur la gamme pro. Ils accèdent ainsi à la gamme Pro+.
 - Les titres de transport de la gamme tarifaire Pro achetés par les Client Professionnels devront être utilisés dans le cadre des déplacements propres à leur structure.
 - La revente des titres de transport de la gamme tarifaire Pro n'est pas autorisée.
- Si un Client Professionnel souhaite acheter des titres de la gamme tarifaire tout public pour la revente, il devra contacter Tisséo Voyageurs pour en faire la demande.
- Pour commander des titres, les Clients Professionnels doivent se rendre sur tisseo.pro.

■ Titres à nombre de déplacements défini

I. Titres unitaires

a. 1 déplacement

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

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

b. 1 déplacement Dernière minute

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

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

c. 1 déplacement aéroport

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo ainsi que sur la Navette aéroport.

- support : ticket magnétique, carte Pastel (et autres cartes sans contact) et téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sépard, à bord de la Navette aéroport (ticket magnétique uniquement), Appli TICKET easy.

d. 1 déplacement Pro

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : Ticket magnétique et sur téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),
- catégories de clients : Clients Professionnels,
- lieux d'achat : tisseo.pro

II. Titres multi déplacements, mono-utilisateur

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

Titre permettant à un client de faire autant de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo que le nombre indiqué.

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

b. Ticket 2 déplacements événement TICKET easy

Titre permettant à un client de faire 2 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, le jour d'événements identifiés.

- support : téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),
- catégories des clients : tout public,
- lieux d'achat : téléphone portable.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

c. Carte 20 dep Pro

Titre permettant de faire 20 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre peut être utilisé par plusieurs individus mais pas simultanément.

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

d. Gratuités scolaires

Des titres scolaires attribués et distribués par les Conseils Départementaux des départements de l'ancienne région Midi Pyrénées sont utilisables sur le réseau Tisséo. Les élèves et leurs parents doivent se renseigner auprès du Conseil Départemental de leur lieu de domicile.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- lieux de chargement : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, Appli Tisséo.

d.1 Scolaire non pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par jour sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, du lundi au vendredi, en périodes scolaires (hors jours fériés et vacances scolaires).

- Scolaire non pensionnaire 1h30 : la période de validité de chacun des 2 déplacements offerts est portée à 1h30.
- Scolaire garde alternée : titre scolaire non pensionnaire valable pour les périodes de résidence dans le domicile répondant aux conditions de prise en charge du Conseil Départemental.

d.2 Scolaire pensionnaire

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

e. Abonnements Tisséo, sans Navette aéroport, plein tarif

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

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

III. Titres multi déplacements, multi-utilisateurs

a. 10 déplacements

Titre permettant de faire 10 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

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

b. 6 déplacements aéroport

Titre permettant de faire 6 déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

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

c. « Tribu » ou 12 déplacements 1 journée

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

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

■ Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur

I. Titres de courte durée

a. Pass

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass, inférieure à 7 jours consécutifs. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : journée, 3 jours).

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

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

b. Ticket Planète

Ce titre est disponible à la vente et utilisable uniquement lors des pics de pollution (arrêté préfectoral).

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus dans la même journée (valable à partir de l'achat du titre et jusqu'aux derniers départs).

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

c. Pass tourisme

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass Tourisme et de bénéficier d'offres préférentielles chez les partenaires de l'Office de Tourisme de Toulouse. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : Pass tourisme 24, 48 ou 72 h).

- support : autre carte sans contact,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : Agences Tisséo Aéroport et Marengo SNCF, Office de Tourisme de Toulouse.

d. Pass Pro 24h et Pass Pro 48h

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram, bus à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre 24h ou 48h.

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

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

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

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

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

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

a.2 Abonnements Tisséo, avec Navette aéroport

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

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

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

Combi 31 jours 1 Zone : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 1 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1^{ère} validation et pendant 31 jours consécutifs.

Combi 31 jours 2 Zones : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 2 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1^{ère} validation et pendant 31 jours consécutifs.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat :
 - gare routière Pierre Sémard,
 - DAT, Agences Tisséo et Appli Tisséo (hors combi 31 jours 2 Zones).

a.4 Abonnement Réseau TER/RRR + réseau Tisséo

L'abonnement Pastel+ 31 jours - zone 1 vous permet d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) et sur le réseau TER/RRR limité au Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

Cet abonnement est valable pendant 31 jours consécutifs :

- à partir de la 1^{ère} validation si l'achat du titre a été effectué auprès de Tisséo,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

- à partir de la date choisie lors de l'achat, si l'achat du titre a été effectué auprès de la SNCF.

La 1^{ère} validation doit obligatoirement être réalisée sur un équipement de validation du réseau émetteur du titre.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),

- catégories de clients : tout public,

- lieux d'achat :

- côté Tisséo : DAT, Agences Tisséo,

- côté SNCF : aux distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF, aux guichets des gares et haltes ferroviaires de Colomiers, Escalquens, Muret, Portet et St Agne et à l'espace Pastel situé en gare de Toulouse Matabiau.

b. Titre débutant le jour de son achat

Abonnements TICKET easy, sans Navette aéroport, plein tarif et réduit

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

- support : téléphone portable (cf. CGVU TICKET easy),

- catégories de clients : tout public,

- lieux d'achat : Appli TICKET easy.

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

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

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

- un nombre illimité de trajets sur le parcours de votre choix sur le réseau liO' TER Occitanie (trains et autocars),

- et des déplacements illimités sur le réseau Métro, Tram et Bus Tisséo.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),

- catégories de clients : tout public,

- lieux d'achat : dans les points de vente et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

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

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

Les Annuels démarrent le 1^{er} ... :

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

- du mois suivant l'achat, si l'achat est effectué à partir du 6 du mois en cours.

d.1 Annuels plein tarif

cf. Règles d'Utilisation des Annuels disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- support : carte sans contact (hors carte Tisséo à données anonymisées),

- catégories de clients : toutes sauf demandeurs d'emploi, invalides de 80% et plus, Pro,

- lieux d'achat : par correspondance via l'e-Agence, Agence Tisséo.

d.2 Annuel Tisséo Citiz du Pass Ecomobilité

cf. les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Pass Ecomobilité disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- support : carte Pastel émise par Tisséo uniquement,

- catégories de clients : tout public : voir les conditions d'éligibilité Citiz,

- lieux d'achat : Agence Citiz Toulouse.

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

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

- support : carte Flexpro

- catégorie de client : Clients Professionnels

- lieu d'achat : tisseo.pro

III. Gratuités

a. Gratuités émises par Tisséo

a.1 Gratuités

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

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

- catégories de clients : étudiant/scolaire, demandeur d'emploi indemnisé, retraité, 65 ans et plus, invalide de 50 à 79%, invalide de 80% et plus, demandeur d'asile,
- lieux d'achat : Agences Tisséo, e-Agence.

a.2 Gratuité intra Muret

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

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

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : habitants de Muret,
- lieux d'achat : e-Agence.

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

Des titres pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés en-dehors des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités, dont les conditions d'attribution et la distribution sont gérées par le Conseil Départemental de Haute Garonne, sont utilisables sur le réseau Tisséo.

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant 6 mois consécutifs, à partir du jour du chargement.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- pour plus d'informations, contactez le Conseil Départemental de Haute Garonne.

■ Remboursement

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

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

■ Médiation

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

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme et Voyages
BP 80 303
75 823 Paris cedex 17
Site internet : www.mtv.travel

ARTICLE 6 : Contacts

■ Agences Tisséo

- Aéroport
- Arènes
- Basso Cambo
- Borderouge
- Jean Jaurès
- Marengo - SNCF

■ Service PV

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

■ Service Comptabilité

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



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

■ Pour en savoir plus

- Consultez notre site : www.tisseo.fr
- Appelez-nous : Allô Tisséo 05 61 41 70 70
- Ecrivez-nous :

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



tisseo.fr
Allô Tisséo : 05 61 41 70 70



PROFESSIONNELS // DÉCOUVREZ NOS SERVICES EXCLUSIFS ET TARIFS AVANTAGEUX !

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 Bassin d'Alsace territorial des transports urbains de Toulouse et qui gère les services aux voyageurs associés, tels

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de dépôt en préfecture : 16/12/2021

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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 FLEXPRO

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.

Accusé de réception en préfecture
3312531000067021121620211215-349-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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 au près 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.

Approuvé et réceptionné par la préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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.

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 :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception en préfecture : 16/12/2021

- 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.

Accusé de réception en préfecture
153300016200153201
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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 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.

Accusé de réception en préfecture
08/12/2021 15:56
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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. [t1]

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.

Accusé de réception en préfecture
031-253190986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de transmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

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.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE Date de télétransmission : 16/12/2021 Date de réception préfecture : 16/12/2021
--

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

[t1]Intégrer durée conservation tisseo pro

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE Date de télétransmission : 16/12/2021 Date de réception préfecture : 16/12/2021
--

RESTEZ INFORMÉS GRÂCE A LA LETTRE AUX PRO ET AUX EMAILS D'INFORMATION TISSEO !

Ne manquez plus les témoignages et retours d'expériences d'autres entreprises, les nouveaux titres de transport disponibles, les événements du moment et autres actualités Tisséo...

Email :

☐ Je souhaite recevoir des informations sur l'actualité Tisséo
(newsletter, actualité réseau, nouveau service...)



Tisséo | © 2021 - Tous droits réservés | **Mentions légales** | **Contactez-nous**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

ARTICLE 1 : Objet et champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes, services et enceintes du réseau de transport de Tisséo y compris les services sous-traités.

Il détermine des conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent circuler sur le réseau et précise les droits et les obligations des voyageurs.

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment aux articles L2240-1 et suivants du code des transports ainsi que les textes réglementaires qui s'y rapportent tels que le décret du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Le fait, pour un voyageur, de circuler sur le réseau Tisséo implique l'acceptation du présent règlement.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement, sanctionnée, à défaut de dispositions légales ou réglementaires plus sévères, par les dispositions de l'article R 601-5 du Code Pénal.

Outre ses extraits affichés dans les véhicules et enceintes du réseau Tisséo, le présent règlement est consultable sur le site internet tisseo.fr.

Il peut aussi être communiqué par voie postale, dans son intégralité, en adressant la demande à Tisséo Voyageurs, Relation clients, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse cedex 1.

ARTICLE 2 : Accès au réseau de transport

Le service transport fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1^{er} mai.

Les horaires d'exploitation sont affichés dans les stations, et aux arrêts.

Ils sont également disponibles sur le site internet tisseo.fr, et l'application mobile Tisséo.

La loi du 11 octobre 2010 s'applique dans les transports publics. Ainsi, l'accès aux espaces et véhicules affectés aux services de transport, est interdit à toute personne vêtue d'une tenue destinée à dissimuler le visage.

L'accès au réseau est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans, non accompagnés d'une personne majeure chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement.

Le personnel de l'exploitant est à la disposition des voyageurs pour les renseigner.

Le personnel habilité par l'exploitant est reconnaissable grâce à une tenue ou au port apparent d'un badge ; en cas de relation avec la clientèle, il est à même de prouver sa qualité par présentation d'une pièce justificative.

■ Titre de transport

Les titres de transport et la tarification sont définis par Tisséo Collectivités, Autorité Organisatrice des transports.

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

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement. En cas d'affluence, ils doivent le faire dans les bras ou sur les genoux de la personne qui les accompagne.

Voir [Article 3 : Achat, validation et conservation du titre de transport](#).

■ Accès aux véhicules

I. Réseau bus

Hors dispositions particulières donnant lieu à affichage dans les points d'arrêt et dans les véhicules, tous les arrêts sont facultatifs, le bus ne s'arrête que sur demande d'un voyageur présent à bord du bus ou à l'arrêt, dans ce cas, il est conseillé au voyageur à l'arrêt de faire signe au conducteur pour être vu en temps utile et permettre au conducteur d'arrêter son véhicule sans danger.

Le conducteur est habilité à refuser de transporter un voyageur démunie de titre de transport ou dont le comportement ou la tenue est susceptible de gêner ou représenter un danger pour les autres voyageurs.

Dès l'accès dans le bus, et après validation du titre de transport, les voyageurs se dirigent vers l'arrière du véhicule afin de faciliter la montée des autres voyageurs et pour ne pas obstruer la visibilité du conducteur.

a. Véhicules standards, à 2 portes

La montée des voyageurs se fait par la porte avant. La montée par la porte arrière est réservée aux PMR [Personnes à Mobilité Réduite] pour les bus équipés du dispositif, ou exceptionnellement tolérée pour les poussettes dont le gabarit ne permet pas un passage par la porte avant.

Le conducteur est habilité à signaler aux voyageurs qui montent à l'arrière que cette démarche est interdite et peut effectuer un rappel à la règle en s'assurant qu'ils valident bien leur titre de transport.

b. Véhicules articulés, à 3 ou 4 portes

La montée se fait par la porte avant.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

La montée par les portes centrales ou arrière est tolérée pour les voyageurs munis d'un titre de transport.

La descente se fait par les portes centrales et arrière.

À l'arrivée au terminus ou sur le réseau en cas de forte affluence, la descente est tolérée par la porte avant.

II. Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande

Le Transport à la Demande (ou TAD) est un dispositif de transport public souple pour la desserte de secteurs peu denses.

La réservation préalable par Internet ou par téléphone est obligatoire avant le départ ; sans réservation, la course n'aura pas lieu.

Exceptions : sur les TAD 106, 118, 119 et 120, la réservation n'est pas nécessaire au départ d'une station de métro, d'un terminus tram ou d'une gare SNCF.

Le TAD est complémentaire aux lignes de bus, si un bus effectue le trajet demandé aux mêmes horaires, le bus devra être utilisé.

En cas d'annulation de son trajet il convient de prévenir Tisséo à l'avance.

Les réservations de groupe sont autorisées jusqu'à 5 personnes maximum.

Le détail des modalités de réservation, d'annulation et d'utilisation des TAD est accessible sur tisseo.fr.

III. Réseau métro et tramway

Les rames en exploitation effectuent systématiquement un arrêt dans chaque station.

L'accès et la sortie au métro et au tramway se font par toutes les portes. Pour faciliter les opérations d'échange et réduire les temps d'immobilisation, les voyageurs désirant entrer dans le véhicule donnent la priorité aux voyageurs qui descendent ; ils se tiennent en retrait et à côté des portes et non devant ces dernières, pour ne pas constituer un obstacle à la descente. Les voyageurs dotés de bagages, de sacs à dos, ou sacs à mains doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.

Il est recommandé de ne pas s'appuyer sur les portes afin de ne pas interférer avec le système d'ouverture ou de fermeture.

■ Places réservées, voyageurs prioritaires

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées par priorité décroissante aux :

- invalides de guerre,
- invalides civils,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans,
- personnes de plus de 65 ans.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droits.

Plus généralement, les voyageurs non prioritaires sont invités à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper, aux personnes pour lesquelles un trajet debout peut être pénible.

■ Personnes à mobilité réduite, dont utilisateurs de fauteuil roulant

Le réseau Métro, Tram, Bus est accessible aux personnes à mobilité réduite sauf exception liée aux spécificités de certains arrêts de bus indiquées sur les fiches horaires ou sur tisseo.fr.

Le réseau tram et bus est accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant [U.F.R], à concurrence du nombre d'emplacement réservés disponibles.

Sur le réseau bus, pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au véhicule par des UFR, le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe d'accès du véhicule que dans l'hypothèse où le ou les emplacements réservés ne sont pas déjà occupés par un ou des U.F.R, les autres voyageurs devant libérer le ou les emplacements réservés qu'ils occupent.

Les fauteuils roulants (notamment les fauteuils électriques, voiturettes ou autres engins de ce type) sont autorisés à bord des véhicules conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité et le bon fonctionnement des équipements d'accès et des véhicules de transport.

Les espaces UFR sont réservés par ordre de priorité :

- utilisateurs de fauteuils roulants,
- utilisateurs de fauteuils électriques,
- aux personnes accompagnées d'enfants en poussettes.

Dans les TAD, les personnes à mobilité réduite doivent informer l'opérateur lors de leur réservation afin de demander la mise à disposition d'un véhicule accessible.

Dans le métro :

- Les ascenseurs sont réservés prioritairement aux personnes à mobilité réduite : en priorité aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants et d'un point de vue général aux personnes ne pouvant pas emprunter les escaliers du fait de leur handicap.
- L'accès PMR de la ligne de contrôle est réservé aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants,

Accusé de réception en préfecture
N° : 2021-12-16-00000
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

aux personnes handicapées accompagnées d'un chien guide, aux accompagnateurs des chiens guide en formation et aux personnes n'étant pas en mesure d'emprunter les accès à tripodes du fait de leur handicap, de leur difficulté à se déplacer ou de leur petite taille. Le refus d'obtempérer est une infraction passible d'une contravention. Dans les rames, des emplacements spécifiques sont réservés en priorité aux utilisateurs de fauteuils roulants.

Les autres voyageurs doivent veiller à leur faciliter l'accès et la circulation à bord des véhicules, des quais et des arrêts.

■ Poussettes

Les poussettes pliées sont admises et transportées gratuitement.

Par dérogation, sauf en cas d'affluence, elles peuvent être acceptées dépliées, à condition qu'elles disposent d'un système de blocage des roues, qu'elles soient placées sur la plateforme réservée aux UFR et qu'elles ne gênent pas la circulation des voyageurs.

Les enfants peuvent alors rester dans les poussettes à condition qu'ils soient correctement harnachés.

L'usage des escaliers fixes ou mécaniques leur est interdit.

■ Occupation des strapontins

Dans les véhicules équipés, l'occupation des strapontins n'est pas autorisée en période d'affluence de manière à faciliter les accès et améliorer le confort des voyageurs.

■ Animaux

Les animaux y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC) sont interdits dans les transports en commun et/ou locaux ouverts au public sur l'ensemble du réseau Tisséo. Les animaux de petite taille classés dans la rubrique d'animaux dangereux par la législation sont également interdits.

L'accès aux transports en commun est toutefois accepté et gratuit uniquement pour :

- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité, tenus en laisse. Ces mêmes chiens, lorsqu'ils sont en cours de formation seront également tenus en laisse. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur et/ou de la carte d'identification du chien guide.
- Les chiens concourant aux actions de secours et sécurité publique, sont muselés et tenus en laisse par l'agent en mission.
- Les animaux domestiques de petite taille (hors NAC) facilement portés sous un bras et en toute sécurité, ou transportés dans des paniers fermés.

Dans tous les cas, ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

Tisséo ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux pourraient être la cause, ni des dommages qui pourraient leur être causés.

Par ailleurs, leur propriétaire est responsable des dégâts qu'ils pourront occasionner aux autres voyageurs et à Tisséo.

■ Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés

Les vélos sont interdits dans le métro et les bus.

Les vélos pliants, ainsi que les trottinettes pliantes sont admis. Ils doivent être pliés et ne pas gêner les autres voyageurs.

Les vélos sont autorisés à bord du tram excepté du lundi au vendredi de 7h à 9h et de 16h à 19h (heures de pointe).

Pour bien combiner vélo et tram, il est nécessaire de prendre quelques précautions :

- monter à bord au niveau de la porte arrière de la rame de tramway (dans le sens de la marche),
- veiller à rester à l'arrière de la rame tout au long du trajet afin de ne pas gêner les autres voyageurs,
- préparer la descente afin de faciliter la fluidité lors de l'arrêt en station.

■ Bagages et colis encombrants

Les petits colis et bagages à mains, pouvant être portés par une seule personne, sont acceptés et transportés gratuitement. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

Les colis encombrants sont interdits. Est considéré comme encombrant, tout colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Par dérogation, les colis longs, sont admis sous réserve qu'ils n'excèdent pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0.20 mètre. Ces colis longs (exemple : skis) doivent être transportés verticalement.

Les chariots personnels à provisions sont acceptés et transportés gratuitement, dans la limite des places disponibles et hors période d'affluence.

Les chariots de type supermarché ou aéroport sont interdits.

■ Restrictions d'accès

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

dédommagement.

ARTICLE 3 : Titre de transport : achat et utilisation

■ Titre de transport

Les titres de transport se répartissent en trois catégories :

- les tickets magnétiques en papier rigide, disposant d'une piste magnétique,
- les cartes sans contact en plastique disposant d'un système électronique,
- les e-tickets (dématérialisés sur mobile).

Les règles d'utilisation des titres de transport sont portées à la connaissance des voyageurs sur *tisseo.fr*, en Agence Tisséo, sur les machines de vente (Distributeurs Automatiques de Titre).

■ Achat du titre de transport

Avant tout accès au réseau, les voyageurs doivent s'assurer de disposer d'un titre de transport, ils peuvent se le procurer :

- En bus : seul le ticket dernière minute est vendu à bord, en espèces uniquement auprès du conducteur ; seuls les billets d'une valeur maximale de 20€ sont acceptés.
- Pour le métro ou tramway :
 - Des distributeurs automatiques de titres (DAT) sont présents dans les stations de tram ou de métro, paiement possible en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire.
 - Des bornes de rechargement de cartes de transport sont présentes dans les stations de métro : paiement possible par carte bancaire.
- En Agences Tisséo : en espèces, par chèque et par carte bancaire.
- Auprès des commerçants partenaires Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire.
- Par correspondance :
 - pour les abonnements annuels à prélèvement automatique mensualisé,
 - pour les titres disponibles sur l'e-Agence, selon les Conditions Générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.
- À distance via les applications mobiles dédiées.

■ Validation du titre de transport

I. Principe

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais ou à chaque montée dans le véhicule.

Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C et à la sortie des parcs relais (ou P+R).

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

Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période maximale est de 1h30, à partir de la 1^{ère} validation.

II. Comment valider

Des équipements, dits « valideurs », sont présents dans les stations de métro, à bord des tramways et des bus et sur les quais de la ligne C. Ils sont également présents à la sortie des parcs relais.

Pour valider un titre de transport, il faut, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter la carte sans contact sur le valideur,
- présenter le téléphone portable sur le valideur,
- en cas d'absence de valideur, présenter le titre au conducteur.

Tout voyageur qui, après passage devant les appareils de validation, est trouvé démuné d'un titre de transport validé, est en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (voir article 6.2- Présentation du titre de transport).

■ Conservation du titre de transport

Le titre de transport doit être conservé par le voyageur durant tout son déplacement.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport ainsi validé et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment mandaté par l'Exploitant. Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires en vigueur.

031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

ARTICLE 4 : Règles de sécurité et de sûreté, d'hygiène et de civisme

En toutes circonstances, les voyageurs doivent se conformer aux instructions données directement par le personnel Tisséo ou de ses prestataires, ou indirectement au moyen d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

Le refus d'obtempérer est constitutif d'une infraction passible d'une contravention.

■ Respect et civisme

Tisséo tient au respect absolu de la personne et n'acceptera aucun acte d'incivilité vis-à-vis de son personnel.

Tisséo prendra les dispositions nécessaires pour faire cesser tout acte d'incivilité, et engagera les poursuites judiciaires appropriées.

■ Interdictions

Sauf application d'une réglementation générale plus sévère, leur non-respect par le voyageur est constitutif d'une infraction de nature contraventionnelle caractérisant une faute commise par celui-ci, susceptible d'exonérer Tisséo en cas d'accident.

Les comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des voyageurs ou des agents Tisséo sont proscrits et susceptibles de poursuites judiciaires.

À l'intérieur du métro, du tram, des bus, des TAD et autres véhicules du réseau Tisséo, ainsi que dans les enceintes et bâtiments du réseau Tisséo, il est interdit à toute personne :

- de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur,
- de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs, sans être muni d'un titre de transport valable et validé,
- de pénétrer sans autorisation dans des espaces affectés à la conduite des véhicules, d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale,
- d'accéder aux véhicules affectés au transport public de voyageurs en portant ou en transportant des matières ou objets qui par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent constituer un danger, une gêne pour les voyageurs, ou des salissures des véhicules,
- de pénétrer dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- de pénétrer ou de se maintenir dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs en état d'ivresse,
- de pénétrer dans les véhicules et les espaces affectés au transport avec des animaux non autorisés,
- de circuler, sans autorisation, dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacements utilisés par les personnes à mobilité réduite ; il est ainsi notamment interdit de circuler à vélo, trottinette, segway, gyropode, planche à roulettes, rollers ou patins dans les gares, espaces d'échanges multimodaux, et véhicules affectés au transport,
- d'entraver la libre circulation dans les véhicules et dans les espaces affectés au transport, ou d'occuper abusivement les sièges ; de s'asseoir ou de s'allonger sur le sol,
- de faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules avant le départ ou de les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule,
- de faire usage du signal d'alarme, ou d'arrêt des bornes d'appel d'urgence, mis à la disposition des voyageurs de manière illégitime ou d'entraver par quelque moyen de ce soit, la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours,
- de modifier, déranger ou faire obstacle au fonctionnement normal des équipements installés dans les espaces ou véhicules,
- de monter ou de descendre ailleurs que dans les gares, stations, ou arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté ou après la sonnerie annonçant la fermeture des portes,
- d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente des véhicules,
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule,
- d'utiliser, sans autorisation, les véhicules affectés au transport public de voyageurs comme des engins de remorquage,
- de monter sur le toit des véhicules, rames, abribus et abris des stations, de se suspendre ou de s'accrocher à un quelconque élément extérieur des arrêts ou des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement,
- de prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public au-delà du terminus ou après la fin du service,
- de jeter ou abandonner dans les véhicules ou espaces tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...), résidus ou détritiques de toute nature,
- de cracher, d'uriner, de détériorer ou de souiller, de quelque manière que ce soit, les espaces, véhicules ou matériel affecté au transport public de voyageurs,
- de consommer des boissons et aliments à l'intérieur des véhicules,
- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares, stations, véhicules et zones d'affichage prévue à cet effet.

Effusé de réception en préfecture
16/12/2021
Date de réception en préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

- de fumer ou vapoter dans un véhicule ou dans un espace affecté au transport public de voyageurs,
- de faire usage, sans autorisation, dans les véhicules, les salles d'attente, les stations, sur les quais, et dans les dépendances accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages,
- d'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs,
- de mendier dans les espaces et les véhicules affectés au transport public de voyageurs,
- de s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs,
- de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements,
- de se produire ou d'animer des spectacles sans autorisation,
- de photographier et filmer, sans autorisation, dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs,
- de faire entrave au bon déroulement du contrôle de titres,
- de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence des contrôleurs ou des agents de sécurité employés ou missionnés par l'Exploitant,
- de stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques dans les parcs à vélos.

Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé

Il est interdit à toute personne :

- de modifier ou déplacer sans autorisation ou de dégrader ou déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrages d'art, les installations de production, de transport et de distribution d'énergie ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation,
- de jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ou dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique,
- d'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques ou de manœuvrer ceux qui ne sont pas à la disposition du public,
- de pénétrer, circuler ou stationner sans autorisation régulière dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, d'y introduire des animaux ou d'y laisser introduire ceux dont elle est responsable, d'y faire circuler ou stationner un véhicule étranger au service, d'y jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque, d'entrer dans l'enceinte du chemin de fer ou d'en sortir par d'autres issues que celles affectées à cet usage,
- de laisser stationner des voitures ou des animaux sur les parties d'une voie publique suivie ou traversée à niveau par une voie ferrée,
- de jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur la voie ferrée,
- d'emprunter les rails de la voie ferrée avec un véhicule (excepté sur les zones mixtes tramway),
- d'accéder et de circuler dans les tunnels, passerelles de voies, ouvrages d'art non accessibles au public,
- d'accéder à la ligne aérienne de contact et à ses supports, notamment de grimper aux poteaux ou d'y suspendre quoi que ce soit,
- de tenter de récupérer les objets tombés dans les zones inaccessibles aux voyageurs (voies, fosses d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques...).

■ Consignes de sécurité

Sur le réseau, les voyageurs doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir directement un agent de l'Exploitant, s'il est présent sur les lieux.

I. Bornes d'appel d'urgence

Dans le métro, les stations, les quais, les parcs relais et les rames sont munis de dispositifs d'appels d'urgence dénommés Borne d'Appel D'Urgence [BAU] ou de Postes Inter phoniques Publics [PIP] permettant aux voyageurs, en cas d'urgence, d'entrer en communication phonique avec le Poste de Commande Centralisée du métro.

Dans le tramway, au niveau des portes des rames, des boutons d'appels d'urgence permettent aux voyageurs d'entrer en contact avec le conducteur. Chaque quai de station est muni d'un dispositif d'appel d'urgence mis à disposition des voyageurs pour contacter, en horaire d'exploitation, le poste centralisé de régulation.

II. Poignées de déverrouillage des portes de rames

Toutes les portes latérales des rames sont munies de poignées de déverrouillage à la disposition des voyageurs en cas d'urgence. Leur action n'autorise l'ouverture des portes que lorsque la rame est à l'arrêt.

III. Arrêt entraînant évacuation

En cas d'arrêt du métro, du tramway entraînant évacuation les voyageurs doivent se soumettre aux instructions du personnel d'exploitation ou des forces de sécurité. À leur demande, ils pourront :

- ouvrir les portes des rames en dehors des stations,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

- manœuvrer les dispositifs d'ouverture de secours de façades de quais,
- descendre hors des arrêts et accéder aux tunnels, passerelles ou tout espace habituellement interdit aux voyageurs.

Les voyageurs ne pourront refuser de descendre des rames si l'ordre est donné par le personnel de l'Exploitant, par les forces de sécurité, par la sonorisation ou une signalisation appropriée.

Les personnes à mobilité réduite devront se signaler via le poste inter phonique public situé dans la rame, et attendre les instructions du personnel d'exploitation.

IV. Ascenseurs

- Il convient de ne pas gêner la fermeture de la porte et de s'assurer qu'aucun objet ne soit susceptible de se trouver coincé dans la porte.
- En cas d'anomalie de fonctionnement, appeler le poste central de commande par le bouton d'appel qui prendra les dispositions pour débloquer l'ascenseur.
- Il est formellement interdit de tenter de sortir en forçant les portes.

V. Escaliers mécaniques

- Les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants pour éviter tout risque de chute ou de blessure.
- Il est recommandé de tenir la main courante et de se positionner sur le côté droit de l'escalier mécanique.
- Il est recommandé aux personnes portant des vêtements amples ou des chaussures ouvertes, d'être vigilantes, pour éviter tout risque d'arrachement ou de déchirure, au niveau des parties mobiles de l'escalier mécanique.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques avec une poussette.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques à contresens.

Les consignes d'utilisation et de sécurité sont décrites par pictogramme sur chaque escalier mécanique.

VI. Portes palières, portes de quais, portes de rames

- À proximité des portes, les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants et s'assurer qu'ils se tiennent à distance suffisante des parties mobiles pour éviter tout risque de coincement.
- Les voyageurs dotés d'un bagage, d'un sac à dos ou sac à main doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.
- La fermeture des portes est précédée d'un signal sonore et lumineux. Dès l'émission de ce signal, il est interdit de franchir le seuil des portes motorisées.

■ Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes

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

ARTICLE 5 : Parcs relais et parcs à vélos

■ Parcs-relais

I. Accès

Des parcs relais gratuits sont mis à disposition des voyageurs du réseau Tisséo.

Seules les voitures particulières sont autorisées à pénétrer sur les parcs-relais. Elles devront stationner sur les emplacements matérialisés et se conformer à la signalisation en place. La hauteur maximale admise pour les véhicules est de 1m90.

Des places de stationnement sont réservées aux personnes à mobilité réduite. Les voitures stationnées sur ces emplacements devront afficher leur carte d'autorisation.

L'ouverture des barrières d'entrée est automatique.

La sortie des parcs relais s'effectue avec le ticket titre magnétique ou la carte de transport selon la tarification en vigueur.

II. Horaires

Les parcs relais sont ouverts au public selon les horaires affichés à l'entrée des Parcs Relais ainsi que sur le site tisseo.fr.

Le stationnement y est interdit en dehors des heures d'ouverture.

Stationnement de nuit

Les détenteurs d'une carte Pastel, justifiant d'un travail de nuit peuvent s'abonner au stationnement de nuit Parc Relais Tisséo via l'E-agence Tisséo. La liste des parcs relais concernés est disponible sur tisseo.fr.

III. Verbalisation du stationnement irrégulier

L'arrêt et stationnement irrégulier sur les emplacements PMR est constitutif d'une infraction punie d'une contravention de 4^{ème} classe prévu et réprimé par l'article R 417-11 du Code de la Route.

L'arrêt et le stationnement irrégulier (hors horaires autorisés et/ou hors emplacement matérialisé) est constitutif d'une infraction passible

031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

d'une contravention de 2^{ème} classe prévue et réprimée par les articles 2 et 14 du décret du 3 mai 2016.

Le stationnement ininterrompu pendant plus de 7 jours est constitutif d'un stationnement abusif susceptible d'immobilisation et de mise en fourrière dans les conditions prévues aux articles L325-1 et à L325-3 du Code de la Route.

IV. Responsabilité

Le voyageur est tenu de respecter le Code de la Route dans les parcs-relais.

L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc relais.

V. Arrêt minute

Tisséo propose, sur certains parcs relais (liste sur tisseo.fr), une zone d'arrêt de courte durée, afin de faciliter la dépose et la reprise des voyageurs et covoitureurs en correspondance avec le métro. Un certain nombre de places sont ainsi réservées sur une zone identifiée (panneautique dédiée).

Le stationnement sur ces places réservées est interdit.

L'arrêt au-delà de la durée autorisée sur ces emplacements est constitutif d'un stationnement abusif verbalisable.

■ Parcs à vélos (ou P+V)

I. Accès

Des parcs à vélos sont mis à disposition des voyageurs du réseau Tisséo.

Les parcs à vélos sont réservés à l'usager exclusif des cycles non motorisés, il est donc interdit d'y stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques.

L'accès à ce service est gratuit et réservé exclusivement aux voyageurs des transports en commun Tisséo titulaires d'une carte de transport sans contact (Pastel, Tisséo ...) contenant :

- un titre de transport Tisséo valide,
- un contrat donnant l'accès au parc à vélos.

Il est valable un an à compter de la date de chargement sur la carte de transport sans contact. Le contrat d'accès est disponible dans les Agences Tisséo ou en utilisant le formulaire de demande en ligne sur tisseo.fr, rubrique E-Agence.

II. Horaires

Les parcs à vélos sont ouverts au public selon les horaires affichés en station et à l'entrée des parcs relais ainsi que sur le site tisseo.fr. Le client est tenu de respecter ces horaires et ne pourra bénéficier d'aucune assistance pour accéder à son cycle en dehors des plages horaires d'ouverture.

III. Responsabilité

Pour rejoindre les parcs à vélos, le voyageur est tenu de respecter les règles de circulation à savoir :

- la circulation à pied dans les gares d'échange,
- le respect du Code de la Route dans les parcs-relais.

La mise à disposition des emplacements n'implique dépôt, ni garde des cycles à la charge de l'Exploitant. L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc à vélos.

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

ARTICLE 6 : Contrôle et régularisation des infractions

■ Constatation des infractions au présent règlement

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

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

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

- voyager sans de titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- souiller (pieds posés sur banquette) ou dégrader les matériels roulants, les stations et les installations de toute nature,
- faire acte d'incivilité vis-à-vis du personnel de l'Exploitant ou des autres voyageurs,
- user abusivement des signaux d'alarmes et des outils de communication (bornes d'appel...),
- voyager avec un animal non autorisé,
- d'une manière générale, tous manquements aux règles inscrites au présent règlement.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

En cas de refus par le contrevenant de se soumettre aux injonctions des agents, un procès-verbal pourra être dressé et remis aux juridictions compétentes.

Les procès-verbaux sont dressés par les agents assermentés de l'Exploitant, en tenue ou en civil, ainsi que par tout agent de la force publique. Sur demande du voyageur contrôlé, l'agent d'exploitation assermenté justifie de sa qualité, attestée par sa carte d'assermentation.

■ Présentation du titre de transport

Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant. Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les voyageurs doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

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

■ Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Plusieurs solutions sont proposées :

- directement auprès du contrôleur,
- en ligne sur *tisseo.fr*, via l'E-Agence,
- par courrier adressé à Tisséo – service des PV – 4 impasse Paul Mesplé,
- en agence (liste consultable sur *tisseo.fr*).

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

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

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

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4^{ème} classe.

■ Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention

Il est interdit de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par Tisséo.

Les personnes qui diffusent de tels messages sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-10 du Code des Transports.

■ Dépôt de plainte et peines encourues

En fonction du type d'infraction constatée, l'Exploitant se réserve le droit de porter plainte, notamment en cas de dégradation des équipements et de perturbation du trafic commercial.

Ces infractions sont punies des peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage du jugement de ces condamnations qui pourraient être réclamés par l'Exploitant.

Tisséo se réserve la possibilité de demander un dédommagement si des travaux de remise en état sont nécessaires ou si des perturbations du trafic commercial résultent de ces infractions.

ARTICLE 7 : Données personnelles et vidéo protection

■ Données personnelles

Tisséo collecte et traite des données à caractère personnel et a désigné un représentant à la protection des données qui peut être contacté à l'adresse mail : dpo@tisseo.fr

L'ensemble des traitements est consigné sur un registre, comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est consultable sur le site internet de Tisséo (*tisseo.fr*) ainsi qu'au siège de l'entreprise situé 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Par ailleurs, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système d'écoute de l'ambiance sonore dans les stations et à bord des véhicules. Toutes les conversations effectuées à partir des appels d'urgence dans les trains et les stations sont

Accusé de réception en préfecture
N° 16-02611
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021



Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

enregistrées.

Conformément à la réglementation en vigueur, dès la collecte des données, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés du traitement effectué par Tisséo et du droit d'accès, de rectification et d'opposition qui leur est conféré par la loi.

Les personnes qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - service Relation clients, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse ou par mail adressé à contact@client.tisseo.fr

■ Vidéo protection

Les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système de vidéo protection dans les véhicules et espaces affectés à l'exploitation du service public de transport conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure.

Ils disposent d'un droit d'accès aux images qui les concernent et peuvent en vérifier la destruction, dans les délais fixés par l'autorisation préfectorale.

Les voyageurs et usagers qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - Direction Sûreté, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Cet accès peut toutefois leur être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'État, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

ARTICLE 8 : Objets trouvés, perdus ou oubliés

Tisséo n'est nullement responsable des objets perdus ou volés sur son réseau.

Tout objet trouvé sur le réseau de transport sera déposé par Tisséo au Service des Objets Trouvés de la Ville de Toulouse, Arche Marengo, Allée Jacques Chaban-Delmas, 31000 Toulouse (Ligne A station Marengo-SNCF)

Les cartes Pastel trouvées sont centralisées et disponibles à l'agence Jean-Jaurès.

Tisséo se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. Tisséo ne pourra être tenu responsable des dégradations de ces objets.

Les objets perdus dans des zones inaccessibles aux voyageurs, comme par exemple les fosses d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, les voies de métro, ne peuvent être récupérés que par du personnel de l'Exploitant ou des prestataires identifiés.

Tisséo se réserve la possibilité de facturer les opérations de neutralisation, de destruction ou de récupération des objets et ne pourra être tenu responsable de toutes pertes ou dégradations de ces objets.

ARTICLE 9 : Réclamations et médiation

■ Conditions de recevabilité

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

■ Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

- en agence, à l'aide du formulaire mis à disposition des voyageurs,
- sur internet.

Ou adressées :

- par mail : contact@client.tisseo.fr,
- par voie postale :

Tisséo Voyageurs - Relation Clients
4 impasse Paul Mesplé
31081 Toulouse cedex 9

■ 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 Tisséo.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients 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 - 75823 Paris cedex 17
Site internet : www.mtv.travel

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20211216-20211215-3-2D-DE
Date de télétransmission : 16/12/2021
Date de réception préfecture : 16/12/2021

