

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

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 «TAB-SMS » contenant les droits et obligations entre le Client et OPTILE et entre le Client et RATP.

### **1 DEFINITIONS**

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 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 des 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.
- Numéro court : désigne le numéro court SMS (93100) 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 quatre opérateurs suivants : Orange, Bouygues Telecom, Free mobile ou SFR ;
- Mot-clef : désigne le code envoyé au numéro de service par le Client permettant d'acheter le titre correspondant au code envoyé.
- Code de contrôle : numéro présent dans le « TAB-SMS » sur le téléphone portable du Client permettant de vérifier la validité du « TAB-SMS »

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<sup>er</sup> septembre 2018. Il est géré par le GIE Comutitres, en son nom et pour le compte des transporteurs RATP et Optile. .

### **2 PRESENTATION ET UTILISATION**

Le « TAB-SMS » est un titre de transport unitaire distribué via un SMS.

Le « TAB-SMS » est utilisable sur une partie du réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités. Il est valable sur les lignes de bus RATP et les lignes de bus gérées par les entreprises privées membres d'OPTILE, dans les conditions décrites ci-après.

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.

Le « TAB-SMS » permet de réaliser un trajet en bus, sans possibilité de correspondance vers un autre véhicule ou un autre mode de transport, ledit trajet devant débuter dans l'heure qui suit l'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 ne peut présenter le TAB-SMS » pour quelque raison que ce soit sur son téléphone portable, il sera redevable en cas de contrôle d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

### **3 ACHAT**

#### **3.1 Conditions nécessaires 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 Telecom, Free mobile, Orange ou SFR,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le TAB-SMS chez les opérateurs téléphoniques Bouygues Telecom, Free mobile, 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 TAB-SMS possible par le Client.

Le Client déclare avoir la capacité d'effectuer un achat de « TAB SMS », c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle ou disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

#### **3.2 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 desservies par la RATP, le mot-clef est constitué du terme « BUS » accolé au Numéro de la ligne du bus à emprunter (exemple : BUS63, BUS24...). Le numéro de ligne est affiché sur le bus ;
- pour les lignes du réseau Optile (bus de grande couronne), un code qui sera affiché à l'arrêt du bus ou dans le véhicule.

Le mot-clef conditionne 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.

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.

#### **4 TARIFICATION**

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

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 « TAB-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 d'un « TAB-SMS » est révisable à tout moment, par décision d'Île-de-France Mobilités.

## **5 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.

## **6 CONTROLE**

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 de permettre 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 » par 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.

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.

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.

## **7 SERVICE APRES-VENTE ET REMBOURSEMENT**

### **7.1 Dysfonctionnement**

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 valable à bord du véhicule, dans tous les guichets, sur les appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF, et auprès des commerces de proximité équipés et agréés.

En cas de dysfonctionnement, le Client contacte le service clientèle de Comutitres dont les coordonnées figurent sur le SMS reçu par le Client lorsque celui-ci envoie « contact » au 93100.

### **7.2 Annulation, modification et remboursement**

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.

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.

## **8 RESPONSABILITE ET GARANTIE LIEE AU NUMERO COURT 93100**

Il n'est pas garanti que le numéro court 93100 fonctionnera 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 validée.

En aucun cas Île-de-France Mobilités, Comutitres 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 le numéro court 93100.

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 du 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 PROTECTION DES DONNEES**

### **9.1 Gestion des données à caractère personnel**

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

Les données sont destinées à OPTILE ou à la RATP (selon le Mot-clef transmis par le Client) , en leurs qualités respectives de responsables du traitement de données à caractère personnel ainsi qu'au sous-traitant du GIE Comutitres (agissant pour le compte des transporteurs), et au sous-traitant ultérieur, 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. A défaut de numéro de téléphone, le Client ne pourra pas utiliser le « TAB-SMS ».

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 ce service. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques et retour d'expérience voyageur seront communiquées à Île-de-France Mobilités.

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.

## **9.2 Fondement juridique des traitements**

Conformément à l'article 6.1 du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes (RGPD) et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte et le traitement de ces données sont légitimés pour les motifs suivants :

- L'exécution du contrat que constitue l'utilisation de votre titre de transport,
- L'exécution d'une mission relevant de l'exercice de l'autorité publique pour l'élaboration des statistiques,
- L'intérêt légitime pour la réalisation d'enquêtes clients, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude.

## **9.3 Transfert de vos données à caractère personnel hors Union Européenne**

La société ATSUKE, sous-traitant ultérieur, en charge du routage et de l'envoi des SMS, héberge sur des serveurs situés en Suisse.

## **9.4 Durée de conservation des données**

Les données sont conservées autant que nécessaire pour délivrer le service : 4 mois. Les données doivent être conservées pour :

- Permettre au service client du transporteur de pouvoir répondre aux questions des clients,
  - Permettre de valider les notes de reversement des opérateurs mobiles ;
- en cas d'écart il peut être nécessaire de rapprocher les transactions à partir des numéros de mobile.

## **9.5 Accès aux données**

Optile, la RATP et leurs sous-traitants prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Données qu'elles ont collectées mais aussi leur confidentialité, c'est-à-dire s'assurer que seules les personnes autorisées y accèdent.

Seules les personnes habilitées en raison de leurs activités au sein des services compétents, en charge des traitements correspondants, ont accès à vos Données dans la limite de leurs habilitations.

## **9.6 Exercice des droits RGPD**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation ainsi qu'un droit à la portabilité

sur vos données personnelles. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez également adresser des directives au dpo afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de vos données personnelles après votre décès.

Vous pouvez adresser une demande de modification de vos données en envoyant un mail à l'adresse suivante :

- Pour Optile :
  - o par courriel à [contact@optile.com](mailto:contact@optile.com)
  - o ou en écrivant à l'adresse suivante : 32 rue de Caumartin – 75009 Paris.
- Pour RATP :  
par courriel à [protection-donnees@ratp.fr](mailto:protection-donnees@ratp.fr) ou par courrier postal, au Délégué à la protection des données, 185 rue de Bercy, LT73, 75012 Paris

## **10 MEDIATION**

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 ET EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES 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.

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>.

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 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.

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.