

# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 1 : Définitions

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

### ■ Application TICKET easy

Application installée gratuitement sur le téléphone mobile permettant l'accès au service TICKET easy, accessible à partir du menu de votre mobile.

### ■ Play Store

Portail rassemblant les applications pour mobiles Android.

### ■ Service TICKET easy

Service de billetterie sans contact sur téléphone mobile NFC relatif au réseau de transports en commun Tisséo, mis en œuvre par la société DigiMabee pour le compte de Tisséo Voyageurs.

### ■ Client

Désigne l'acheteur et l'utilisateur d'un Titre de transport via son téléphone mobile dans le cadre du Service TICKET easy.

### ■ Commande

Opération par laquelle le Client achète en ligne, depuis son téléphone mobile personnel, par l'intermédiaire de l'application TICKET easy, un Titre de transport. Le règlement de ce Titre est effectué par carte bancaire.

### ■ Tisséo Voyageurs

Exploitant du réseau de transports publics du ressort territorial des transports urbains de Toulouse et qui gère les services aux voyageurs associés, tels que l'application TICKET easy.

### ■ Titres

Titres de transport vendus par Tisséo Voyageurs via son application TICKET easy. Les titres de transport achetés via l'application TICKET easy constituent un contrat entre le Client et Tisséo Voyageurs. Ils sont « personnels et nominatifs » en ce sens qu'ils ne peuvent être utilisés que par le détenteur du téléphone mobile sur lequel ils ont été commandés.

### ■ Données d'inscription

Informations personnelles que le Client fournit dans le cadre de l'application TICKET easy.

## ARTICLE 2 : Objet

L'application TICKET easy permet au Client d'accéder à une sélection de titres tel qu'indiqué à l'article 6, d'acheter ces titres via son smartphone et de les valider via son smartphone sur le réseau urbain Tisséo.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) définissent les modalités de vente et d'utilisation des titres de transport dans le cadre du service TICKET easy.

L'acceptation des CGVU, en cochant la case spécifique apparaissant sur l'écran du téléphone mobile, est nécessaire à l'installation de l'application TICKET easy sur le téléphone mobile ; cette acceptation préalable conditionne la fourniture du Titre.

La commande et l'utilisation de Titres via le service TICKET easy sont réservées aux Clients ayant pris connaissance des Conditions générales dans leur intégralité avant toute commande : chaque commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

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

Par ailleurs, les titres de transport disponibles via le service TICKET easy suivent les Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur, consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les présentes CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des Clients sur le site Internet de Tisséo. Elles feront l'objet d'une nouvelle demande d'acceptation du client qui devra cocher la case spécifique sur l'écran du téléphone lors de son prochain achat.

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

## ARTICLE 3 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service TICKET easy, 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.



# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 4 : Informations relatives aux données personnelles

### ■ Identité du Responsable du Traitement

EPIC Tisséo, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Toulouse, sous le numéro 520 807 876, dont le siège social est sis 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081, cedex 1) et représenté par son Directeur Général.

### ■ Coordonnées du Délégué à la protection des Données

EPIC Tisséo, Délégué à la protection des données, 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081, cedex 1)

### ■ Finalités du traitement des données

Les données collectées par DigiMobee pour le compte de Tisséo Voyageurs font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et à la vente des titres de transport, des relations commerciales et de la fraude.

Cette collecte de données s'effectue lorsque le Client s'inscrit, via l'application mobile, au service TICKET easy. Le Client devra renseigner tout formulaire de saisie d'informations nécessaire à l'installation et à l'utilisation de l'application mobile TICKET easy. Tout défaut de réponse aura pour conséquence la non création de compte ou la non validation du formulaire de saisie d'informations. La communication de ces données, indispensables à la formation du contrat de vente, revêt un caractère contractuel.

### ■ Destinataire des données

Le destinataire des données est la Direction Clientèle de Tisséo Voyageurs. Les données pourront être transmises aux services de police dans le cadre de réquisitions judiciaires. Le Client est informé que les données ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

### ■ Durée de conservation

Les informations recueillies par DigiMobee pour le compte de 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.

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

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer expressément en s'adressant à Tisséo Voyageurs soit par courriel envoyé à [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr), soit par courrier envoyé au Service Relation Clients, sis 4 impasse Paul Mesplé à Toulouse (31081, cedex 1).

Le Client peut également, à tout moment, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Les données traitées étant nécessaires à la formation du contrat, en cas d'opposition au traitement par le client, ce dernier ne pourra plus prétendre au service TICKET easy tels que l'achat et la validation de titre de transport.

Enfin, le Client dispose d'un droit à la portabilité pour les données personnelles qu'il a fourni et qui font l'objet d'un traitement automatisé par Tisséo Voyageurs.

Tisséo Voyageurs dispose d'un délai de 2 (deux) mois à compter de la réception de la demande du Client pour y répondre. À l'issue de ce délai, le Client pourra saisir la CNIL en cas de réponse négative ou d'absence de réponse de Tisséo Voyageurs.

## ARTICLE 5 : Conditions d'accès à l'application TICKET easy

- Pour utiliser l'application TICKET easy, le Client doit disposer d'un smartphone Android sans contact NFC 5.0 ou supérieur.
- Il appartient au Client d'obtenir l'accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application TICKET easy (2G, 3G, 4G, ou WIFI). Les frais et tarifs propres au trafic de données du réseau mobile restent à la charge du Client.
- Toute personne désirant avoir accès au service TICKET easy doit dans un premier temps charger l'application TICKET easy sur le Play Store. Le Client est invité à saisir son numéro de mobile afin de pouvoir bénéficier d'un meilleur service après-vente (SAV), sans obligation. Le Client pourra alors accéder au service TICKET easy depuis son téléphone mobile personnel et charger des titres sur celui-ci.
- Tisséo Voyageurs ne garantit pas un accès au service TICKET easy exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ces derniers pourront être corrigés.

De même, il n'est pas garanti que l'accès au service TICKET easy fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par Tisséo Voyageurs. En aucun cas Tisséo Voyageurs n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le service TICKET easy.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Enfin, pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de l'application TICKET easy, Tisséo Voyageurs se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre tout ou partie de l'accès au service TICKET easy et/ou à l'application TICKET easy, et ce sans avoir à en informer le Client autrement que par l'application TICKET easy, ni être tenu des conséquences en résultant.



# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 6 : Titres de transport disponibles

Grâce à l'application TICKET easy, le Client peut acheter et charger sur son téléphone mobile plusieurs types de titres.

Les titres disponibles et leurs tarifs sont susceptibles d'évoluer.

L'ensemble de ces informations est régulièrement mise à jour sur le [site Internet de Tisséo](#).

### ■ Titres à nombre de déplacements défini

#### I. Titres unitaires

##### a. 1 déplacement

Se rapporter aux [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#).

##### b. 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.

Une fois chargé sur le smartphone via TICKET easy, le 1 déplacement aéroport sera le prochain titre validé, même si d'autres titres sont présents sur le smartphone, y compris en cours de validité.

#### II. Titres multi déplacements, mono utilisateur

##### a. 10 déplacements

Se rapporter aux [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#).

##### b. Ticket 2 déplacements Evénement

Ce titre est disponible à la vente lors d'événements (exemple : rencontre sportive au Stade Ernest Wallon, etc.).

Titre permettant de réaliser 2 déplacements le jour de l'événement.

#### III. Titre de courte durée

##### a. Ticket planète

Se rapporter aux [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#).

#### IV. Titres de moyenne et longue durée ou « Abonnements »

##### a. Titres débutant à l'achat

###### i. 31 jours

###### ii. Annuel

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau Métro, Tram et Bus (hors Navette aéroport) à partir de la date d'achat et pour la durée de validité de l'abonnement.

## ARTICLE 7 : Comment effectuer une commande ?

Pour procéder à la commande d'un titre de transport, le Client doit avoir préalablement téléchargé l'application TICKET easy sur son smartphone et avoir souscrit au service.

### ■ Comment acheter un titre à nombre de déplacements défini ou un titre de courte durée ?

Les titres à nombre de déplacements défini et les titres de courte durée sont directement disponibles dans la rubrique « Acheter ».

### ■ Comment acheter un titre de moyenne et longue durée ou « Abonnement » ?

Le Client doit créer un compte pour pouvoir acheter un abonnement.

Pour cela, il doit fournir :

- son adresse courriel,
- son numéro de téléphone,
- un mot de passe,
- sa date de naissance,
- son nom et prénom.

L'acceptation des CGVU, en cochant la case spécifique apparaissant sur l'écran du téléphone mobile lors de la demande de création de compte, est nécessaire à la validation du compte.

Les Clients de moins de 26 ans doivent cocher la case supplémentaire « Je confirme avoir 26 ans ou moins » avant de pouvoir créer un compte.

Une fois le compte créé, les abonnements sont disponibles dans la rubrique « Acheter ».



# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 8 : Prix et paiement

Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre choisi et engage le Client au paiement.

Ces tarifs sont disponibles sur le [site Internet tisseo.fr](http://site.Internet.tisseo.fr).

Le contrat de vente sera conclu lorsque le Client cliquera sur le bouton lui permettant de confirmer sa commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Sauf preuve contraire, et conformément aux dispositions de l'article 1316-1 du Code Civil, les données enregistrées par l'application TICKET easy constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Tisséo Voyageurs avec ses Clients.

### ■ Prix

- Les prix toutes taxes comprises de chaque produit ou service sont indiqués dans les parties récapitulatives de la commande précédant le paiement.

- Les prix hors taxe et toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux de TVA sont indiqués dans les justificatifs d'achat disponibles dans l'application TICKET easy.

### ■ Paiement

- Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le règlement de sa commande et que son moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir l'achat du Titre de transport.

- Le paiement de la commande s'effectue uniquement au moyen d'une carte de paiement.

- Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB Visa et MasterCard.

- Le moyen de paiement est débité immédiatement et la transaction ne peut pas être annulée, conformément à ce qui est indiqué dans l'article « [Droit de rétractation](#) ».

En cas de refus de paiement, un message est affiché sur le smartphone du Client, lui indiquant qu'il n'a pas été débité et que le titre de transport n'a pas été chargé.

Le détail des commandes est disponible dans la rubrique « *Historique d'achat* » de l'application TICKET easy, accessible via le smartphone du Client.

Un reçu d'achat est stocké automatiquement dans cette même rubrique.

De la même manière, les attestations d'utilisation d'abonnement sont disponibles via la rubrique « *Historique d'achat* ». Les éléments présents dans l'historique ainsi que les justificatifs d'achat sont disponibles tant que l'application n'est pas désinstallée ou que les données d'inscription du Client n'ont pas été effacées.

## ARTICLE 10 : Validation et contrôle du titre

### ■ Validation

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 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).

Pour valider un titre de transport chargé sur un smartphone, le Client doit présenter son smartphone avec écran allumé devant le valideur et s'assurer que la liaison s'est effectuée correctement (signal sonore court, lumière verte et information affichée sur l'écran du valideur).

En cas de détérioration du smartphone, ou de panne de batterie ne permettant pas d'utiliser l'application, le Client doit acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels avant d'emprunter le réseau Tisséo.

### ■ Contrôle

En cas de contrôle, le Client doit présenter son smartphone à l'agent de contrôle.

Le Client reconnaît et accepte que seules les informations affichées sur le menu contrôle de l'appli TICKET easy feront foi pour justifier de la validité du titre.

Conformément aux [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport](#), disponibles sur le site Internet de Tisséo, tous les Clients, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé.

Le défaut de titre (titre présent sur un téléphone défectueux, titre présent sur un smartphone appartenant à une personne autre que l'utilisateur contrôlé, ...) ou une utilisation irrégulière de ce dernier entraîne le paiement d'une amende forfaitaire, conformément aux dispositions relatives à la fraude au titre de transport telles que présentées dans les [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport \(Article 3 Dispositions communes, « Fraude au titre de transport »\)](#).

En cas de découverte d'une fausse déclaration effectuée par le Client à la souscription permettant notamment au Client de bénéficier d'une tarification préférentielle induite, le titre de transport sera résilié de plein droit et les sommes versées en paiement du titre resteront acquises à Tisséo Voyageurs, nonobstant de l'indemnité forfaitaire pour infraction à la police des transports due en cas de voyage sans titre de transport valable et validé.



# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 11 : Service après-vente (SAV)

### ■ Vol ou perte du smartphone

#### I. Pour les titres à nombre de déplacements défini et titres de courte durée

Les titres ne sont pas remboursés et ne peuvent être ni échangés, ni transférés vers un nouveau smartphone ou vers un autre support de titre de transport sans contact (exemple : carte Pastel).

#### II. Pour les titres de moyenne et longue durée ou « Abonnements »

Les abonnements peuvent être reconstitués sur un nouveau smartphone.

Pour cela, le Client doit préalablement installer l'application TICKET easy sur son nouveau smartphone.

Une fois l'application installée, le Client doit se connecter à son compte avec son adresse mail et son mot de passe.

Les abonnements en cours de validité associés à son compte sont alors reconstitués de manière automatique sur le nouveau smartphone du Client.

Dans l'attente de la reconstitution de son abonnement, le Client est invité à acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels.

### ■ Changement de smartphone (installation de l'application et connexion à son compte sur un autre téléphone)

Lorsque le Client se connecte à son compte depuis une nouvelle application TICKET easy sur un autre téléphone, toute autre application éventuellement rattachée à ce même compte sera désactivée. Cette application ne sera alors plus utilisable, même si elle contient des titres encore valides. Seuls les titres de moyenne et longue durée seront reconstitués sur le nouveau téléphone.

### ■ Suppression/désinstallation de l'application TICKET easy

#### I. Pour les titres à nombre de déplacements défini et titres de courte durée

En cas de suppression ou de désinstallation de l'application TICKET easy, les titres de transport sont détruits.

Ils ne sont pas remboursés et ne peuvent être ni échangés, ni transférés vers un nouveau smartphone ou vers un autre support de titre de transport sans contact (exemple : carte Pastel).

#### II. Pour les titres de moyenne et longue durée ou « Abonnements »

Les abonnements peuvent être reconstitués.

Pour cela, le Client doit préalablement ré installer l'application TICKET easy sur son smartphone.

Une fois l'application installée, le Client doit se connecter à son compte avec son adresse mail et son mot de passe.

Les abonnements en cours de validité associés à son compte sont alors reconstitués de manière automatique sur le nouveau smartphone du Client.

Dans l'attente de la reconstitution de son abonnement, le Client est invité à acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels.

## ARTICLE 12 : Droit de rétractation

- Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre choisi.

- Aucune modification ou annulation de la commande ne sera possible à compter du chargement du titre de transport sur le smartphone.

- S'agissant d'un contrat de vente portant sur les services de transport de passagers, conformément à l'article L. 121-16-1 du Code de la consommation, le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation.

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

## ARTICLE 13 : Propriété intellectuelle

La société Tisséo Voyageurs est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle et autres droits privatifs sur les données, logos, marques et fonds graphiques.

L'application TICKET easy est sous licence propriétaire **Digimobee**.

Le Client reconnaît être seulement autorisé à installer et utiliser l'application TICKET easy sur son mobile.

Toute autre utilisation non autorisée du contenu de l'application, notamment à des fins commerciales, est interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, notamment en contrefaçon, conformément aux dispositions de l'article L. 335-3 du Code de Propriété Intellectuelle.

## ARTICLE 14 : Droit, litige

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

En cas de litige, l'utilisateur s'adressera par priorité à Tisséo Voyageurs pour obtenir une solution amiable.



# Conditions générales de vente et d'utilisation de l'application TICKET easy sur le réseau Tisséo

## ARTICLE 15 : Contacts et informations

Pour toute question, le Client peut contacter le service support technique :

- depuis le menu latéral de l'application via le bouton « *Nous contacter* »,
- ou en s'adressant à [support.ticketeasy@mobeepass.com](mailto:support.ticketeasy@mobeepass.com).

Une FAQ est également disponible dans l'application :

- depuis le menu latéral de l'application via le bouton « *FAQ* »,
- ou à <http://aide.ticketeasy.mobeepass.com>.

### ■ 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](http://www.mtv.travel)**