

Conditions Générales d'Utilisation de l'application TMCO et Conditions Générales de Vente des Services payants proposés sur l'Application du 30/01/2026

Préambule

L'Application et le site web TMCO est éditée par la Société Etudes Création et Informatiques pour le compte de la communauté de communes du Centre Ouest de MAYOTTE (3CO)

Depuis son Application, 3CO permet :

- Aux Utilisateurs de l'Application de bénéficier de Services gratuits à savoir :
 - o de consulter un guide horaire des lignes de transport,
 - o de rechercher un itinéraire,
- Aux Clients et Usagers du réseau TMCO de bénéficier de Services payants à savoir :
 - o d'acheter des Titres de transports qui seront chargés sur le Smartphone les « e-tickets » ou sur des cartes Sans Contact identifier ou anonymisé afin de les utiliser sur l'ensemble du réseau TMCO .

Article 1 : Définitions – Objet et acceptation des CGUV

1.1 Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, les termes suivants, commençants par une majuscule, ou écrits en majuscules, utilisés au singulier ou au pluriel, auront le sens défini ci-après :

« ECI » : désigne la Etudes Création et Informatiques, SARL au capital de 224 000 €, dont le siège social est situé au 13 Rue Générale de Gaulle 97434 Saint- Gilles Les Bains immatriculée au RCS de SAINT DENIS sous le n° 410 732 226,, éditrice de l'Application.

« 3CO » : désigne Communauté de Communes du Centre Ouest de MAYOTTE dont le siège social est situé au 1444 rue Zoubert Adinani - BP 35 - 97680, Mayotte.

«TMCO» : désigne TRANSPORT MOBILITE CENTRE OUEST, le nom du réseau de transport de voyageur urbains mis en place par la 3CO.

« Titre de transport » : désigne le contrat entre le Client et 3CO qui permet au Client d'utiliser les bus du réseau TMCO étant précisé que depuis l'Application, il est possible de passer Commande uniquement de e-ticket.

« Crédit Bus » : désigne les crédits bus qui peuvent être achetés depuis l'Application et qui permettent ensuite d'acheter des e-tickets ou d'être transférés à un autre Usager.



« e-ticket » : désigne le Titre de transport acheté depuis l'Application qui est matérialisé par un QR code et dont le Smartphone est utilisé comme support.

« Trajet » : désigne le trajet qui est sélectionné depuis l'Application via un Service gratuit pour lequel le e-ticket peut être utilisé.

« Services payants » : désignent les services qui peuvent faire l'objet d'une Commande par un Client depuis l'Application, à savoir les Crédits Bus et les e-tickets.

« Services gratuits » : désignent les services accessibles gratuitement par les Utilisateurs depuis l'Application, à savoir le « Guide horaire » et la « Recherche d'itinéraire ».

« Services » : désignent ensemble les Services payants et les Services gratuits.

« Smartphone » : désigne le Smartphone qui répond aux prérequis de l'article 2.2 des présentes CGUV sur lequel est installé l'Application et qui est utilisé comme support de Titre de transport, à savoir les e-tickets.

« Borne TMCO » : désigne la borne présente notamment dans les bus du réseau TMCO qui permet de valider l'e-ticket.

« Utilisateur » : désigne toute personne physique qui utilise l'Application pour bénéficier des Services, y compris un Client ou un Usager.

« Client » : désigne toute personne physique qui utilise l'Application pour passer Commande d'un Service payant.

« Usager » : désigne toute personne physique qui dispose d'un Titre de transport valide pour utiliser les bus du réseau TMCO.

« Compte » : désigne le compte individuel d'un Utilisateur sur l'Application.

« Commande » : désigne la commande avec obligation de paiement de Services payants passée par un Client à 3CO depuis l'Application.

« Application » : désigne l'Application « TMCO » qui est édité par ECI.

« CGUV » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation de l'Application et les conditions générales de vente des Services payants proposés sur l'Application.

1.2 Objet et acceptation des CGUV

Les présentes CGUV ont pour objet de (i) définir les modalités de mise à disposition de l'Application, (ii) d'informer les Utilisateurs des Services disponibles depuis l'Application et (iii) de définir les conditions applicables aux Commandes depuis l'Application de Crédit Bus, de e-tickets et des cartes Sans Contact .



L'accès à l'Application et aux Services sont régis par (i) les présentes CGUV et (ii) la Politique de confidentialité du service.

L'utilisation de l'Application sans identification donne accès aux CGUV à titre indicatif mais l'accès à l'Application et aux Services emporte l'acceptation expresse et sans réserve des CGUV de l'Application lorsqu'elle est utilisée pour créer un Compte puis dans une navigation après connexion à ce Compte.

La 3CO se réserve le droit de modifier les CGUV à tout moment.

En cas de Commande d'un Service payant, les CGUV de l'Application sont expressément acceptées par le Client et la version des CGUV applicable à une Commande est celle en vigueur sur l'Application au moment de la confirmation de la Commande par le Client.

Les CGUV sont consultables à tout moment depuis l'onglet « Menu » de l'Application.

La 3CO se réserve le droit de faire évoluer la liste des Services payants pouvant faire l'objet d'une Commande depuis l'Application.

Seules les personnes en mesure de contracter légalement peuvent passer Commande d'un Service payant sur l'Application.

Article 2 : Modalités de mise à disposition de l'Application et des Services accessibles depuis l'Application

2.1 Téléchargement

L'Application est téléchargeable gratuitement sur les *stores* en ligne d'Apple (App store) et d'Android (Google Play).

2.2 Prérequis techniques

La 3CO s'engage à fournir l'infrastructure et les moyens techniques requis pour la fourniture d'un service de qualité aux Utilisateurs équipés d'un Smartphone remplissant les exigences de compatibilité.

La 3CO ne saurait être tenue responsable de tout défaut de fonctionnement du Smartphone de l'Utilisateur ou de problème de compatibilité entre l'Application et le Smartphone qui ne remplirait pas les prérequis nécessaires pour utiliser l'Application ou les Services.

➤ Application et Services gratuits

L'Utilisateur est informé que son Smartphone doit satisfaire à certaines exigences relatives à son système d'exploitation pour télécharger, installer et exécuter l'Application ainsi que pour accéder et utiliser les Services gratuits.

Ces exigences sont consultables sur les stores en ligne d'Apple (App Store) et d'Android (Google Play).

➤ Services payants

Pour accéder et utiliser les Services payants accessibles depuis l'Application, le Smartphone doit être compatible avec la technologie NFC.



.....

2.3 Mise à jour, accès et disponibilité de l'Application

Afin de maintenir à jour l'Application, la 3CO peut proposer à tout moment des mises à jour automatiques ou manuelles et sans notification préalable.

L'accès à l'Application et aux Services s'effectue par le réseau Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors de contrôle de 3CO ou en raison d'une opération de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation.

La 3CO n'est tenue que d'une obligation de moyens pour la disponibilité et l'accès à l'Application et aux Services.

2.4 Compte

2.4.1 Création d'un Compte

La création d'un Compte est obligatoire pour accéder aux Services payants, que ce soit pour acheter ou transférer des Crédits Bus, pour recevoir des Crédits Bus ou pour acheter des e-tickets.

L'Utilisateur à qui un Client ou un autre Utilisateur souhaite transférer des Crédits Bus doit donc lui aussi disposer d'un Compte sur l'Application.

Pour créer un Compte, il convient de cliquer sur « Connectez-vous » puis « M'enregistrer ». L'Utilisateur doit ensuite choisir obligatoirement un identifiant (4 caractères au minimum), une adresse email puis choisir un mot de passe (5 caractères au minimum) et cliquer sur « Finaliser mon enregistrement » après avoir accepté la Politique de Confidentialité et les CGUV en cochant la case prévue à cet effet.

Un code d'activation est alors envoyé sur l'adresse mail de l'Utilisateur qu'il devra saisir dans l'Application pour valider la création de son Compte.

L'Utilisateur sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son Compte et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci. Il s'engage à conserver ses identifiants confidentiels et en cas de suspicion d'utilisation de son Compte par un tiers, il devra en informer sans délai 3CO par tout moyen.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes lors de la création de son Compte et, en cas de modification, à les mettre à jour sans délai depuis l'onglet « Modifier mon profil » accessible depuis le « Menu » de l'Application. Il sera seul responsable des conséquences de l'inexactitude des informations fournies.

Tout accès ou utilisation de l'Application effectué à partir du Compte d'un Utilisateur sera réputé avoir été effectué par ce dernier.



2.4.2 Désactivation d'un Compte

En cas de non-respect de tout ou partie des présentes CGUV, la 3CO se réserve la faculté de désactiver de plein droit le Compte de l'Utilisateur et de suspendre l'accès aux Services payants après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant un délai de trente (30) jours calendaires et ce, sans aucune indemnité.

Article 3 : Accès aux Services gratuits

L'accès aux Services gratuits par un Utilisateur de l'Application ne nécessite aucune création de Compte.

3.1 Guide Horaire

Depuis l'onglet « Guide Horaire », l'Utilisateur peut consulter les horaires théoriques d'une ligne de bus du réseau TMCO et les heures théoriques de passage aux arrêts de la ligne.

Pour ce faire, il sélectionne une ligne de bus du réseau TMCO ou le nom d'un arrêt et il choisit le sens du trajet. Les horaires de la ligne et de passage aux arrêts lui sont alors indiqués à titre théorique pour le jour choisit (la date du jour de la recherche est proposée par défaut mais il peut choisir une autre date) ainsi que les horaires en temps réel pour les bus qui sont en circulation sur cette ligne.

En cliquant sur l'onglet « Map », l'Utilisateur a la possibilité de visualiser sur une carte l'itinéraire du bus et les différents arrêts de la ligne sélectionnée.

Suite à une recherche d'horaires, l'Utilisateur est également informé du prix du trajet recherché et de la possibilité d'accéder au Service payant, dans les conditions prévues par les présentes CGUV pour éditer un e-ticket afin d'effectuer le Trajet sélectionné.

3.2 Recherche d'itinéraire

Depuis l'onglet « Recherche d'Itinéraire », l'Utilisateur peut rechercher un itinéraire pour connaître les lignes de bus à emprunter pour réaliser le Trajet proposé pour l'itinéraire recherché.

Pour ce faire, il choisit un lieu de départ (adresse ou nom d'arrêt) et un lieu d'arrivée (adresse ou nom d'arrêt). La ou les lignes de bus du réseau TMCO à emprunter pour réaliser l'itinéraire sélectionné et les horaires théoriques lui sont alors indiqués pour le jour choisit (la date du jour de la recherche est proposée par défaut mais il peut choisir une autre date). Les horaires en temps réel pour les bus qui sont actuellement en circulation lui seront également indiqués.

En cliquant sur l'onglet « Map », l'Utilisateur a la possibilité de visualiser sur une carte le Trajet du bus et les différents arrêts pour l'itinéraire choisit.

Suite à une recherche d'itinéraire, l'Utilisateur est également informé du prix du trajet pour l'itinéraire recherché et de la possibilité d'accéder au Service payant dans les conditions prévues par les présentes CGUV pour passer Commande d'un e-ticket afin d'effectuer le Trajet.

Article 4 : Accès aux Services payants



Le Client qui dispose d'un Smartphone qui remplit les prérequis visés à l'article 2.2 des CGUV a la possibilité depuis l'Application de passer Commande :

- de Crédits Bus,

La création d'un Compte est obligatoire pour accéder aux Services payants.

Article 5 : Titre de transport qui peuvent faire l'objet d'une Commande depuis l'Application

Les Titres de transport qui peuvent faire l'objet d'une Commande sur l'Application pour être chargés sur le Smartphone comme support de Titre de transport sont les e-tickets

Il convient de se référer aux conditions générales propres à ces Titres de transport accessibles sur le site 3co.emsystem.sg/MirageWebV2



Article 6 : Commande en ligne du Service payant Crédit Bus

Le Client a la possibilité de passer Commande de Crédits Bus depuis l'Application qui lui permettront ensuite d'acheter des e-tickets depuis l'Application ou de transférer des Crédits Bus à un autre Utilisateur.

L'usage des Crédits Bus est strictement réservé à l'Edition de e-tickets depuis l'Application que ce soit par le Client ou par un Utilisateur qui aurait reçu un transfert de Crédits Bus.

6.1 Commande de Crédit Bus

Depuis l'onglet « Crédit Bus », le Client doit se connecter à son Compte, il doit saisir le montant en euros et cliquer sur « Recharger ».

Avant de valider définitivement sa Commande, il dispose de la possibilité d'en vérifier le détail et son prix total, de la modifier et de corriger les éventuelles erreurs.

Le Client est invité à sélectionner un moyen de paiement conformément à l'article 11 des CGUV et il pourra alors valider définitivement sa Commande et procéder à son paiement en cliquant sur le bouton « PAYER ».

Depuis l'onglet « Crédit Bus » de l'Application, le Client pourra consulter le solde de Crédit Bus dont il dispose et il pourra les utiliser pour acheter des e-tickets ou les transférer à un autre Utilisateur.

6.2 Transfert de Crédit Bus

Dès lors qu'un Utilisateur dispose d'un solde positif de Crédit Bus, depuis l'onglet « Crédit Bus » il peut choisir de transférer un montant de Crédit Bus à un autre Utilisateur.

Conformément à l'article 2.4.1 des CGUV, il est rappelé que le transfert de Crédit Bus n'est possible que si l'Utilisateur à qui un Client ou un Utilisateur souhaite transférer des Crédits Bus dispose d'un Compte.

L'Utilisateur doit saisir le montant en euros (maximum de 40 €) qu'il souhaite transférer et renseigner l'identifiant de l'Utilisateur ou scanner le QR code de l'identifiant de l'Utilisateur à qui il souhaite transférer les Crédits Bus puis il clique sur « Envoyer ».

L'Utilisateur sera alors alerté qu'il a été crédité en Crédit Bus et il pourra immédiatement les utiliser depuis l'Application installée sur son Smartphone pour acheter des e-tickets. L'Utilisateur qui aura transféré des Crédits Bus se verra quant à lui débiter du montant de Crédit Bus qu'il a transféré.

Article 8 : Utilisation des e-tickets chargés sur le Smartphone comme support de Titre de transport

L'utilisation des e-tickets chargés sur le Smartphone comme support de Titre de transport est valable sur l'ensemble du réseau TCMCO.

Pour être en règle, le Client doit systématiquement présenter son Smartphone - sur lequel le QR code associé au e-ticket est affiché - sur la Borne TCMCO présente dans le bus lors de chaque montée y compris



lors des correspondances, sous peine d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

Il est possible de voyager à plusieurs en même temps et en utilisant le même Smartphone comme Support de e-tickets sous réserve de présenter sur la Borne TMCO autant de QR code qui est généré pour chaque e-ticket qu'il y a d'Usager pour le Trajet.

Lors d'un contrôle, toute utilisation frauduleuse d'un e-ticket qui serait constatée à cette occasion, (notamment contrefaçon, falsification...) pourra entraîner le paiement d'une indemnité forfaitaire et donner lieu à des poursuites judiciaires.

Article 9 : Précautions d'utilisation du Smartphone et de l'Application – perte, vol ou dysfonctionnement du Smartphone comme Support de Titre de transport, à savoir les e-tickets

Conformément à l'article 2.4.1 des CGUV, la création d'un Compte nominatif sur l'Application est obligatoire pour accéder aux Services de remboursement.

En cas de perte, vol ou dysfonctionnement du Smartphone les Crédits Bus ou e-tickets qui étaient stockés dans le Smartphone pourront ainsi être recredités

Article 10 : Accès à d'autres fonctionnalités du Smartphone pour l'utilisation des Services

Pour l'utilisation des Services gratuits (Guide horaire et recherche d'itinéraire), l'Utilisateur a la possibilité d'autoriser la fonctionnalité « géolocalisation » de son Smartphone pour faciliter l'usage de ces Services gratuits et améliorer son expérience.

Pour l'utilisation des Services payants (Crédits Bus et e-tickets)

Lors de la création d'un Compte, l'Utilisateur peut aussi décider d'activer l'authentification biométrique (fingerprint, reconnaissance faciale...) pour s'identifier à son Compte.

Ces accès sont désactivés par défaut (privacy) et l'autorisation de l'Utilisateur lui sera expressément demandée pour permettre à l'Application d'accéder à ces fonctionnalités.

L'Utilisateur devra alors accepter la Politique de Confidentialité de 3CO pour autoriser ces accès.

Article 11 : Prix, paiement et facturation

11.1 Prix

Le prix des e-tickets est indiqué sur l'Application en euros, toutes taxes comprises.

Le prix des e-tickets est fixé par le réseau TMCO seul habilité à en définir le montant. La 3CO se réserve donc le droit d'appliquer, à tout moment, toute modification de prix qui aurait été décidée par le réseau TMCO.



Les prix en vigueur applicables à une Commande sont ceux en vigueur au moment de la passation de la Commande par le Client depuis l'Application.

En aucun cas, les prix ne prennent en compte les frais de télécommunication (utilisation d'Internet) nécessaires pour accéder à l'Application ou aux Services, qui sont exclusivement à la charge du Client.

11.2 Paiement sécurisé - modes de règlement

Le règlement des Commandes s'effectue uniquement en ligne :

- pour les Crédits Bus : uniquement par carte bancaire (CB, Mastercard ou Visa).
- Pour les Pass : Uniquement en CB sur l'application ou le site web et en numéraire chez les revendeurs agréés.

Le Client garantit qu'il est bien le titulaire de la carte bancaire à débiter.

Lors du paiement, le Client est automatiquement dirigé vers le serveur de paiement sécurisé Paybox Verifone. Les informations relatives à la carte bancaire qui sont fournies par le Client ne sont pas transmises à la 3CO.

11.3 Preuve de paiement

Il est expressément convenu que les données conservées dans les systèmes d'information de la 3CO, constituant, sauf preuve contraire, la preuve de l'ensemble des transactions. Ces preuves seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

11.4 Réserve de propriété

Les Crédits Bus et les e-tickets demeurent la propriété de la 3CO jusqu'au complet paiement du prix.

Article 12 : Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-2 du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation pour l'ensemble des Commandes de Services payants passées sur le Site.

Article 13 : Responsabilité

La 3CO ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou du retard d'exécution d'une de ses obligations issues des présentes CGUV qui serait dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des Cours et Tribunaux français ou à un fait imputable au Client, tel qu'une négligence ou un manquement du Client à ses obligations.



En cas de non chargement des Pass , des Crédits Bus ou des e-tickets sur le Smartphone imputable à la 3CO, la responsabilité de la 3CO est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

La 3CO ne garantit pas que l'Application fonctionne de manière continue et sans erreur et ne peut être tenue responsable des dommages découlant de l'utilisation ou d'une indisponibilité de l'Application, que ces dommages soient prévisibles imprévisibles, matériels ou immatériels.

L'Utilisateur se connecte l'Application au moyen de ses propres équipements de télécommunications. Et il reconnaît que les performances d'affichage et de fonctionnement de l'Application dépendent en grande partie des caractéristiques de son Smartphone qui doit remplir les prérequis visés à l'article 2.2 des CGUV et du type de connexion au réseau Internet. La 3CO ne peut être tenue pour responsable de tous dommages qui pourraient résulter de l'utilisation du réseau Internet, tel que notamment perte de données, intrusion, virus, dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers...

3CO n'est pas responsable des incidents techniques pouvant survenir sur les réseaux dont il n'a pas la maîtrise (télécommunication, prestataires de la banque ou autres).

Article 14 : Propriété intellectuelle

L'Application et ses composantes, telles que notamment photographies, images et textes, logos, marques, etc., appartiennent à la 3CO ou à des tiers qui ont dûment cédés les droits nécessaires à la 3CO pour les reproduire et sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Toute reproduction, téléchargement, extraction, copie ou représentation, même partielle est interdite, sans l'autorisation écrite et préalable de 3CO et constitue une contrefaçon.

Article 15 : Données personnelles

La 3CO s'engage à informer les personnes concernées de la collecte de leurs données à caractère personnel et des finalités de cette collecte, en portant à leur connaissance sa Politique de Confidentialité et dans le cas où cela est nécessaire en obtenant leur consentement.

Article 16 : Tutoriel

Depuis l'onglet « Menu », l'Utilisateur peut cliquer sur « Aide » pour accéder à des tutoriels relatifs aux différents Services de l'Application.

Article 17 : Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des CGUV est/sont déclarée(s) nulle(s) ou inapplicable(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera (ont) réputée(s) non écrite(s), les autres clauses gardant toute leur force et leur portée.



Article 18 : Loi applicable et règlement des litiges

18.1 Loi applicable

Les présentes CGUV sont rédigées en langue française et sont soumises au droit français. Elles ne peuvent être interprétées que dans leur version française.

18.2 Règlement des litiges

18.2.1 Réclamations

En cas de contestation ou de difficulté qui viendrait à naître entre les parties, celles-ci s'engagent à s'efforcer de rechercher un règlement amiable.

La partie initiatrice qui entend mettre en œuvre la présente clause devra adresser à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception ou un courrier électronique, qui devra exposer l'objet du différend. La partie destinataire devra répondre selon les mêmes formes dans un délai raisonnable à compter de la réception de la lettre ou du courrier électronique. L'ensemble des diligences que les parties devront accomplir afin de parvenir le cas échéant à une résolution amiable du litige devant intervenir dans un délai de trente (30) jours francs à compter du lendemain de la date de réception de la lettre (ou du courrier électronique) adressée par la partie initiatrice.

L'Utilisateur souhaitant adresser une réclamation à la 3CO écrira à l'adresse de son siège social qui est précisée à l'article 1 des CGUV ou à l'adresse électronique suivante : dev@emsystem.sg

18.2.2 Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, la 3CO adhère au service du Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

Après démarche préalable et écrite auprès de la 3CO telle que visée à l'article 19.1, le Service du Médiateur peut être saisi gratuitement par l'Utilisateur pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Il ne s'agit aucunement d'une obligation. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, l'Utilisateur doit se rendre sur le site www.mtv.travel.

Au niveau européen, la Commission Européenne met à disposition de l'Utilisateur une plateforme de résolution en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

En cas de recours à la médiation, l'Utilisateur reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le Médiateur.

19.2.3 Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable ou d'échec de la médiation, la Partie s'estimant lésée peut porter tout litige relatif à la formation, l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la fin des présentes ou en relation avec les présentes CGUV devant la juridiction compétente. Le tribunal compétent sera celui du



lieu du domicile du défendeur (article 42 du code de procédure civile) ou celui du lieu de l'exécution des Services (article 46 du code de procédure civile).