

## **Conditions générales de vente pour la vente et la validation du M-Ticket sur l'application liO Occitanie**

Les présentes Conditions Générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des titres de transport dématérialisés (ci-après désignés par « Titre-Mobile ») utilisables sur les lignes régionales routières du réseau liO (hors lignes opérées par la SNCF) et s'appliquent à tout Client acheteur d'un titre dématérialisé via l'application mobile liO.

Cette application mobile est éditée par la Région Occitanie 22 Boulevard du maréchal Juin - 31406 Toulouse cedex 09, représentée par sa Présidente Carole DELGA, SIRET 200 053 791 00014.

Les présentes Conditions Générales forment avec le Règlement des transports (RgIT), avec les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et avec la déclaration de protection des données à caractère personnel, le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et la Région applicable à l'ensemble du réseau liO.

L'intégralité des Conditions Générales de vente, le Règlement des transports, les Conditions Générales d'Utilisation et la déclaration de protection des données à caractère personnel sont disponibles sur le site internet [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr).

### **DEFINITIONS**

Les termes des présentes dont la première lettre figurera en majuscule auront, pour l'interprétation des Conditions Générales de prestations de services et sans qu'il y ait lieu de distinguer entre le pluriel et le singulier, la signification suivante :

- Application de contrôle : s'entend de l'application mobile utilisée par le personnel de contrôle
- Client : s'entend de l'acheteur d'un titre de transport dématérialisé
- Région : s'entend de Région Occitanie 22 Boulevard du maréchal Juin - 31406 Toulouse cedex 09, représentée par sa Présidente Carole DELGA, SIRET 200 053 791 00014. Les termes "nous", "notre" et "nos" font référence à la Région.
- Titre-mobile : s'entend des titres de transport dématérialisés par application mobile sur smartphone
- liO : s'entend du réseau de transports interurbains de voyageurs de la Région Occitanie
- Appli-liO : s'entend de l'application mobile de la Région sur smartphone qui permet l'information voyageur et les ventes et validations de titres dématérialisés
- Service : s'entend de l'ensemble des fonctionnalités de l'application mobile liO de la Région.

Conformément aux CGU l'application mobile liO est exploitée par la Région. La Région propose l'application mobile liO de vente-validation, y compris toutes les informations, tous les outils et tous les services qui y sont disponibles pour le Client sous réserve de son acceptation de l'ensemble des modalités et conditions énoncés ici.

En visitant cette application mobile et/ou en achetant un de nos produits, le Client s'engage dans notre "Service" et accepte d'être lié par les modalités de ces Conditions Générales de Vente, y compris les modalités, conditions et politiques additionnelles auxquelles il est fait référence ici et/ou accessibles par hyperlien. Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous les Clients de cette application mobile.

Les Conditions Générales de Vente doivent être lues attentivement avant d'accéder à ou d'utiliser la boutique de notre application mobile. En accédant à ou en utilisant une quelconque partie de cette boutique, le Client accepte d'être lié par ces Conditions Générales de Vente. Si le Client n'accepte pas toutes les modalités et toutes les conditions de cet accord, alors il ne pourra pas accéder à la boutique de notre application mobile ni utiliser les services qui y sont proposés. Si ces Conditions Générales de Vente sont considérées comme une offre, l'acceptation se limite expressément à ces Conditions Générales de Vente.

Toutes les nouvelles fonctionnalités et tous les nouveaux outils qui pourront être ajoutés ultérieurement à cette boutique seront également assujettis à ces Conditions Générales de Vente. Le Client peut consulter la version la plus récente des Conditions Générales de Vente à tout moment dans l'application. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, de changer ou de remplacer toute partie de ces Conditions Générales de Vente en publiant les mises à jour et/ou les modifications sur notre application mobile. Il incombe au Client de consulter cette page régulièrement pour vérifier si des modifications ont été apportées. L'utilisation continue de l'application mobile par le Client ou son accès à celle-ci après la publication de toute modification constitue une acceptation de sa part de ces modifications.

#### **ARTICLE 1 – CONDITIONS D'UTILISATION DE NOTRE BOUTIQUE EN LIGNE**

En acceptant ces Conditions Générales de Vente, le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et être capable juridiquement de conclure le présent contrat.

Le Client majeur donne également son consentement pour permettre à toute personne d'âge mineur à sa charge d'utiliser cette application mobile dans le cadre de la gestion du dossier famille dans l'application.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui ou tout autre tiers utilisant ses données sur l'application mobile liO.

Conformément à l'article UTILISATIONS INTERDITES ci-dessous, l'utilisation de notre Service à toute fin illégale ou non autorisée est interdite.

#### **ARTICLE 2 – PRIX**

Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie par la Région. Elle est susceptible d'évoluer chaque année et à tout moment suivant les contraintes réglementaires ou fiscales (hausse de TVA par exemple).

#### **ARTICLE 3 – TITRES SPECIFIQUES ET LIMITATIONS DE VENTES**

Certains titres peuvent être exclusivement disponibles en ligne sur notre application mobile. Ces titres peuvent être disponibles à la vente en durée et quantités limitées.

Nous nous réservons le droit, de limiter les ventes de nos produits ou services à toute personne, et ou dans tout secteur géographique ou lignes de transport du réseau liO.

Nous pourrions exercer ce droit au cas par cas. Nous nous réservons le droit d'arrêter d'offrir un titre à tout moment.

## **ARTICLE 4 – COMMANDE ET ACHAT**

Le Client a la possibilité d'acheter un Titre-mobile uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement d'une connexion internet via réseau GSM ou Wifi.

Pour obtenir le Titre-mobile de son choix, le Client doit télécharger l'application liO sur son smartphone et créer un compte. Le Client choisit le titre de transport et suit les instructions de paiement.

Pour l'achat d'un titre à tarif réduit lié à un statut spécifique (âge, situation sociale), le Client doit envoyer les pièces justificatives exigées, en utilisant les fonctionnalités internes de l'application. Il reçoit un courriel en réponse lui confirmant que son statut est valable et qu'il peut finaliser son achat.

À la suite de son achat, le Client dispose d'un titre dématérialisé dans l'application faisant office de titre de transport et constitutif du Titre-mobile.

Si le Client ne dispose pas d'un titre dématérialisé dans l'application lui confirmant qu'il a bien acheté un Titre-mobile, cela signifie que l'acte d'achat du Titre-mobile n'a pas été effectué. Le coût d'achat du Titre-mobile ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un Titre-mobile valide, le Client doit réitérer son achat ou bien acheter un titre de transport physique auprès du conducteur du réseau liO ou tout autre canal de vente officiel (distributeurs automatiques de titres, dépositaires ou agence commerciale ou Service Régionaux des Mobilités).

Le Client peut acheter plusieurs Titre-mobiles. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des Titre-mobiles, ils doivent chacun acheter un Titre-mobile à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs Titre-mobiles à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les Titre-mobiles devra effectuer de la multi validation pour le groupe constitué.

Le Client doit acheter son Titre-mobile avant de monter dans un des véhicules du réseau liO.

Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du Titre-mobile 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-mobile a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

## **ARTICLE 5 – DÉLAIS DE RÉTRACTATION**

Le Titre-mobile n'est ni modifiable ni annulable via l'application mobile

Le cas échéant – le Client sera informé du caractère non modifiable, non annulable du titre-mobile avant validation de sa commande.

Tous les Titre-mobiles vendus via l'application mobile liO sont valables pour la période de validité qui est mentionnée sur chacun d'eux.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 9° du Code de la consommation, la commande par le Client d'un Titre-mobile via l'application mobile liO n'ouvre droit à aucun délai de rétractation.

## **ARTICLE 6 – PRIX, PAIEMENT ET FACTURATION**

En tout état de cause, l'accès à l'application mobile liO est gratuite.

Le montant du prix d'un Titre-mobile est celui du titre choisi par le Client parmi ceux disponibles au sein de la gamme tarifaire liO. La gamme tarifaire peut être consulté sur le site [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr).

Le paiement du Titre-mobile doit être fait exclusivement par carte bancaire.

La solution de paiement par carte bancaire utilisée par l'application est PAYZEN de LYRA COLLECT (Lyra Network), identifiant REGAFI n° 68341 du 21/06/2017. Code banque (CIB) : 16828. La Région n'opère pas de solution de paiement. La transaction entre le Client et sa banque ne relève pas du champ contractuel et de responsabilité de la Région.

Si le paiement est refusé par la banque du Client, l'achat du Titre-mobile ne peut alors pas avoir lieu.

#### Exactitude de la facturation et des informations de compte.

Le Client accepte de fournir des informations de commande et de compte à jour, complètes et exactes pour toutes les commandes passées sur notre boutique. Le Client s'engage à mettre à jour rapidement son compte et ses autres informations, y compris son adresse e-mail, ses numéros de cartes de crédit et dates d'expiration, pour que nous puissions compléter ses transactions et le contacter si nécessaire.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui est imputable au Client, la vente du ou des Titre-mobile serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du Client, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à son encontre.

#### **ARTICLE 7 – CONFIRMATION DE L'ACHAT DE TITRE-MOBILE SUR L'APPLICATION LIO**

Le Titre-mobile disponible dans le compte liO du Client à la suite de son achat contient les informations suivantes :

- Le type de titre,
  - La date et l'heure de validation (après validation),
  - Le nom et, le cas échéant, la photo du Client,
  - Divers codes visuels et systèmes anti-fraude,
  - Une jauge dynamique indiquant le temps de validité restant.
  - Un QR code pour contrôle par agent assermenté
- Ces informations permettent de prouver la validité du Titre-mobile et seront contrôlées par les agents assermentés lors des opérations de contrôle.

#### **ARTICLE 8 – UTILISATION DES TITRE-MOBILES**

Le Titre-mobile est valable uniquement sur les lignes routières du réseau liO, et le cas échéant, sur les réseaux partenaires.

Sous condition d'une première montée sur le réseau liO et durant cette durée de validité, le Client peut effectuer plusieurs correspondances (2 ou plus selon le type de titre acheté) sur les lignes du réseau liO.

Le Titre-mobile est valable immédiatement à compter de sa validation.

Il peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Sous réserve de l'article 11 ci-dessous, le Titre-mobile doit être conservé par le Client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau liO. Si le Client désinstalle par erreur l'application liO 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. Il devra ensuite effectuer sa demande de régularisation auprès du Service Régional des Mobilités le plus proche de son domicile.

#### 8.1. Validation du Titre-mobile

Le Titre-mobile consistant en un titre dématérialisé sur un téléphone portable du Client, il ne peut être validé sur les valideurs éventuellement installés à l'intérieur des véhicules du réseau liO destinés aux cartes de transport.

A chaque montée dans un véhicule du réseau liO, le Client devra effectuer une lecture optique du QR-code présent dans le véhicule ou sur le quai afin de valider son Titre-mobile. Si le véhicule ou le quai ne sont pas équipés de QR-code, alors le Client ne sera pas soumis à cette obligation de validation. L'application lit automatiquement le QR code si elle est ouverte, l'objectif du smartphone devant être présenté devant le QR code.

#### 8.2. Comportement du Client lors du contrôle du Titre-mobile

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau liO, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que celui-ci puisse lire les informations présentes dans le Titre-mobile à l'écran comme lors d'un contrôle à vue et/ou scanner le QR-code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle.

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

### **ARTICLE 9 – VALIDITÉ DU TITRE-MOBILE**

Si le Client ne peut montrer son Titre-mobile à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport sur le réseau contrôlé quelle que soit la raison de non présentation du Titre-mobile, notamment par exemple, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du Titre-mobile le rendant illisible.

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

Le Client qui, lors d'un contrôle, n'a pas pu soumettre au contrôle d'un agent assermenté son Titre-mobile alors qu'il l'avait acheté et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, devra effectuer sa demande de régularisation auprès du Service Régional des Mobilités le plus proche de son domicile, dans les meilleurs délais. Une recherche pourra être effectuée via l'interface de gestion afin de vérifier si le compte du Client figure dans la liste des comptes ayant procédé à un achat pour le trajet et pour la période de validité concernée. Si le compte ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

En cas de perte ou de vol de son téléphone, le Client doit télécharger l'application liO sur son nouveau téléphone et se connecter à son compte pour avoir accès aux titres de transport qu'il avait achetés.

Durant la période transitoire où il ne possède aucun téléphone, le Client doit s'acquitter de titres de transport via les autres moyens de vente existants pour voyager en règle.

## **ARTICLE 10 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

### 10.1 RGPD

Il convient de se référer à la « Politique de protection des données à caractère personnel » de l'Application liO et/ou du Site liO.

La soumission des renseignements personnels du Client sur notre boutique mobile est régie par notre Politique de Protection des données à caractère personnel. Le Client peut à tout moment consulter notre Politique de Protection des données à caractère personnels sur cette application (déclaration RGPD).

### 10.2 Droit à correction ou effacement des données

- Le Client qui fait usage de son droit à l'effacement des données à caractère personnel relatives à un statut spécifique (âge, statut social) ne pourra plus se prévaloir de ce statut et ne pourra plus ni acquérir ni maintenir un titre de transport à tarif spécial.
- Si le Client change de statut, il a l'obligation de modifier son compte personnel en conséquence.
- Le Client qui fait usage de son droit à l'effacement total de toutes les données à caractère personnel renonce à l'usage des fonctionnalités de vente-validation de l'application et résilie par là même le contrat issu de l'acceptation des conditions générales de ventes.

## **ARTICLE 11 – EVOLUTIONS DE L'APPLICATION**

La Région pourrait, à l'avenir, offrir de nouveaux services et/ou de nouvelles fonctionnalités sur application mobile (incluant de nouveaux outils et de nouvelles ressources). Ces nouvelles fonctionnalités et ces nouveaux services seront également assujettis à ces Conditions Générales de Vente et/ou de Conditions Générales d'Utilisation.

## **ARTICLE 12 – ERREURS, INEXACTITUDES ET OMISSIONS**

Il se pourrait qu'il y ait parfois des informations sur notre application mobile qui pourraient contenir des erreurs typographiques, des inexactitudes des omissions ou des informations non mises à jour, qui pourraient être relatives aux descriptions de produits, aux prix, aux offres et à leur disponibilité.

Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude, omission, et de changer ou de mettre à jour des informations, si une quelconque information dans l'application mobile est inexacte, et ce, en tout temps et sans préavis.

Le Client accepte qu'il lui incombe de surveiller les modifications apportées à notre application.

## **ARTICLE 13 – UTILISATIONS INTERDITES**

Le Client accepte de ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre ou exploiter une quelconque partie du Service ou utilisation du Service, ou un quelconque accès au Service ou contact sur l'application mobile, par le biais duquel le Service est fourni, sans autorisation écrite expresse

préalable de notre part. Les titres utilisés dans cet accord sont inclus pour une commodité de lecture, et ne vont ni limiter ni affecter ces conditions.

Il est interdit au Client d'utiliser l'application mobile ou son contenu : (a) à des fins illégales ; (b) pour inciter des tiers à réaliser des actes illégaux ou à y prendre part ; © pour enfreindre toute loi ou règlement, (d) pour porter atteinte à ou violer nos droits de propriété intellectuelle ou ceux de tierces parties ; (e) pour harceler, maltraiter, insulter, blesser, diffamer, calomnier, dénigrer, intimider ou discriminer quiconque en fonction du sexe, de l'orientation sexuelle, de la religion, de l'origine ethnique, de la race, de l'âge, de l'origine nationale, ou d'un handicap ; (f) pour soumettre des renseignements faux ou trompeurs ; (g) pour téléverser ou transmettre des virus ou tout autre type de code malveillant qui sera ou pourrait être utilisé de manière à compromettre la fonctionnalité ou le fonctionnement du Service ou de tout autre application mobile associé, indépendant, ou d'Internet ; (h) pour recueillir ou suivre les renseignements personnels d'autrui ; (i) pour polluer, hameçonner, détourner un domaine, extorquer des informations, parcourir, explorer ou balayer le web (ou toute autre ressource) ; (j) à des fins obscènes ou immorales ; ou (k) pour porter atteinte ou contourner les mesures de sécurité de notre Service, de tout autre application mobile, site web, ou d'Internet. Nous nous réservons le droit de résilier l'utilisation du Service ou de toute application mobile connexe par le Client pour avoir enfreint les utilisations interdites.

Le Client consent à ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, commercialiser ou revendre les services proposés par l'application liO à quelque fin que ce soit.

#### **ARTICLE 14 – EXCLUSION DE GARANTIES ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Nous ne garantissons ni ne prétendons en aucun cas que l'utilisation de notre Service par le Client sera ininterrompue, rapide, ou sans erreur.

Le Client accepte que de temps à autre, nous puissions interrompre le Service pour des périodes de temps indéfinies ou annuler le Service à tout moment, sans l'avertir au préalable.

La Région n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

En aucun cas, la Région ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel (incluant la perte de profits ou d'opportunité) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser l'application mobile liO.

#### **ARTICLE 15 – DISSOCIABILITÉ**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations des présentes CGU garderont toute leur force et leur portée.

Le cas échéant l'éditeur s'engage à supprimer et remplacer immédiatement ladite clause par une clause juridiquement valide.

#### **ARTICLE 16 – RÉILIATION**

Les obligations et responsabilités engagées par les parties avant la date de résiliation resteront en vigueur après la résiliation de cet accord et ce à toutes les fins.

Ces Conditions Générales de Vente sont effectives à moins et jusqu'à ce qu'elles soient résiliées par le Client ou nous.

Le Client peut résilier ces Conditions Générales de Vente à tout moment en nous avisant selon les dispositions de l'article 22 qu'il ne souhaite plus utiliser nos Services, ou lorsqu'il cesse d'utiliser notre application mobile.

La demande d'effacement des données à caractère personnel peut être constitutif d'une résiliation, tel que décrit à l'article DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.

Si le Client contrevient aux modalités de ces Conditions générales nous pourrons aussi résilier cet accord à tout moment sans le prévenir à l'avance.

Cette résiliation sera notifiée au Client par mail et n'exclura pas, le cas échéant, l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

Dans ce cadre, le Client restera redevable du règlement de toute commande de Titre-mobile qu'il aura passée jusqu'à la date de résiliation, et/ou nous pourrons refuser au Client l'accès à tout ou partie de nos Services.

#### **ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

De manière générale, le Client s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de la Région.

La Région est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la marque liO que sur le contenu de l'application liO (textes, logos, images, éléments sonores).

La Région Occitanie concède au Client, le droit d'utiliser l'application liO pour ses besoins strictement privés, à l'exclusion de toute utilisation lucrative. En cas d'utilisation professionnelle, l'utilisateur devra obtenir l'autorisation expresse, préalable et écrite de la Région Occitanie.

Ainsi, il est interdit au Client notamment de copier, reproduire, représenter, modifier et/ou exploiter, transférer de quelque façon que ce soit et à quelque fin que ce soit, tout ou partie de la structure et du contenu de l'application liO, sauf en cas d'autorisation expresse, préalable et écrite de la Région Occitanie.

Le téléchargement par l'utilisateur de certains éléments, notamment des fichiers au format PDF, est autorisé par la Région Occitanie.

Cette fonctionnalité est à l'entière discrétion de la Région Occitanie, qui peut la modifier ou la supprimer à tout moment.

L'utilisateur s'engage par conséquent à ne pas émettre de contestation contre la Région Occitanie à ce titre.

Les marques et logos reproduits sur l'application liO sont déposés par les entités qui en sont titulaires. Toute reproduction des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné est interdite.

Le non-respect de ces interdictions peut notamment constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de l'acheteur.

L'insertion de liens vers toute partie de l'application mobile est interdite sans autorisation préalable et écrite de l'Editeur.

#### **ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE**

Ces Conditions Générales de Vente, ainsi que tout autre accord séparé par le biais duquel nous fournissons au Client des Services seront régis et interprétés en vertu des lois en vigueur en France.

#### **ARTICLE 19 – CONTACT**

Les questions concernant les Conditions Générales de Vente, l'application mobile de vente, doivent nous être envoyées à [app-lio@laregion.fr](mailto:app-lio@laregion.fr).

#### **ARTICLE 20 – DURÉE**

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de distribution dématérialisée de titres de transport sur le réseau liO, et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des conditions générales.

#### **ARTICLE 21 – FORCE MAJEURE**

Ni la Région ni le Client ne faillit à ses 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, épidémie ou pandémie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au Client ou à la Région.

La force majeure ne libère le Client ou la Région que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

#### **ARTICLE 22 – CONTACTS - RÉCLAMATION - MEDIATION**

Pour toute réclamation, le Client pourra s'adresser à la Région via les Services Régionaux des Mobilités implantés ou représentés dans tous les départements de la Région (coordonnées en ligne sur le site [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr)), ou via la rubrique « Contact » du site [www.lio-occitanie.fr](http://www.lio-occitanie.fr).

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

Dans tous les cas et conformément aux dispositions de l'article L616-2 du Code de la consommation, le Client peut ouvrir un dossier sur la plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Également, le Client est informé qu'il a toujours la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'opposerait à la Région, dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation, art. L.612-1 et suivants.

A ce titre les Clients du réseau liO peuvent faire appel au médiateur auprès de l'AMIDIF :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France

Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com/>

Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

#### **ARTICLE 23 – 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 dans les conditions de droit commun.