

# 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](http://www.tisseo.pro.fr)) implique l'acceptation sans réserve des dispositions suivantes :

## ARTICLE 1 : Définitions

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 3 : Modalités d'accès au site Tisséo PRO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 5 : Dispositions particulières aux abonnements FLEXPPO**

### 5.1 – Description

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

Une tarification spécifique s'applique.

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

### 5.2 - Durée de l'abonnement Flexpro

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

### 5.3 - Relevé des déplacements réalisés et facture mensuelle

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

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

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

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

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

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

#### 5.5 - Dysfonctionnement de la carte de transport non nominative

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

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

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

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

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

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

### **ARTICLE 6 : Prix**

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

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

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

## ARTICLE 7 : Modalités de paiement

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

### 7.2 – Moyens de paiement

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

#### 7.2.1 - Paiement au comptant

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

Pour chaque Commande, une demande de débit du compte bancaire du Client professionnel sera envoyée au plus tard dans un délai de 24 heures à sa banque.

La commande sera considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.

Tisséo Voyageurs met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le site internet « <https://www.tisseo.pro> ». À ce titre, les paiements réalisés par carte bancaire sur le site e-commerce de Tisséo PRO s'effectuent par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Toutes les informations que le Client professionnel sera amené à renseigner sur le serveur de l'établissement bancaire sont cryptées par le protocole SSL (Secure Socket Layer). De plus, ce paiement s'effectuant sur les serveurs bancaires sécurisés du prestataire de paiement en ligne de Tisséo Voyageurs, ces informations ne transitent pas via le site e-commerce de Tisséo Pro.

#### 7.2.2 – Paiement par chèque

Le paiement de la Commande peut être effectué par chèque.

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

#### 7.2.3 – Paiement par virement bancaire

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

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

### 7.3 – Dispositions particulières applicables à l’abonnement Flexpro

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

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

### 7.4 – Facturation

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

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

### 7.5 – Pénalités de retard

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

Les intérêts de retard seront donc calculés comme suit :

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

## **ARTICLE 8 : Modalités de livraison**

### 8.1 – Lieu de livraison

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

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

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

## 8.2 – Frais de livraison

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

## 8.3 – Délai de livraison

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

## 8.4 – Suivi de livraison

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

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

## 8.5 - Retard ou absence de livraison

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

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

# **ARTICLE 9 : Obligations du Client professionnel**

## 9.1 – Fraude ou tentative de fraude

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

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 tenter Tisséo Voyageurs aux fins de recouvrement des sommes restant dues.

## 9.2 – Incident de paiement

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

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

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

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

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

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

## 9.3 – Annulation de Commande par le service Tisséo PRO

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

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

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

### 10.1 – Produit(s) non-conforme(s)

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

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

### 10.2 – Service(s) non-conforme(s)

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

## **ARTICLE 11 : Droit de rétractation**

S'agissant d'un contrat de vente portant sur les services de transport de passagers, conformément à l'article L. 221-2 du Code de la consommation, le Client professionnel ne pourra pas exercer son droit de rétractation. Par ailleurs, il ne sera procédé à aucun remboursement et à aucun geste commercial sur une commande qui aurait été livrée conformément à la demande du Client professionnel.

## **ARTICLE 12 : Données personnelles**

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

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

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

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

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

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

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

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

Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'union Européenne. Il est toutefois précisé que Tisséo Voyageurs pourra être amené à communiquer les données personnelles à ses sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à l'acheminement de la commande ou pour des actes de maintenance éventuels.

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

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

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données les concernant. Elles peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données. Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr).

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

## **ARTICLE 13 : Droit applicable et Litige**

### 13.1 – Droit applicable

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

En application des articles 1365 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, seules les informations délivrées par le site internet « <http://www.tisseo.pro> » font foi entre les parties. Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information de Tisséo Voyageurs, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de Tisséo Voyageurs, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Client professionnel.

La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de Tisséo Voyageurs est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

### 13.2 – Litige

En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable survenu entre les parties, tout litige relèvera des tribunaux français compétents.

## **ARTICLE 14 : Réclamations et médiation**

### 14.1 - Conditions de recevabilité

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

### 14.2 - Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

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

Ou adressées:

- Par mail : [contact.pro@tisseo.fr](mailto: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](http://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](mailto:contact.pro@tisseo.fr)