

Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

Table des matières

ARTICLE 1 : Définitions

ARTICLE 2 : Objet

ARTICLE 3 : Droits et obligations du client

- Règles de stationnement et de circulation communes à tous les services
- Client utilisant les transports en commun
- Client horaire
- Client abonné « nuit et week-end »
- Client « offres partenaires »
- Client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo
- Client Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

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

- Interdictions
- Consignes de sécurité

ARTICLE 5 : Responsabilités de l'exploitant et du client

- Responsabilité de l'exploitant
- Responsabilité générale des clients

ARTICLE 6 : Données personnelles et vidéo protection

- Vidéo protection
- Informations relatives aux données personnelles

ARTICLE 7 : Service après-vente (SAV)

- Perte ou vol d'une carte de transport nominative émise par Tisséo
- Dysfonctionnement de la carte de transport nominative émise par Tisséo
- Reconstitution de l'abonnement « nuit et week-end » en cas de refabrication de la carte

ARTICLE 8 : Réclamations et médiation

- Conditions de recevabilité
- Modalités de réclamation
- Médiation

ARTICLE 9 : Contacts

ARTICLE 1 : Définitions

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

■ Parc Relais ou P+R

Les P+R sont des parcs de stationnement dont l'utilisation principale s'effectue en rabattement du réseau de transport Tisséo. Ils sont soumis à un accès contrôlé et pour certains usages, à une redevance de stationnement.

■ Client

Personne physique qui utilise les P+R dans le cadre de l'un des services proposés par Tisséo Voyageurs.

■ Exploitant

Tisséo Voyageurs à qui Tisséo Collectivités, Autorité Organisatrice, a confié l'exploitation des P+R.

■ Souscripteur

Personne physique qui en pénétrant dans les P+R ou en signant le contrat d'abonnement « nuit et week-end », adhère pour elle-même ou pour un tiers aux conditions générales de vente et d'utilisation du service P+R Tisséo.

Le souscripteur déclare avoir la capacité de contracter l'abonnement « stationnement nuit et week-end » et de s'affranchir de la redevance, 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.

■ Bénéficiaire

Client, personne physique titulaire du droit de stationnement, qui utilise le service P+R Tisséo et qui s'engage à respecter les conditions d'utilisation.

■ Payeur

Personne physique ou morale qui paie la redevance de stationnement.



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

ARTICLE 2 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) régissent les droits et obligations du client et de Tisséo Voyageurs dans le cadre de l'utilisation des P+R.

Elles s'appliquent à l'ensemble des P+R Tisséo équipés d'un système de contrôle d'accès.

Toute souscription et/ou utilisation des P+R emporte l'acceptation des présentes conditions générales et du règlement d'utilisation qui leur est associé.

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

ARTICLE 3 : Droits et obligations du client

Les services proposés par Tisséo Voyageurs sont soumis aux conditions générales de vente et d'utilisation, au règlement d'utilisation des P+R ainsi qu'à la signalisation afférente aux conditions de stationnement, de sécurité et de circulation, présente dans chaque parc de stationnement.

Ils confèrent au client un droit d'accès, de circulation et de stationnement sur les P+R à l'exclusion de toute autre activité non expressément autorisée par Tisséo Voyageurs.

Aucun gardiennage n'est assuré par l'Exploitant.

La tarification est définie et révisable unilatéralement par l'Autorité Organisatrice des transports (Tisséo Collectivités).

Les conditions tarifaires de stationnement sont disponibles en agence Tisséo ainsi que sur le site internet de Tisséo Voyageurs.

Elles sont communiquées au souscripteur lors de l'activation de son abonnement.

Les tarifs en vigueur sont affichés en entrée sur les bornes d'accès et sur la caisse automatique.

Différents services sont proposés par Tisséo Voyageurs dont les spécificités sont exposées dans les points suivants des présentes :

- Client utilisant les transports en commun,
- Client « horaire »,
- Client « abonné nuit et week-end »,
- Client « partenaires »,
- Client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo,
- Client « Personnes à Mobilité Réduite - PMR ».

■ Règles de stationnement et de circulation communes à tous les services

Les P+R sont réservés aux véhicules de tourisme immatriculés dont les plaques sont réglementaires et lisibles.

Tout autre véhicule, dont notamment les caravanes, camping-cars et véhicules avec remorques, est interdit, sauf autorisation expresse de Tisséo Voyageurs.

La durée de stationnement maximale est de 14 jours glissants et consécutifs.

La circulation et la manœuvre des véhicules doivent être effectuées en fonction des règles prescrites par le code de la route.

La vitesse est limitée à 15 Km/H.

Les clients doivent respecter la signalisation verticale et horizontale présente sur le parc, et notamment, le sens des voies de circulation et les emplacements matérialisés pour le stationnement.

Les clients doivent s'assurer que le gabarit de leur véhicule est compatible avec le gabarit indiqué en entrée du parc relais sur lequel il souhaite pénétrer.

L'utilisation des emplacements réservés aux Personnes à Mobilité Réduite est subordonnée à l'apposition sur le tableau de bord du justificatif adéquat (permis de stationnement PMR ou carte CMI de stationnement).

Tout manquement aux règles de circulation et de stationnement est verbalisable conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi qu'au règlement d'utilisation des P+R annexé aux présentes.

En cas de stationnement irrégulier ou de dépassement de la durée autorisée, le stationnement sera considéré comme abusif et susceptible d'une mise en fourrière conformément à la réglementation en vigueur.

Tout manquement à ces dispositions est verbalisable conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur dont notamment,

- l'article R 2241-19 du code des transports qui prévoit et réprime les infractions à la circulation, au stationnement et à l'arrêt des véhicules dans les cours de gare d'une contravention de 2ème classe,
- l'article R 417-11 du code de la route qui prévoit et réprime l'arrêt et le stationnement irrégulier sur les emplacements PMR d'une contravention de 4ème classe.

Le stationnement ininterrompu pendant plus de 14 jours est constitutif d'un stationnement abusif susceptible d'immobilisation et de mise en fourrière dans les conditions prévues à l'article L 325-1 et L 325-3 du code de la Route.

Tisséo Voyageurs se réserve par ailleurs le droit de faire appel aux services de la fourrière pour faire évacuer tout véhicule aux frais et risques de son propriétaire en cas de stationnement irrégulier empêchant la circulation au sein du parc relais ou pour des raisons de



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

sécurité ou de travaux.

La circulation des vélos, trottinettes, segways, gyropodes, planches à roulettes, rollers ou patins à l'intérieur des parcs relais doit se faire dans le respect de la signalisation verticale et horizontale et des règles de sécurité et de prudence à l'égard des autres usagers.

■ Client utilisant les transports en commun

Le client utilisant les transports en commun est une personne physique qui détient un titre de transport Tisséo valable et validé lui permettant de stationner gratuitement son véhicule pour une durée maximale de 24 heures consécutives.

I. Conditions d'utilisation des clients utilisant les transports en commun

L'entrée et la sortie dans le parc relais sont gérées par le système automatique de contrôle d'accès.

En entrée, l'ouverture de la barrière se fait :

- par l'application sur la borne d'entrée de la carte de transport nominative ou d'un smartphone équipé de l'application de dématérialisation du titre de transport du réseau,
- ou par le retrait d'un ticket horodaté à la borne d'entrée.

En sortie, l'ouverture de la barrière se fait :

- par l'application sur la borne d'entrée de la carte de transport nominative ou un smartphone équipé de l'application de dématérialisation du titre de transport du réseau,
- ou par la présentation sur la borne du ticket d'entrée accompagné du titre de transport validé.

II. Tarification pour le client utilisant les transports en commun

Le stationnement en P+R est gratuit dans la limite de 24 heures consécutives.

Conditions requises pour bénéficier de la gratuité :

- avoir un titre de transport valable et validé,
- avoir stationné le véhicule préalablement à la validation de son titre de transport,
- avoir validé dans une station autre que celle où le véhicule est stationné dans l'heure précédent la sortie. Cela signifie que l'utilisateur doit utiliser les transports en commun dans l'heure qui précède la sortie de son véhicule du parc relais (La durée est portée à 1 heure 30 si le titre a permis d'utiliser la navette aéroport).

En cas de non-respect des conditions, ou de dépassement de la durée de 24 heures consécutives (heure d'entrée plus 24 heures), le client sera considéré comme « client horaire » et devra s'acquitter du règlement de son stationnement à hauteur de son dépassement.

La durée du dépassement horaire correspond à la différence entre [l'heure de sortie] et [l'heure de la première validation plus 1 heure].

■ Client horaire

Le client horaire est une personne physique qui utilise les parcs relais grâce à un ticket horodaté pris en entrée du parc relais permettant le décompte d'une redevance à acquitter selon le tarif affiché et en fonction du temps passé.

I. Condition d'accès des clients horaires

L'entrée et la sortie dans le parc relais sont gérées par le système de contrôle d'accès.

En entrée, l'ouverture de la barrière se fait par :

- le retrait du ticket horodaté à la borne d'entrée.

En sortie, l'ouverture de la barrière se fait par :

- la présentation sur la borne du ticket horodaté acquitté.

II. Tarification client horaire

Le client horaire bénéficie de la gratuité pendant les 30 premières minutes. Cette gratuité n'est pas cumulable avec la gratuité accordée au client des transports en commun.

Au-delà de 30 minutes de stationnement, le stationnement est payant. La structure tarifaire proposée pour les clients horaires est la suivante :

- une tarification horaire de jour : de 8h à 18h,
- une tarification horaire de nuit : de 18h à 8h,
- une tarification à la journée : 24h consécutives et glissantes,
- une tarification à la semaine : 7 jours consécutifs et glissants,
- une tarification maximale correspondant à la tarification de 2 semaines.

La tarification est faite par tranche de 15 minutes. Toute tranche commencée est due en entier.

La durée du stationnement est calculée par le système de contrôle d'accès à partir des heures d'entrée et l'heure de sortie, mentionnées sur le ticket de parcs relais horodaté et/ou sur le relevé de lecture de plaques d'immatriculation. En cas de perte du ticket horodaté et dans le cas où le relevé d'immatriculation ne pourrait pas établir la date et l'heure d'entrée du véhicule, le stationnement sera facturé sur la base forfaitaire de la durée maximale de stationnement autorisé (14 jours), au tarif semaine.



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

III. Solutions de paiement

Les clients horaires ou autres clients en situation de dépassement pourront régler leur redevance par :

- carte bancaire à la caisse automatique ou directement sur la borne de sortie,
- en pièces à la caisse automatique seulement.

■ Client abonné « nuit et week-end »

Le client abonné « nuit et weekend » est un client qui utilise le parc relais grâce à une carte de transport sans contact nominative chargée de l'abonnement « nuit et weekend » en vigueur permettant l'accès à un parc relais désigné pour un véhicule.

I. Conditions d'accès client abonné « nuit et week-end »

Le nombre de places éligibles à ce type d'usage dans chacun des P+R est limité.

L'abonnement « nuit et week-end » souscrit n'est valable que pour le P+R désigné lors de la souscription à l'exclusion de tout autre P+R.

II. Souscription de l'abonnement

Les dossiers de demande sont constitués par les souscripteurs et doivent être déposés sur le site internet de Tisséo, rubrique "e-Agence".

Le dépôt de la demande est conditionné au nombre de places disponibles pour le P+R concerné. En l'absence de place, le client devra renouveler sa demande ultérieurement.

Le dossier de demande comprend l'ensemble des éléments suivants :

- un formulaire de demande rempli et validé par le souscripteur,
- la copie de la pièce d'identité du souscripteur,
- un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP).

Il doit être déposé au plus tard le 25 du mois précédent la date de début souhaitée pour l'abonnement.

Le support de l'abonnement est une carte nominative de transport. Il n'est pas nécessaire que cette carte soit chargée de titres de transport.

Si le bénéficiaire ne possède pas de carte de transport nominative, le souscripteur doit en faire la demande et fournir les documents nécessaires à sa fabrication (cf. [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#)).

La conclusion de l'abonnement est subordonnée à l'acceptation expresse de Tisséo Voyageurs.

À compter de la réception de l'accord, le souscripteur a 10 jours ouvrés pour activer le contrat d'abonnement en agence Tisséo. À défaut, sa demande est caduque et il devra réitérer sa demande.

III. Prise d'effet

Les abonnements sont souscrits pour des mois calendaires sans qu'ils ne soient susceptibles d'être proratisés.

La date de prise d'effet de l'abonnement dépend de la date d'activation de la carte par le bénéficiaire.

L'activation est réalisée par le paiement comptant de la première mensualité en agence Tisséo.

Si l'activation est réalisée entre le 1^{er} et le 5 du mois, l'abonnement prend effet pour le mois en cours.

Si l'activation est réalisée à partir du 6, l'abonnement ne prendra effet que pour le mois suivant.

IV. Droits attachés aux abonnements « Nuit et Week-end »

L'abonnement confère au client un droit d'accès, de circulation et de stationnement dans le P+R désigné sans attribution de place prédéfinie.

Il permet de stationner un véhicule désigné au contrat sur les plages suivantes :

- du lundi au vendredi entre 18h et 8h du matin et du vendredi 18h au lundi 8h 24h/24,
- les jours fériés 24h/24.

En cas de stationnement en dehors des jours et des horaires prévus au dit abonnement, le client sera considéré comme « client horaire » et devra s'acquitter du montant de son stationnement.

Les abonnés stationnement « nuit et week-end » P+R, également utilisateurs des transports en commun peuvent cumuler les services sous réserve de sortir leur véhicule au moins une fois toutes les 24h. Ils bénéficient alors de la gratuité pendant les 24 premières heures.

V. Durée de l'abonnement

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée.

Tout mois commencé est dû.

Il pourra être mis fin à l'abonnement à prélèvement automatique mensualisé conformément aux dispositions stipulées à l'article « Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur ».

VI. Tarification abonnement « nuit et week-end »

Le souscripteur s'oblige à avoir une carte de transport nominative et à payer par prélèvement mensuel le montant de l'abonnement « nuit et week-end » au tarif en vigueur.



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

Les tarifs de la carte de transport nominative et de l'abonnement sont disponibles en agence Tisséo et sur notre site internet Tisséo (tisseo.fr).

Les tarifs sont révisables et en cas de changement, le souscripteur sera informé un mois avant la mise en vigueur du changement tarifaire.

VII. Paiement de l'abonnement « nuit et week-end »

Les paiements de l'abonnement « nuit et week-end » sont réalisés :

- comptant, par carte bancaire, espèces ou chèques en Agence Tisséo pour la 1^{ère} mensualité et le cas échéant les frais de fabrication de la carte nominative de transport,
- par prélèvement bancaire automatique, à partir de la 2^{ème} mensualité, le 1^{er} jour ouvré suivant le 3 de chaque mois, à l'exclusion de tout autre mode de paiement.

Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

Le souscripteur doit être obligatoirement une personne majeure, un mineur émancipé, ou une personne morale. Il peut être différent du bénéficiaire de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements à prélèvement automatique mensualisé. La validation du formulaire de demande d'abonnement par le souscripteur vaut acceptation de souscription à l'abonnement et de prélèvement automatique mensualisé.

a. Régularisation des impayés

Tout impayé est constitutif d'un manquement aux obligations contractuelles sanctionné par l'application d'une pénalité forfaitaire définie en fonction du montant de l'impayé.

Pour l'abonnement « nuit et week-end », le montant de la pénalité forfaitaire est de 16€ TTC.

Tout impayé doit être régularisé dans les 8 jours à compter de la demande adressée au souscripteur par Tisséo Voyageurs.

La régularisation de(s) la somme(s) due(s) et de la pénalité forfaitaire appliquée pour manquement aux obligations contractuelles doit être effectuée :

- soit auprès du Service Comptabilité de Tisséo, par téléphone au 05 61 41 70 70, ou par courrier au 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1,
- soit en se présentant dans une des Agences Tisséo (liste et horaires d'ouverture disponibles sur tisseo.fr).

À défaut de régularisation, le contrat est résilié conformément au paragraphe intitulé « Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo ».

b. Changement de coordonnées bancaires

Le souscripteur doit signaler tout changement de payeur ou d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever avant le 15 du mois en cours en adressant un courrier à Tisséo, Service Comptabilité, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1, ou un mail sur l'e-agence.

Il remplit et signe une nouvelle autorisation de prélèvement SEPA (Single Euro Payment Area/Espace Unique de Paiement en Euros) et fournit un RIB, RIP aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

c. Changement de coordonnées de contact

Tout changement d'adresse postale ou de courriel doit être signifié à Tisséo Voyageurs avant la fin du mois en cours pour prendre effet au mois suivant, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des envois de courriers ou de courriels. L'Abonné doit communiquer sa nouvelle adresse à Tisséo Voyageurs par le site Internet de Tisséo Voyageurs.

VIII. Résiliation de l'abonnement « nuit et week-end »

a. Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur

Le contrat peut être résilié mensuellement par courrier recommandé avec accusé de réception adressé par le souscripteur 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.

b. Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo

L'abonnement peut être résilié par Tisséo Voyageurs pour les motifs suivants :

- en cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, de fausse déclaration, ou de falsification des pièces jointes,
- en cas d'impayé non régularisé dans le délai de 8 jours,
- en cas de retrait des offres proposées, Tisséo Voyageurs informera le client dans un délai minimum de 3 mois avant l'arrêt des services.

Tisséo Voyageurs signifie la résiliation au moyen d'un courrier, adressé au dernier domicile connu de l'abonné et du souscripteur le cas échéant. Les sommes restantes dues seront recouvrées par voie judiciaire ou extrajudiciaire.

■ Client « offres partenaires »

Les Clients « offres partenaires » sont des clients qui utilisent le P+R pour fréquenter des espaces culturels et de loisirs, partenaires de Tisséo Voyageurs situés à proximité des P+R.



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

I. Conditions d'accès clients « offres partenaires »

Certaines entités partenaires de Tisséo Voyageurs offrent la possibilité aux clients de stationner sur les P+R.

L'entrée dans le P+R se fait en retirant à la borne d'entrée un ticket horodaté ou sur présentation de sa carte de transport.

Ce ticket horodaté doit être présenté à un opérateur du site partenaire accompagné de la preuve de consommation sur le site pour bénéficier de la gratuité du stationnement.

En sortie du P+R le client partenaire présente à la borne de sortie sa carte de transport ou son ticket P+R horodaté et le QR code qui vient de lui être remis par le partenaire.

II. Tarification « clients partenaires »

Le stationnement est gratuit pour le client « clients partenaires », sous réserve de remplir les conditions décrites dans l'article relatif aux Conditions d'accès clients « offres partenaires ».

À défaut, le client est considéré comme « client horaire » et doit s'acquitter du montant de son stationnement.

■ Client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo

Le Client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo est un client qui utilise gratuitement l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo pendant 30 minutes.

I. Conditions d'accès client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo

Les points de prise ou de dépose de passagers-covoitureurs sont implantés sur certains P+R.

L'entrée et la sortie dans l'aire de covoiturage sont gérées par le système de contrôle d'accès.

En entrée, l'ouverture de la barrière se fait par :

- le retrait du ticket horodaté à la borne d'entrée.

En sortie, l'ouverture de la barrière se fait par :

- la présentation sur la borne du ticket horodaté acquitté.

II. Tarification client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo

L'utilisation des espaces de covoiturage pour la dépose ou la prise de passagers-covoitureurs est gratuite pendant 30 minutes.

En cas de dépassement de la durée, le client est considéré comme « client horaire » et doit s'acquitter du montant de son stationnement.

■ Client Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Les Clients PMR sont des personnes physiques à mobilité réduite, titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) de stationnement ou d'un permis de stationnement PMR, qui utilisent les parcs relais sur les places destinées aux PMR.

Ils sont soumis aux mêmes conditions d'accès et principes tarifaires que les autres clients mais bénéficient de places réservées.

En cas de saturation des parcs, ils pourront accéder aux places disponibles qui leur sont réservées :

- sur présentation de leur carte CMI sur le lecteur de la borne d'entrée et retrait d'un ticket P+R ou présentation d'une carte nominative de transport,

- ou en présentant leur permis de stationnement PMR à l'agent du parc relais grâce au système de visiophonie et en retirant un ticket P+R ou en présentant une carte nominative de transport.

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

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

Tisséo tient au respect absolu de la personne et des équipements affectés aux parcs relais et n'acceptera aucun acte d'incivilité.

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

■ Interdictions

À l'intérieur des parcs relais 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 faire usage du signal d'alarme, ou d'arrêt des bornes d'appel d'urgence, mis à la disposition des clients de manière illégitime,

- de faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours,

- de jeter ou abandonner 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,

- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions et la publicité régulièrement apposée dans parcs relais,

- d'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux ou objets,



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

- de mendier,
- de s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets,
- 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.

Tout manquement aux règles susvisées est constitutif d'une infraction prévue par les textes réglementaires applicables à la police des transports réprimé par une contravention de 4^{ème} classe.

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

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.

■ Consignes de sécurité

Les clients doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir directement un agent de l'Exploitant, s'il est présent sur les lieux, ou par l'intermédiaire des boutons d'interphones situés sur les bornes d'entrée et de sortie ainsi que sur les caisses automatiques.

Les consignes de sécurité qui sont affichées dans les parcs relais doivent être respectées qu'il s'agisse des interdictions ou des conduites à tenir en cas d'incendie.

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.

ARTICLE 5 : Responsabilités de l'exploitant et du client

■ Responsabilité de l'exploitant

Tisséo Voyageurs ne pourra voir sa responsabilité engagée que dans les limites prévues par le droit commun, c'est-à-dire en cas d'inexécution de ses obligations contractuelles et dans la limite de la commande.

Le présent contrat confère à son titulaire client un droit de stationnement et non un droit de dépôt, de garde ou de surveillance, et ce, nonobstant l'existence d'une installation de vidéo-surveillance et la présence d'agent de l'exploitant.

Le stationnement a donc lieu aux risques et périls exclusifs conducteurs et/ou propriétaires de véhicules, qui en conservent la garde et la responsabilité.

L'exploitant décline toute responsabilité et le client renonce à tout recours contre lui en cas, sans que cette liste ne soit limitative, de vol, acte de vandalisme, avarie, gel, inondation, catastrophe naturelle, incendie ou dommages de toutes sorte, cas fortuits ou de force majeure, etc... affectant directement ou indirectement les personnes, les animaux et/ou les biens et notamment les véhicules.

En cas de panne ou de sinistre l'évacuation des véhicules est laissée à la diligence du client sans que l'exploitant ne se charge d'aviser les propriétaires des véhicules, ni d'assurer leur enlèvement.

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

■ Responsabilité générale des clients

Le client est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (conformément aux articles 1240 et suivants du code civil).

En particulier, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer directement ou indirectement, dans l'enceinte des P+R, tant à d'autres clients ou à leurs véhicules, qu'aux personnels, ou biens de l'exploitant ou de ses représentants.

ARTICLE 6 : Données personnelles et vidéo protection

■ Vidéo protection

Les clients des parcs relais sont informés de l'existence d'un système de vidéo protection dans les parcs relais conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996.

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 clients 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.



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

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.

■ Informations relatives aux données personnelles

Tisséo Voyageurs informe ses clients que leurs des données à caractère personnel font l'objet d'un traitement nécessaire à son activité d'exploitant des P+R 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 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.

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 sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution des abonnements et de la gestion administrative, financière et opérationnelle des parcs relais. 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 précontractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion de l'abonnement ou du stationnement gratuit dans le cadre du service annexe au contrat de transport.

Les traitements effectués ont pour finalité, la délivrance et l'utilisation du titre donnant accès au parc relais, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion opérationnelle du parc relais, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système, la gestion des contentieux, le cas échéant.

Les destinataires des données sont les personnels de Tisséo Voyageurs de la Direction Clientèle, de la Direction financière et de la Direction juridique, les prestataires de Tisséo Voyageurs, en charge de la gestion opérationnelle du parc relais pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation.

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.

Les données sont conservées durant toute la durée de la relation contractuelle et à l'issue de celle-ci à l'expiration d'un délai de 2 ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

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 Tisséo Voyageurs et sur le site internet.

ARTICLE 7 : Service après-vente (SAV)

Cet article complète les dispositions relatives au SAV telles que présentes dans les Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo.

■ Perte ou vol d'une carte de transport nominative émise par Tisséo

En cas de perte ou de vol, la carte de transport nominative est remplacée contre le paiement de frais de refabrication. La demande de remplacement de la carte de transport nominative est à effectuer dans une Agence Tisséo ou sur l'e-Agence.

■ Dysfonctionnement de la carte de transport nominative émise par Tisséo

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

Le remplacement nécessite la restitution de la carte de transport nominative défectueuse.

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

■ Reconstitution de l'abonnement « nuit et week-end » en cas de refabrication de la carte

La reconstitution de l'abonnement « nuit et week-end » est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données Tisséo au jour de la refabrication.

L'abonnement « nuit et week-end » présent sur la carte est reconstitué lors de la refabrication, exception faite d'un abonnement qui aurait été acheté dans les 48 heures précédant le jour de la refabrication. Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le client sera considéré comme un « client horaire ».

Autres cartes sans contact nominatives (cartes Pastel partenaires, carte montoulose, carte MUT, etc.)

L'émetteur d'une carte sans contact est l'entité qui fabrique cette carte 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.

Une fois sa nouvelle carte récupérée, son titulaire devra se présenter dans une Agence Tisséo afin de demander la reconstitution de l'abonnement « nuit et week-end ».



Conditions Générales de Ventas et d'Utilisation des P+R Tisséo

Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le client sera considéré comme un « client horaire ».

ARTICLE 8 : 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 :

- sur internet,

ou adressées par :

- mail : contact@client.tisseo.fr,

- 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

ARTICLE 9 : Contacts

■ Agences Tisséo (liste au 1^{er} janvier 2020)

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

