



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SMS

Les présentes Conditions Générales (ci-après désignées les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des titres de transport SMS utilisables sur le réseau urbain exploité par la Régie T2C, et s'appliquent à tout Client acheteur d'un Titre SMS. Elles forment avec le Règlement Public d'Exploitation et l'Arrêté Tarifaire, le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et la Régie T2C applicable à l'ensemble du réseau T2C. L'intégralité des Conditions Générales, de l'Arrêté Tarifaire et du Règlement Public d'Exploitation sont disponibles sur le site internet www.t2c.fr.

Article 1 – Définitions

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

Application de contrôle : application mobile utilisée par le personnel de contrôle de T2C.

Client : désigne l'acheteur d'un Titre-SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93001 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel.

Numéro de commande : désigne le numéro court SMS (93001) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez un opérateur français, à savoir Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free Mobile.

SMS : Short Message Service, désignant un message court de 160 caractères.

SMS + : Service de micro-paiement par SMS.

T2C : réseau de transports urbains de voyageurs de Clermont-Ferrand, basé 17, boulevard R. Schuman – La Pardieu – 63 000 Clermont-Ferrand (RCS 789 515 160).

Titre-SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et le réseau de transport T2C, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le propriétaire du téléphone mobile sur lequel il a été commandé.

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur l'ensemble du réseau T2C.

La commande de Titres SMS via le Numéro de commande est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.



Aucune condition particulière autre que celle de T2C ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de cette dernière, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à T2C, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

T2C se réserve le droit de modifier les termes des Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le Client.

Article 3 – Capacité

Le Client déclare avoir été capable juridiquement de contracter – ou, le cas échéant de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux – et d'utiliser le Titre SMS conformément aux présentes Conditions Générales.

Article 4 – Commande – Achat

Le Client a la possibilité de passer sa commande de Titre SMS uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

4.1. Modalités d'achat du Titre SMS

Pour obtenir le Titre SMS Ticket Unité, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de Commande 93001, le code de commande « TICKET » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre).

Suite à la commande du Client, le Client reçoit un SMS du Numéro de commande faisant office de titre de transport et constitutif du Titre SMS.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au Numéro de commande (code de commande non-valide), le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau T2C et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code « TICKET » par SMS au Numéro de commande pour acheter un Titre SMS et voyager de manière régulière sur le réseau T2C.

Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un Titre SMS, cela signifie que l'acte d'achat du Titre SMS n'a pas été effectué. Le coût d'achat du Titre SMS ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un Titre SMS valide, le Client doit réitérer sa Commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès d'un conducteur du réseau T2C ou de tout autre canal de vente officiel (distributeurs de titres de transport, dépositaires, Espace T2C,...).

Le Client ne peut acheter qu'un seul Titre SMS par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des Titres SMS, ils doivent chacun acheter un Titre SMS à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs Titres SMS à partir d'un même téléphone.

Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les Titres SMS doit envoyer le code de commande « TICKET » par SMS au Numéro de commande autant de fois qu'il y a de Clients (par exemple, le Client doit envoyer 3 SMS au Numéro de Commande pour le compte de 3 voyageurs).



Les Titres SMS achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les Clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau T2C.

En cas de contrôle, tous les Titres SMS reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des Titres de transport.

Le Client doit acheter son Titre SMS avant de monter dans un des véhicules du réseau T2C. Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du Titre SMS au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le Titre SMS a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés qui accèdent ou se trouvent dans le véhicule.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS,
- s'assurer que le téléphone portable aura suffisamment de batterie sur la durée de validité du Titre SMS et que l'état de l'écran permette la bonne lecture du SMS,
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Titre SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

Pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au Client, l'achat de Titre SMS par le Client est possible uniquement si l'option SMS + a été activée.

4.2 Délais de rétractation

Le Titre SMS n'est ni modifiable ni annulable.

Tous les Titres SMS vendus via le Numéro de Commande sont valables pour la ou les seule(s) date(s) mentionnée(s) sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

Article 5 – Prix, modalités de paiement et facturation

5.1 Prix de vente du Titre SMS

Le montant du prix d'un Titre SMS Ticket unité est d'un euro et soixante centimes d'euros (1,60 €) au 1^{er} juillet 2019, en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant.. Le tarif est révisable chaque année. Le tarif en vigueur est disponible dans l'Arrêté Tarifaire sur www.t2c.fr



5.2 Paiement et facturation du Titre SMS

Le Prix du Titre SMS est :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes,
- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du Titre SMS, l'achat du Titre SMS ne peut alors pas avoir lieu.

La Régie T2C se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un débiteur avec un litige relatif au paiement d'un achat antérieur toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le fichier des impayés jusqu'à régularisation, pour une durée maximale de 2 ans.

Article 6 – Confirmation de la Commande de Titre SMS

Le Titre SMS reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes:

- la date de validité du Titre SMS,
- l'heure de début de validité du Titre SMS,
- l'heure de fin de validité du Titre SMS,
- le code de contrôle permettant de vérifier la validité du Titre SMS par les agents assermentés du réseau T2C,
- un lien renvoyant vers le justificatif d'achat.

Ces informations permettent de prouver la validité du Titre SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opérations de contrôle.

Les présentes Conditions Générales sont accessibles en envoyant le mot-clé AIDE au 93001 (sms non surtaxé) et sur le site www.t2c.fr.

Article 7 – Utilisation du Titre SMS

Le Titre SMS est valable sur l'ensemble des lignes du réseau T2C, du Transport à la Demande et ses services, et des navettes saisonnières.

Le Titre SMS (ticket unité) est valable sur l'ensemble du réseau T2C durant 1 h 10 dès la réception du SMS faisant office de Titre SMS. La période de validité est inscrite dans le SMS reçu. Pendant 1h10, le client peut effectuer plusieurs correspondances sur le réseau urbain T2C.

Si le client se trouve toujours dans un véhicule du réseau T2C au-delà d'1h10, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le Titre SMS étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Aucun remboursement de titre SMS, même partiel, ne sera effectué en cas de journées gratuites déclarées par le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération clermontoise (SMTC), ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...) en dehors des cas expressément prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité de service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et de ses



modalités pratiques qui seraient alors éventuellement définies par le SMTC.

Sous réserve de l'article 8 ci-dessous, le Titre SMS doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage. Si le client efface par erreur le Titre SMS de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

7.1 Validation du Titre SMS

Le Titre SMS consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des véhicules du réseau T2C destinés aux cartes de transport billettique. Le Titre SMS à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance.

Toutefois, à chaque montée dans un bus du réseau T2C (hors lignes B et C en libre service), le Client devra présenter son téléphone au conducteur afin de justifier de la possession d'un Titre SMS en cours de validité.

7.2 Contrôle du Titre SMS par les agents assermentés du réseau T2C

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau T2C, le Client doit être en capacité de présenter son Titre SMS.

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau T2C, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que l'agent assermenté puisse lire les informations présentes dans le Titre SMS et, le cas échéant, scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle.

Si l'agent assermenté le demande, le Client doit faire défiler le texte du Titre SMS, de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le Titre SMS dans sa totalité et procéder à sa validation.

Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas obligation à prendre en main le téléphone portable du voyageur.

Article 8 - Validité du Titre SMS

Si le Client ne peut montrer son Titre SMS à l'agent assermenté, il sera verbalisé et aura une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du Titre SMS, notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
- écran du téléphone cassé,
- téléphone perdu ou volé au cours de la validité du titre de transport
- toute autre cause de détérioration du Titre SMS le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau T2C vérifie la validité du Titre SMS grâce au code de contrôle présent dans le Titre SMS sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le Titre SMS doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le Titre SMS



est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du Titre SMS (écran cassé, manque de luminosité, etc.), le Titre SMS peut être considéré comme non-valable par l'agent assermenté.

Si le Client, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son SMS de confirmation d'achat du Titre SMS alors qu'il a acheté un Titre SMS et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, il devra éventuellement adresser une demande de régularisation par courrier, dans les meilleurs délais, à « Service contentieux T2C, 17 Bd R. Schuman – La Pardieu – CS 10009 – 63063 Clermont-Ferrand Cedex ». Le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si le Client est en capacité de prouver son achat de Titre SMS en communiquant le code inscrit dans son SMS reçu. Le code sera alors vérifié par les équipes du service de recouvrement T2C, ainsi que la date et l'heure de fin de validité du Titre SMS.

Article 9 – Transfert du Titre SMS

Le Client ne peut en aucun cas céder son Titre SMS à un tiers.

Toute cession du Titre SMS est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du Titre SMS, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Le Client bénéficiaire de la cession du Titre SMS s'expose à la même sanction.

Toute utilisation frauduleuse du Titre SMS constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au moyen de transport et la verbalisation correspondante.

Article 10 – Responsabilité et garanties liées au Numéro de commande

Il n'est pas garanti que le Numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro de commande fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par T2C.

En aucun cas T2C n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Numéro de commande.

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

Article 11 – Données personnelles

T2C propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.



La collecte et le traitement des données utiles au dispositif « Titre SMS » sont conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Les informations recueillies vous concernant font l'objet de traitements informatiques auxquels vous consentez car les données enregistrées sont indispensables pour répondre à votre demande de titre de transport par SMS.

Conformément à la législation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, et rectification et/ou suppression de ses données personnelles. Le Client peut exercer ce droit ou s'informer sur la gestion de ses données à caractère personnel en s'adressant au délégué à la protection des données par courriel à cnil@t2c.fr.

Article 12 – Durée

Les présentes Conditions Générales s'appliquent pendant la durée du service de vente de Titre SMS et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des Conditions Générales.

Article 13 – Force majeure

Ni le réseau T2C, ni le Client ne faillit à leurs obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure, notamment les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, les tempêtes, inondations, tremblements de terre, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au Client ou au réseau T2C. La force majeure ne libère le Client ou le réseau T2C que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

Article 14 – Réclamation

Pour toute réclamation, le Client pourra effectuer une démarche par mail à info@t2c.fr, ou par courrier en écrivant à Régie T2C, 17 boulevard Robert Schuman, CS10009, 63063 Clermont-Ferrand cedex ou par téléphone au 04 73 28 70 00 (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30).

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la consommation, le Client après avoir saisi le service client du Réseau T2C, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

Les coordonnées et modalités de saisie du médiateur de la consommation sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

Article 15 – Différends et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de vente sont régies par le droit français. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.