

Conditions générales de ventes de ticket de transport dématérialisés par SMS

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 tickets de transport dématérialisés (ci-après désignés par « Ticket-SMS ») utilisables sur les lignes régionales routières du réseau liO (hors lignes opérées par la SNCF) et s'appliquent à tout Client acheteur d'un ticket dématérialisé via SMS.

Cette solution 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 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 et la déclaration de protection des données à caractère personnel sont disponibles sur le site internet 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 ticket de transport dématérialisé

DSP2 : Seconde Directive européenne relative aux services de paiement

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.

Ticket-SMS : s'entend du ticket de transport unitaire dématérialisé par SMS

liO : s'entend du réseau de transports interurbains de voyageurs de la Région Occitanie

Numéro de commande : s'entend du numéro court 93 333 auquel le Client doit envoyer un code de commande de ticket de transport par SMS.

Service : s'entend de l'ensemble des fonctionnalités liées au ticket SMS.

SMS : s'entend de « Short Message Service », désignant un message texte court de 160 caractères.

SMS MO : SMS envoyé par l'utilisateur au service

SMS MT : SMS reçu par l'utilisateur du service

SMS+ : s'entend du service de micro-paiement par SMS

Le service est exploité par la Région.

La Région propose la vente par SMS, 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 utilisant le service 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 du service.

Les Conditions Générales de Vente doivent être lues attentivement avant d'utiliser le service. En accédant à ou en utilisant une quelconque fonction de cette solution, 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 utiliser le service proposé. 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 solution 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 sur le site www.lio-occitanie.fr. 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'achat par téléphone mobile par le Client ou son utilisation après la publication de toute modification constitue une acceptation de sa part de ces modifications.

ARTICLE 1 – CONDITIONS D'UTILISATION DE NOTRE SERVICE

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 téléphone.

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 tickets 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 – TICKETS SPECIFIQUES ET LIMITATIONS DE VENTES

Certains tickets peuvent être exclusivement disponibles en ligne sur notre application mobile. Ces tickets 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 ticket à tout moment.

ARTICLE 4 – COMMANDE ET ACHAT

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

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des 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
- Être abonné auprès de l'un des opérateurs suivants : ORANGE, BOUYGUES TELECOM, SFR, FREE ou une de leurs marques commerciales dérivées (SOSH, RED, B&YOU)
- Les abonnés aux opérateurs NVMO ne peuvent pas utiliser le Service ticket SMS
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Ticket SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français.
- A voir activer le système de micro-paiement SMS+
- Ne pas avoir atteint la limite de consommation de services surtaxés fixée par son opérateur en application de la DSP2. Cette limite est spécifique à chaque opérateur.

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

Le Client a la possibilité d'acheter un Ticket SMS uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

Le Client doit acheter son Ticket SMS avant de monter dans un des véhicules du réseau liO.

Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du Ticket 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 Ticket SMS 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.

Pour obtenir le ticket valable sur la ligne de transport que le Client va emprunter, le Client doit envoyer au numéro de commande un SMS MO avec le code de la ligne, composé de 3 à 5 chiffres sans espaces ni tirets. (exemples, soit 140 pour la ligne 140 dans le Gard du Vigan à Nîmes, soit 10724 pour la ligne 107-24 dans le Tarn-et-Garonne de Bessens à Montauban) ; ou un autre type de code pour les réseaux partenaires.

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 SMS MT 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 ticket de transport valable sur le réseau liO et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code par SMS au Numéro de commande pour acheter un Ticket SMS et voyager de manière régulière sur le réseau liO.

Si le Client ne reçoit pas de SMS MT de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un Ticket SMS, cela signifie que l'acte d'achat du Ticket SMS n'a pas été effectué. Le coût d'achat du Ticket SMS ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un Ticket SMS valide, le Client doit réitérer sa commande ou bien acheter un ticket de transport physique auprès du conducteur du réseau liO ou tout autre canal de vente officiel (distributeurs automatiques de tickets, dépositaires, boutiques en ligne, agence commerciale ou Service Régional des Mobilités).

Le Client ne peut acheter qu'un seul Ticket SMS par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des Tickets SMS, ils doivent chacun acheter un Ticket SMS à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs Tickets SMS à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les Tickets SMS doit envoyer le code de commande 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 Tickets 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 liO. En cas de contrôle, tous les

Tickets SMS reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des Tickets de transport.

ARTICLE 5 – DÉLAIS DE RÉTRACTATION

Le Ticket SMS n'est ni modifiable ni annulable via le service.

Le Client sera informé du caractère non modifiable, non annulable du Ticket SMS avant validation de sa commande.

Tous les Ticket SMS vendus via le service 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 Ticket SMS via le service n'ouvre droit à aucun délai de rétractation.

ARTICLE 6 – PRIX, PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs des tickets de transports sont consultables sur le site www.lio-occitanie.fr et à bord des véhicules du réseau liO.

En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro de commande pour acheter un ticket SMS est un SMS surtaxé au tarif de vente du ticket de transport, sans autre surtaxe.

Le Prix du Ticket 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, l'achat du Ticket SMS ne peut alors pas avoir lieu.

ARTICLE 7 – CONFIRMATION DE L'ACHAT DE TICKET SMS SUR LE TELEPHONE

Le Ticket SMS disponible dans le téléphone du Client à la suite de son achat contient les informations suivantes :

- la date de validité du Ticket SMS
- l'heure de début de validité du ticket
- l'heure de fin de validité du ticket
- le code de contrôle permettant de vérifier la validité du Ticket SMS par les agents assermentés du réseau liO
- Le code de contrôle visuel
- Un lien renvoyant vers les CGV

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

ARTICLE 8 – UTILISATION DES TICKET

Le Ticket SMS est valable sur les lignes routières du réseau liO et le cas échéant sur des 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 ticket acheté) sur les lignes du réseau liO.

Le Ticket SMS 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 Ticket SMS 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 ticket 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 Ticket SMS

Le Ticket SMS consistant en un ticket 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 présenter l'écran de son portable au conducteur afin de justifier de la possession d'un ticket SMS en cours de validité.

8.2. Comportement du Client lors du contrôle du Ticket SMS

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 Ticket SMS à l'écran comme lors d'un contrôle à vue et/ou lecture optique 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 TICKET-SMS

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

Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du Ticket SMS (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc.), le Ticket SMS 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 Ticket SMS 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 numéro de téléphone du Client figure dans la liste des numéros ayant procédé à un achat pour le trajet et pour la période de validité concernée. Si le numéro ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de ticket de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

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

Interdiction de transfert de ticket SMS

Le Client ne peut en aucun cas céder son Ticket SMS à un tiers. Toute cession du Ticket SMS est considérée comme un acte de fraude.

Toute utilisation frauduleuse du Ticket SMS constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au moyen de transport.

En cas de cession du Ticket SMS, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

ARTICLE 10 – DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

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 pour l'usage de notre service 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 ce service (déclaration RGPD).

ARTICLE 11 – EVOLUTIONS DU SERVICE

La Région pourrait, à l'avenir, offrir de nouveaux services et/ou de nouvelles fonctionnalités (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 liées au Service 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 le Service est inexacte, et ce, en tout temps et sans préavis.

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

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, sans autorisation écrite expresse préalable de notre part.

Il est interdit au Client d'utiliser le Service ou son contenu: (a) à des fins illégales; (b) pour inciter des tiers à réaliser des actes illégaux ou à y prendre part; (c) 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; (h) pour recueillir ou suivre les renseignements personnels d'autrui;; (i) à des fins obscènes ou immorales; ou (k) pour porter atteinte ou contourner les mesures de sécurité de notre Service. 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 la solution de Ticket SMS 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.

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 celui ou celle expressément validé par la Société.

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 le service et/ou 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 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 – RÉSILIATION

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 en cessant d'utiliser notre service.

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

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

Cette résiliation sera notifiée au Client par SMS et n'exclura pas, le cas échéant, l'engagement de poursuites judiciaire, notamment pénale.

Dans ce cadre, le Client restera redevable du règlement de toute commande de Ticket SMS qu'il aura passée jusqu'à la date de résiliation, et/ou nous pourrions 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 du Service (textes, logos, images).

La Région Occitanie concède au Client, le droit d'utiliser le Service 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 du Service, sauf en cas d'autorisation expresse, préalable et écrite de la Région Occitanie Pyrénées Méditerranée.

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 du Service 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, le service de Ticket SMS, doivent nous être envoyées à app-lio@laregion.fr.

ARTICLE 20 – DURÉE

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de distribution dématérialisée de tickets 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 Service Régionaux des Mobilités implantés ou représentés dans tous les départements de la Région (coordonnées en ligne sur le site www.lio-occitanie.fr), ou via la rubrique « Contact » du site 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>

Egalement, 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

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.