

Annexe 3

Conditions générales de vente de titres de transport dématérialisés par achat sur la boutique en ligne liO

Tout accès et/ou utilisation de la boutique en ligne liO implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de vente

Les présentes Conditions Générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services et produits sur la boutique en ligne liO.

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 donc un contrat entre la Région Occitanie et le client.

Elles sont mises à disposition des usagers clients sur simple demande et sont consultables sur le site internet www.lio-occitanie.fr.

Ces Conditions Générales s'appliquent à tous les clients de la boutique. Toute opération réalisée sur la boutique en ligne liO est régie par les présentes Conditions Générales. Elles doivent être lues attentivement avant d'accéder ou d'utiliser la boutique en ligne liO. En accédant ou en utilisant une quelconque partie de cette boutique, le client déclare avoir pris connaissance de ces Conditions Générales et les avoir acceptées. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, de changer ou de remplacer toute partie de ces Conditions Générales de Vente. L'utilisation continue de la boutique en ligne liO par le Client ou son accès à celle-ci après la publication de toute modification constitue une acceptation de sa part de ces modifications.

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:

Boutique en ligne liO : portail du site internet www.lio-occitanie.fr permettant de réaliser de manière dématérialisée des demandes de services et de produits

Services et produits : s'entend de l'ensemble des fonctionnalités de la boutique en ligne liO.

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.

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

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

En acceptant ces Conditions Générales, le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et être capable juridiquement de conclure le présent contrat, ou de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui ou tout autre tiers utilisant ses données sur la Boutique en ligne 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 – COMPTE CLIENT ET COMMANDE

Toute commande est réservée aux clients ayant préalablement pris connaissance et accepté l'intégralité des CGV, en cochant la case spécifique apparaissant sur le site de la boutique en ligne.

Le Client doit créer son compte personnel avant toute commande.

La création du compte requiert la saisie des informations nominatives obligatoires et le cas échéant le téléversement de pièces justificatives.

Après validation de son compte, le client peut procéder à une demande de réalisation de carte de transport et/ou aux achats de titres ou services proposés.

Toute commande vaut acceptation des tarifs applicables au titre ou service choisi et engage le Client au paiement.

Le contrat de vente sera conclu lorsque le Client cliquera sur le bouton lui permettant de confirmer sa commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

ARTICLE 3 – PRIX ET PAIEMENT

L'accès à la boutique en ligne liO est gratuit.

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

Toute commande ne sera définitive qu'à compter de son paiement. Dès lors, elle ne pourra plus être modifiée.

Tout paiement est fait exclusivement par carte bancaire.

La solution de paiement par carte bancaire utilisée 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 ne peut alors pas avoir lieu.

Dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui est imputable au Client, la vente 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.

Un courriel reprenant le contenu de la commande, son prix et la validation de son paiement sera envoyé pour chaque commande validée et payée.

ARTICLE 4 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du Code de la consommation, le client ne pourra pas exercer de droit de rétractation.

ARTICLE 5 – LIVRAISON

Lorsque le client a demandé la création d'une carte de transport liO, cette dernière lui est transmise par voie postale sans frais, dans un délai de 10 jours ouvrés (délai indicatif). L'utilisateur doit tenir compte de ce délai lorsqu'il passe commande.

L'envoi est effectué par courrier simple, à l'adresse de livraison que le Client aura indiquée dans sa commande.

En cas de livraison rendue impossible (adresse erronée, incomplète..) et au bout de 2 envois infructueux, le client, prévenu de cet échec, devra obligatoirement se présenter dans le Service Régional des Mobilités (coordonnées en ligne sur le site www.lio-occitanie.fr) pour récupérer sa commande et ce dans un délai maximal de 60 jours ouvrés à compter de la date de validation de sa commande.

Lorsque le client dispose déjà d'une carte de transport liO et qu'il procède seulement à l'achat de titres de transport ou de services associés, la livraison du titre ou du service est immédiate puisque le titre ou le service sont rattachés automatiquement et instantanément au compte client après paiement, sans intervention du client.

ARTICLE 6 – UTILISATION DES SERVICES

Le titres de transport et services associés sont valables uniquement sur les lignes routières du réseau liO, et le cas échéant, sur les réseaux partenaires.

ARTICLE 7 – 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.

Le traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du service régional de transport est établi en conformité avec les dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel (RGPD) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dans sa dernière version.

ARTICLE 8 – EVOLUTIONS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

La Région pourrait, à l'avenir, offrir de nouveaux services et/ou de nouvelles fonctionnalités sur la boutique en ligne liO (incluant de nouveaux outils et de nouvelles ressources). Ces nouvelles fonctionnalités et ces nouveaux services seront également assujettis à ces Conditions Générales.

ARTICLE 9 – 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 sans autorisation écrite expresse préalable de notre part.

Le Client consent à ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, commercialiser ou revendre les services proposés par la boutique en ligne liO à quelque fin que ce soit.

Il est interdit au Client d'utiliser la solution 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 ou de tout autre application mobile associé, indépendant, ou d'Internet; (h) pour recueillir ou suivre les renseignements personnels d'autrui; (i) pour polluer, poster, 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.

ARTICLE 10 – 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 la boutique en ligne liO.

ARTICLE 11 – DISSOCIABILITÉ

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales 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 Conditions Générales 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 12 – RÉSILIATION

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

Le Client peut résilier ces Conditions Générales 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 la boutique en ligne liO.

La demande d'effacement des données à caractère personnel peut être constitutif d'une résiliation.

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 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 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 13 – PROPRIÉTÉ 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 la boutique en ligne liO (textes, logos, images, éléments sonores).

La Région Occitanie concède au Client, le droit d'utiliser la boutique en ligne 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.

ARTICLE 14 – DURÉE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent jusqu'à édition d'une nouvelle version des conditions générales.

ARTICLE 15 – 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 16 – CONTACTS - RÉCLAMATION - MEDIATION

Pour toute réclamation, le Client pourra s'adresser à la Région via les Services Régionaux des Mobilités implantés 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 17 – 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.