

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)
DU TICKET D'ACCES A BORD PAR SMS

1 Définitions :

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

- Client : désigne l'acheteur d'un TAB-SMS par envoi d'une demande de titre de transport au numéro court 93100 ou 93800 par SMS depuis son téléphone mobile, ou l'utilisateur d'un TAB-SMS qui lui est propre obtenu par le téléphone d'un autre usager avec lequel il voyage conjointement ;
- OPTILE : nom de l'association regroupant les entreprises privées de transport de voyageurs en Ile-de-France ;
- TAB-SMS : ticket d'accès à bord par sms, désigne un titre de transport pour le bus qui constitue un contrat entre le Client et OPTILE en tant que mandataire des transporteurs privés ou entre le Client et RATP et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile)
- Numéro court : désigne le numéro court SMS (93100 ou 93800) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client, situé en France métropolitaine et disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez l'un des trois opérateurs suivants : Orange, Bouygues ou SFR ;
- Code de contrôle : désigne le code envoyé au numéro de service par le Client permettant d'acheter le titre correspondant au code envoyé.

Le TAB-SMS a été créé par la délibération du Conseil d'Île-de-France Mobilités n°2018/256 du 11 juillet 2018. Il est valable à partir du 1^{er} septembre 2018. Il est géré par OPTILE en tant que mandataire des entreprises de transport exploitant les réseaux de bus sur lesquelles le TAB-SMS sera valide pour les SMS émis sur le numéro court 93100 et par RATP pour les SMS émis sur le numéro court 93800.

2 Objet :

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur les lignes de bus RATP et les lignes de bus gérées par les entreprises privées membres d'OPTILE.

Elles ont pour objet d'encadrer la vente de droits et d'obligations entre le Client et OPTILE et entre le Client et RATP. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont disponibles sur le site <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu>.

Les CGVU sont mises à disposition des Clients sur simple demande faite à OPTILE ou RATP. Elles sont également consultables sur le site internet <https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs>.

Les présentes CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des Clients sur les sites internet <https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifset> seront applicables de plein droit.

3 Capacité :

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service TAB SMS, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle ou alors disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

4 Modalités de vente

Généralités

Le client a la possibilité de passer sa commande de « TAB-SMS » uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS.

4.1 Matériel nécessaire à l'achat du TAB SMS :

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,
- 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 Bouygues, Orange ou SFR,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Titre-SMS chez les opérateurs téléphoniques Bouygues, Orange ou SFR.
- pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au Client, avoir l'option SMS + activée afin de rendre l'achat de Titre-SMS possible par le Client.

4.2 Modalités d'achat du TAB SMS :

Le « TAB-SMS » est vendu exclusivement à l'unité. Pour l'acheter, le Client envoie un mot-clef par SMS au numéro court 93100 pour les lignes OPTILE ou au numéro court 93800 pour les lignes RATP. Le numéro court et le mot-clef conditionnent le réseau et les lignes sur lesquelles le « TAB-SMS » peut être utilisé. Les minuscules et majuscules du mot-clef n'ont pas d'influence sur la validité du titre.

Le titre de transport « TAB-SMS » est matérialisé par le SMS reçu en retour par le Client sur son téléphone. Ce SMS de retour contient :

- La date de validité du « TAB-SMS » ;
- L'heure de début de validité du « TAB-SMS » ;
- L'heure de fin de validité du « TAB-SMS » ;
- Le code de contrôle permettant de vérifier la validité du « TAB-SMS » par les agents assermentés ;
- Un lien renvoyant vers les présentes conditions générales (<https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/tab-sms>).

Ces informations permettent de prouver la validité du « TAB-SMS » et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opération de contrôle.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au numéro court (mot-clef 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 court ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau de transport et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le client doit envoyer de nouveau le mot-clef par SMS au numéro court pour acheter un « TAB-SMS » et voyager de manière régulière.

Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du numéro court sollicité lui confirmant qu'il a bien acheté un « TAB-SMS », cela signifie que l'acte d'achat du « TAB-SMS » n'a pas été effectué. Le coût d'achat du « TAB-SMS » ne sera alors pas facturé au client. Afin d'obtenir un « TAB-SMS » valide, le Client doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport à bord du véhicule, au distributeur automatique ou à un guichet d'une entreprise de transport.

Le Client ne peut acheter qu'un seul « TAB-SMS » par SMS envoyé. Plusieurs TAB-SMS peuvent être commandés à partir d'un même téléphone, pour permettre de voyager à bord d'un bus à tarification longue distance ou à plusieurs personnes de voyager ensemble. Dans ces cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « TAB-SMS » doit envoyer le mot-clef par SMS au numéro court choisi, deux fois dans un bus à tarification longue distance, et autant de fois qu'il y a de voyageurs pour un voyage sur une ligne à tarification ordinaire et le nombre de voyageurs multiplié par deux dans un bus à tarification longue distance. Les « TAB-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.

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

4.3 Délai de rétractation

Tous les « TAB-SMS » vendus via le numéro court sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux dans l'heure qui suit l'achat. Ils ne sont ni modifiables ni annulables.

De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

4.4 Prix du « TAB-SMS »

Le montant du prix d'un « TAB-SMS » (unité) est fixé par Île-de-France Mobilités et ne comprend pas le coût du SMS facturé par l'opérateur téléphonique le cas échéant.

Le prix du TAB-SMS est débité au titre des SMS surtaxés :

- si le TAB-SMS a été réceptionné par un numéro correspondant à un abonnement téléphonique relevant de l'un des opérateurs téléphoniques mentionnés dans les présentes, le prix s'ajoute à la facture mensuelle dudit abonnement ; le prix du « TABS-SMS » est visible sur la facture détaillée émise par l'opérateur téléphonique du détenteur du téléphone portable qui a servi à utiliser le service, ou de son employeur s'il s'agit du téléphone portable professionnel ; cette facture peut être produite comme justificatif d'achat ;
- S'il a été réceptionné par un numéro correspondant à une carte prépayée de l'un des opérateurs téléphoniques mentionnés dans les présentes, le prix est débité du solde restant.

Le prix est révisable à tout moment.

5 Conditions d'utilisation

Le « TAB-SMS » est utilisable sur une partie du réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, dans les conditions décrites ci-après.

Le « TAB-SMS » est accepté sur les lignes de bus exploitées par la RATP. Il convient d'envoyer le mot-clef « BUS » accolé au Numéro de la ligne du bus à emprunter au numéro court 93800 pour circuler sur chacune de ces lignes (ex. BUS63, BUSN01...). Le numéro de ligne est affiché sur le bus.

Le « TAB-SMS » est accepté sur les lignes de bus exploitées par des entreprises de transport membres de l'association OPTILE. Il convient d'envoyer le code au numéro court 93100 pour circuler sur chacune de ces lignes. Le code est affiché à l'arrêt de bus ou dans le véhicule.

Le Client doit acheter son « TAB-SMS » avant de monter dans l'un des bus relevant du réseau et s'assurer d'avoir reçu son titre avant de monter à bord. Le Client doit présenter son « Tab-SMS » constitutif d'un titre de transport, au conducteur, dès sa montée à bord, pour qu'il en vérifie sa validité.

Les agents assermentés vérifieront que le « TAB-SMS » a bien été acheté avant que le client ne monte dans le véhicule et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule. En pareille situation, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur.

Le « TAB-SMS » permet de réaliser un trajet en bus, sans possibilité de correspondance vers un autre véhicule ou un autre mode, ledit trajet devant débuter dans l'heure suivant l'heure d'achat.

Le « TAB-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.

Le « TAB-SMS » doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau. Si le client efface par erreur le « TAB-SMS » de son téléphone portable, il sera redevable en cas de contrôle d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

6 Service après-vente et remboursement

Dans les cas prévus à l'article L1222-12 du Code des transports, et uniquement dans le cadre d'une perturbation prévisible du trafic, le Client qui n'a pu utiliser la ligne de bus pour lequel il a acheté un titre « TAB-SMS » a droit à la prolongation de la validité de ce titre 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.

En dehors des situations décrites précédemment, aucun remboursement ou échange ne sera effectué.

En cas de dysfonctionnement, le Client contacte le service clientèle du transporteur dont les coordonnées figurent sur la fiche horaire présente sur le poteau d'arrêt de la ligne utilisée.

7 Validation et contrôle du titre de transport

7.1 Validation

Le « TAB-SMS » consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des bus. Le « TAB-SMS » à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé à la date et heure d'achat.

Le « TAB-SMS » doit être présenté au conducteur lors de la montée dans le bus.

7.2 Contrôle

Le Client est responsable de pouvoir présenter en tout temps son « TAB-SMS » sur son téléphone pour permettre le contrôle. Le Client doit s'assurer que son téléphone dispose de suffisamment de batterie pour couvrir la durée de son voyage et qu'il soit en état permettant la lecture du « TAB-SMS ».

Lors d'un contrôle, 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 « TAB-SMS ».

Si l'agent assermenté le lui demande, le Client doit faire défiler le texte du « TAB-SMS », de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le « TAB-SMS » dans sa totalité et procéder à sa vérification.

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 à prendre en main le téléphone portable du Client.

Si l'état du téléphone du client ne permet pas une lecture optimale du « TAB-SMS » à l'agent assermenté, le « TAB-SMS » peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté. Le Client s'expose à 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 « TAB-SMS », notamment par exemple :

- Batterie du téléphone déchargée,
- Écran du téléphone cassé,
- Défaut de luminosité de l'écran,
- Téléphone perdu ou volé au cours des 60 minutes de validité du titre de transport,
- Toute autre cause de détérioration du « TAB-SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté vérifie la validité du « TAB-SMS » grâce au code de contrôle présent dans le « TAB-SMS » sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le « TAB-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 « TAB-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.

8 Responsabilité et garantie liée aux numéros courts 93100 et 93800

Il n'est pas garanti que les numéros courts 93100 et 93800 fonctionneront sans interruption, erreurs (qu'elles soient corrigées ou non), ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé.

En aucun cas Île-de-France Mobilités ou les transporteurs ne sont responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les numéros courts 93100 et 93800.

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.

9 Démarchage et protection des données

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du titre « TAB-SMS, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude.

Les données sont destinées à OPTILE ou à la RATP (selon le numéro d'envoi utilisé) , en leurs qualités respectives de responsables du traitement de données à caractère personnel, ainsi qu'à leur sous-traitant la société ATSUKE en charge du routage et de l'envoi des SMS, conformément à la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Toutes les données collectées sont obligatoires, à défaut de numéro de téléphone, le client ne pourra pas utiliser le « TAB-SMS ».

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement UE 2016/679 sur la protection des données, les Clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez adresser une demande de modification de vos données en envoyant un mail à l'adresse suivante :

- Données relatives au numéro 93100 : contact@optile.com ou en écrivant à l'adresse suivante : 32 rue de Caumartin – 75009 Paris.
- Données relatives au numéro 93800 :
 - o par courriel à cil-ratp@ratp.fr
 - o ou par courrier postal, au Délégué à la protection des données, 185 rue de Bercy, LT73, 75012 Paris

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, OPTILE ou la RATP pourront être amenés à contacter des clients du service « TAB-SMS » pour des enquêtes. Un sms invitant le Client du TAB-SMS à répondre à un questionnaire via un lien hypertexte pourra être envoyé par OPTILE ou RATP. Le questionnaire portera uniquement sur le service « TAB-SMS ».

OPTILE et RATP s'engagent à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit.

Les enquêtes clients ne pourront être effectuées qu'auprès des clients ayant donné leur consentement via le lien hypertexte dédié à l'enquête (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

Des données anonymisées relatives aux réponses d'enquêtes clients qui seront réalisées par OPTILE ou RATP seront transmises à Île-de-France Mobilités, afin de réaliser des analyses (y compris statistiques) permettant d'améliorer l'offre transport et d'avoir un retour sur cette expérimentation. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques et retour d'expérience voyageur seront communiquées au Syndicat des transport d'Ile-de-France.

S'agissant des données validation, l'ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s'exerce auprès des transporteurs. Les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors de la réception d'un titre valide de « TAB-SMS » par le Client, et font l'objet d'un traitement par les transporteurs dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude. Les responsables de ces traitements sont les transporteurs membres de l'association OPTILE et la RATP, chacun pour ce qui le concerne.

10 Médiation

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le Client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable conformément aux dispositions de l'article L612-1 et suivants du Code de la consommation.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.

Le client trouvera sur le site Internet d'Optile ou de la RATP ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre, les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent.

11 Application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de vente du « TAB-SMS » et ce, jusqu'à l'édition d'une nouvelle version des conditions générales.

Île-de-France Mobilités et les transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités, ainsi que par voie d'affichage sur le site internet <https://www.iledefrance-mobilites.fr> rubrique Tarifs.

Version Mars 2020