

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

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 usagers et Tisséo.

Ces CGVU sont mises à disposition des usagers sur simple demande faite à Tisséo. Elles sont également 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 usagers 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, l'utilisateur 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.

■ 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.



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

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 usagers, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé, exception faite des enfants de moins de 4 ans.

■ 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 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).

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 montpoulouse, le pass tourisme, etc.),
- le téléphone portable (cf. CGVU TICKET easy).

Les usagers sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide et validé 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 avant d'accéder aux quais dans les stations de métro, à bord des véhicules 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 :

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

IV. Définition d'un « déplacement »

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période de 1 heure, à partir de la 1^{ère} validation. A 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.
- En cas d'utilisation d'un parc relais (P+R), la dernière validation prise en compte est celle effectuée à la sortie du P+R.

■ Transport des enfants - Poussettes

- Les enfants de moins de 4 ans se déplacent gratuitement, sans titre de transport. En cas d'affluence, ils doivent le faire sur les genoux de la personne qui les accompagne.
- Dans le métro et le tram, les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure.
- Les poussettes sont admises dans le métro, le tram ou les bus, et transportées gratuitement. Elles doivent être logées sur un emplacement réservé aux fauteuils roulants s'il n'est pas déjà occupé et, pour des raisons de sécurité, doivent être dotées d'un système de blocage des roues.

■ Transport des animaux

I. Dispositions générales

Les animaux y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC) sont interdits dans tous les transports en commun ou locaux ouverts au public.



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

II. Dispositions particulières

L'accès aux transports en commun est accepté et gratuit, dans le métro, le tram et les bus uniquement pour :

- les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance pour les PMR, tenus en laisse,
- les animaux domestiques de petite taille portés sous le bras,
- les animaux domestiques transportés dans des paniers fermés.

Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

Vu l'article L 211-16 du code rural, Vu l'arrêté du 27 avril 1999 modifié,

Vu l'arrêté préfectoral du 27 juin 2007 portant approbation du règlement de sécurité du métro

Tout manquement aux obligations susvisées est puni des peines prévues pour les contraventions de 2e classe, sans préjudice des verbalisations encourues pour non-respect de la réglementation.

■ Transport des colis - bagages - porte-provisions - vélos

- Seuls les petits colis et bagages à main, pouvant être portés par une seule personne sont acceptés et transportés gratuitement.
 - Les porte-provisions sont transportés gratuitement.
 - Le transport des matières dangereuses (inflammables, toxiques ou explosives) est formellement interdit dans le métro, le tram et les bus.
 - Les vélos pliants sont admis à bord du métro, du tram et des bus, à condition d'être pliés et de ne pas gêner les autres voyageurs.
- Les vélos sont autorisés à bord du tram en heures creuses (non autorisés de 7h à 9h et de 16h à 19h en semaine).

■ Parcs Relais (ou P+R)

I. Bénéficiaires du service

Tisséo met à la disposition des usagers du réseau de transports en commun des parkings pour stationner leur véhicule, situés à proximité des gares d'échange et accessibles avec leur titre de transport Tisséo.

Le stationnement est autorisé pendant les horaires d'ouverture du métro. Ces horaires sont affichés à l'entrée des P+R. En dehors de ces horaires, le stationnement est interdit, sauf aux titulaires de l'abonnement de nuit P+R, accessible sur l'e-Agence Tisséo.

A défaut, les véhicules pourront être verbalisés.

II. Contrôle d'accès

L'ouverture des barrières d'entrée est automatique. En revanche, lors de la sortie du véhicule du P+R, la validation du titre de transport est obligatoire. Ce titre aura été préalablement validé, comme indiqué au paragraphe intitulé « comment valider un titre de transport ».

■ Parcs à Vélos (ou P+V)

I. Bénéficiaires du service

Le parc à vélos est ouvert au public selon les horaires affichés dans les stations de métro Tisséo et à l'entrée des Parcs Relais. L'utilisateur est tenu de respecter ces horaires et ne pourra bénéficier d'aucune assistance pour accéder à son cycle en dehors des heures d'ouverture du métro.

Le parc à vélos est réservé exclusivement aux usagers 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.

L'accès à ce service est gratuit. Il est valable pendant 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 www.tisseo.fr, rubrique e-Agence.

II. Conditions d'utilisation

Cf. CGVU du service Parc à Vélos avec contrôle d'accès de Tisséo, disponibles sur le site Internet Tisséo ou en Agence Tisséo sur demande.

■ Fraude au titre de transport

I. Conditions irrégulières d'utilisation d'un titre de transport

Il est interdit :

- d'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,
- de 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,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- de vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
- de 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.



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

II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation

- Oublier de valider votre titre de transport vous met en situation de fraude.
 - Tout usager qui, après le passage de la ligne de contrôle de la station de départ et avant d'avoir passé celle de la station d'arrivée, ne pourra présenter son titre de transport valable et validé sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions prévues par les dispositions pénales et réglementaires en vigueur.
- Tous les agents de l'Exploitant et ses représentants, identifiables, sont habilités à effectuer le contrôle des titres de transport.
- Lors d'un contrôle, l'usager est tenu de présenter à l'agent de l'Exploitant son titre de transport validé à l'entrée.
 - Les agents de l'Exploitant affectés au contrôle sont assermentés et agréés et sont donc dûment habilités à effectuer les contrôles de titres de transport, et à dresser, le cas échéant, des procès-verbaux d'infraction conformément aux dispositions des articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale.
 - Ces agents peuvent donc, à tout moment du déplacement, vérifier la validité des titres de transport, que ce soit dans les rames, dans les stations ou à bord des bus.
 - Les usagers qui auraient enfreint les dispositions relatives aux règles d'utilisation des titres de transport seront en situation d'infraction.
- Tout agent dûment mandaté par l'Exploitant peut retirer les titres utilisés de manière frauduleuse.

III. Procédure de régularisation d'une infraction

- Conformément aux dispositions de l'article 529-3 et suivants du code de procédure pénale, l'action publique est éteinte par une transaction entre l'Exploitant et le contrevenant. Cette transaction est réalisée par le paiement de l'indemnité forfaitaire, assortie des frais, dont le montant est régi par le décret 2016-541 du 3 mai 2016.
- Ainsi, si l'usager est en situation irrégulière, il peut éviter toute poursuite :
 - s'il est majeur :
 - > en effectuant sur-le-champ, auprès de l'agent de contrôle et contre remise d'une quittance, le paiement de l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement, en espèces ou par chèque, ou par carte bancaire (sauf cartes bancaires Electron et American Express)
 - > en effectuant le paiement auprès de l'Exploitant, de l'indemnité forfaitaire augmentée des frais de dossier, dans un délai de 2 mois.
 - s'il est mineur : le procès-verbal est directement adressé à son responsable civil, qui peut effectuer le paiement de l'indemnité forfaitaire auprès de l'Exploitant dans un délai de 2 mois. Dans ce cas, il n'y aura pas de frais de dossier.
- A défaut de règlement ou en cas de contestation de la contravention dans les deux mois suivant la date de la contravention, le procès-verbal est alors transmis au Ministère Public qui sera en charge des poursuites.

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 usagers 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, l'usager 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.



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

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 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 », exception faite des demandeurs d'emploi (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 photo d'identité 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 4 « 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

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,
 - de la photo du titulaire,



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

- 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 photo d'identité 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

A 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.

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



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

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 bornes de rechargement de cartes de transport présentes dans les stations de métro (BRM) : 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 : carte bancaire uniquement,
- l'application mobile PASS easy : 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 catégories suivantes : moins de 26 ans, étudiant ou scolaire de 20 à 25 ans révolus, étudiant de 26 à 34 ans révolus, retraité, 65 ans et plus, invalide de 50 à 79%, invalide de 80% et plus, famille nombreuse, demandeur d'asile,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.

■ Catégories d'usagers pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités

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

Si l'usager 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

- Etre 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	

II. Etudiant ou scolaire de 20 à 25 ans révolus

a. Conditions d'accès

- Etre 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 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 du CROUS de l'Académie de Toulouse ou de la Région Occitanie de l'année universitaire en cours



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

- 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.

b. Niveau 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 CMU-C et le SMIC net	-80%		
	Inférieure au plafond CMU-C	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



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

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 (si vous effectuez vos démarches en sept. de l'année N, il faudra vous munir des documents concernant vos revenus de l'année N-1)
 - pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. article « Demande de carte Pastel ».

- e. Démarches pour demander le droit à réduction**
- sur l'e-Agence, dans le cadre 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),
 - avoir l'âge légal de la retraite au 1^{er} jour de validité de l'abonnement (c'est-à-dire, 62 ans et plus au 1^{er} janvier 2017),
 - être domicilié dans une commune de la Haute Garonne.
- b. Niveau de réduction selon le revenu mensuel imposable**

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. 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.

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

- d. 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 (ex : si vous effectuez vos démarches en sept. de l'année N, il faudra vous munir des documents concernant vos revenus de l'année N-1).
- e. 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,
 - dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.



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

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. Niveau 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 (ex : si vous effectuez vos démarches en sept. de l'année N, il faudra vous munir des documents concernant vos revenus de l'année N-1)

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
 - s'il s'agit d'une carte orange ou violette, justifier son taux via la notification de décision MDPH,
 - s'il s'agit d'une carte mobilité inclusion (ou CMI) mention invalidité ou d'une CMI mention priorité, justifier son taux via le courrier où figure la décision concernant l'obtention ou non de la carte mobilité inclusion,
- être une personne invalide civil, de vue, de guerre ou du travail, dont le taux d'invalidité est compris entre 50 et 79%,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

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. Niveau de réduction selon le revenu mensuel imposable

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.



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

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
Supérieure 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

c. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'invalidité 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,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (ex : si vous effectuez vos démarches en sept. de l'année N, il faudra vous munir des documents concernant vos revenus de l'année 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
 - s'il s'agit d'une carte orange ou violette, justifier son taux via la notification de décision MDPH,
 - s'il s'agit d'une carte mobilité inclusion (ou CMI) mention invalidité ou d'une CMI mention priorité, justifier son taux via le courrier où figure la décision concernant l'obtention ou non de la carte mobilité inclusion,
- être invalide civil, de vue, de guerre ou du travail,
- avoir un taux d'invalidité de 80% ou plus,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

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'invalidité 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,
- 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 disponible : Gratuité

e. Autre avantage : la carte « accompagnant »

Pour les invalides de 80% et plus ayant besoin d'un accompagnant pour faciliter leurs déplacements (cela est indiqué sur la notification MDPH ou la carte d'invalidité de l'ONACVG par les mentions "Tierce personne" ou "Besoin d'accompagnement") : une seconde carte Pastel peut être délivrée, au bénéfice d'un accompagnant éventuel.

Cette carte "accompagnant" permet un accès gratuit au réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport), et ne peut être utilisée qu'en présence de la personne accompagnée.

Les démarches peuvent être effectuées par la personne en situation d'invalidité ou l'accompagnant lui-même. Les mêmes conditions d'obtention des droits à gratuité que la personne en situation d'invalidité sont appliquées, ainsi que la durée de ses droits.



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

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

IX. 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)

X. 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.

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**).

XI. Les pros

- Les « Clients Pro » se définissent comme toutes structures pouvant bénéficier de la gamme tarifaire pro, qu'elles soient en plan de mobilité ou non.
 - Particularité : Les Clients Pro 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 Pro 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 Pro souhaite acheter des titres de la gamme tarifaire tout public pour la revente, il devra contacter Tisséo Voyageurs pour en faire la demande.

- Pour formaliser une commande de titres, les clients pros envoient un bon de commande au service pro. Cette commande donnera lieu à une facture de la part de Tisséo.
- Les clients pros choisiront leur mode de livraison entre la livraison des titres à leur structure ou le retrait en agence Tisséo. Le mode choisi



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

impacteront les délais et les coûts de livraison.

■ 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 d'usagers : toutes,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires Relais Tisséo, Appli TICKET easy, Appli PASS easy.

b. 1 déplacement Dernière minute

- support : ticket magnétique,
- catégories d'usagers : 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 d'usagers : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémand, à bord de la Navette aéroport (ticket magnétique uniquement) ou par téléphone portable, Appli TICKET easy, Appli PASS 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,
- catégories d'usagers : Pros,
- lieux d'achat : Service Pro.

II. Titres multi déplacements, mono-utilisateur

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

Titre permettant à un usager 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 d'usagers : Toutes sauf invalides de 80%,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-Agence, Appli TICKET easy, Appli PASS easy.

b. Ticket 2 déplacements événement TICKET easy

Titre permettant à un usager 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 d'usagers : tout public,
- lieux d'achat : téléphone portable.

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 d'usagers : Pros,
- lieux d'achat : Service 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, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires, Appli PASS easy.

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).



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

- Scolaire non pensionnaire 1h30 : la période de validité de chacun des 2 déplacements offerts est portée à 1h30.
- Scolaire Pechbonnieu : titre scolaire non pensionnaire valable uniquement sur les lignes 61 et 33 de Tisséo à partir de 9 h.
- 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.

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 d'usagers : 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 d'usagers : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémard.

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 d'usagers : 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, pass 3 jours).

- supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories d'usagers : toutes,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli PASS easy.

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,
- catégories d'usagers : toutes,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli TICKET easy, Appli PASS easy.

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 d'usagers : 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.



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

- support : Ticket magnétique,
- catégories d'usagers : Pros,
- lieux d'achat : Service 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 d'usagers : toutes, sauf les étudiants de 26 à 35 ans, les invalides de 80% et plus, les pros,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-Agence, Appli PASS easy.

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 d'usagers : tout public,
- lieux d'achat : DAT, BRM, Agences Tisséo, e-Agence, Appli PASS easy.

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 d'usagers: tout public,
- lieux d'achat :
 - gare routière Pierre Sépard,
 - DAT, BRM, Agences Tisséo et Appli PASS easy (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 du SMTC Tisséo.

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,
- 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 : tout public,
- lieux d'achat :
 - côté Tisséo : DAT, BRM, Agences Tisséo, Appli PASS easy,
 - 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

b.1 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,
- catégories d'usagers : tout public,
- lieux d'achat : Appli TICKET easy.

b.2 Abonnement Midi-Pyrénées Actifs Hebdomadaire

L'abonnement Midi-Pyrénées Actifs Hebdomadaire vous permet d'effectuer pendant 7 jours consécutifs : un nombre illimité de trajets domicile-travail sur le réseau TER ou RRR de votre choix, et des déplacements illimités sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre de transport est réservé aux salariés.



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

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories d'usagers : voir les conditions d'éligibilité TER/SNCF,
- lieux d'achat : les points de vente, boutiques et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

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

c.1 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.

c.1.1 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 d'usagers : toutes sauf DE, invalides 80%, Pro,
- lieux d'achat : Agence Tisséo, par correspondance via l'e-Agence.

c.1.2 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 : tout public : voir les conditions d'éligibilité Citiz,
- lieux d'achat : Agence Citiz Toulouse.

c.2 Abonnements Réseau TER/RRR + réseau Tisséo

L'abonnement Midi-Pyrénées Actifs Mensuel vous permet d'effectuer pendant 31 jours consécutifs : un nombre illimité de trajets domicile-travail sur le réseau TER ou RRR de votre choix, et des déplacements illimités sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre de transport est réservé aux salariés.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories d'usagers : voir les conditions d'éligibilité TER/SNCF,
- lieux d'achat : les points de vente, boutiques et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

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

a.2 Gratuité intra Muret

Titres 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, l'utilisateur doit fournir un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

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



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

■ Remboursement

Conformément aux dispositions de l'article L. 1222-12 du Code des Transports, l'usager qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun Tisséo pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'un défaut d'exécution dans la mise en œuvre d'un plan de transport adapté ou d'un plan d'information des usagers lors d'une grève, a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.

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 TISSEO Voyageurs.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de TISSEO 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

i Aéroport

 **T2** Station Aéroport

i Arènes

 **A** Station Arènes


i Balma - Gramont

 **A** Station Balma - Gramont

■ Service PV

Station Métro Arènes
Place Agapito Nadal
31300 Toulouse

■ Service Comptabilité

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

■ 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

i Basso Cambo

 **A** Station Basso Cambo

i Borderouge

 **B** Station Bordeouge

i Occitane

 **B** Station François Verdier
 **A B** Station Jean Jaurès

i Marengo - SNCF

 **A** Station Marengo - SNCF

