FORMULAIRE DE DEMANDE D'ABONNEMENT

À compléter et à renvoyer avec les pièces indiquées, selon l'abonnement choisi.

• ÉTAPE 1 : VOS COORDONNÉES

Tous les champs sont obligatoires

❏ Madame ❏ Monsieur

Nom ..... Nom d'usage ou de jeune fille .....

Prénom(s) .....

Né(e) le ___/___/_____ E-mail .....

Je souhaite recevoir la newsletter TAG ❏ Oui ❏ Non

Adresse personnelle .....

Chez (si nécessaire) .....

Code Postal ..... Commune .....

Téléphone .....

Adresse d'envoi de la carte (si différente de l'adresse précédente) .....

Code Postal ..... Commune .....

• ÉTAPE 2 : CHOIX DE L'ABONNEMENT & DU MODE DE PAIEMENT

Tarifs applicables au 1er février 2024

OPTEZ POUR UN ABONNEMENT 30 JOURS GLISSANTS

Cochez la case correspondant à votre choix

	Valables 30 jours à compter de la première validation.	**ABONNEMENT 30 JOURS** tarifs valables uniquement pour un achat durant l'année 2024 — paiement au comptant
TOUT PUBLIC	18-64 ANS	❏ 66,40 €
	65 ET + ANS	❏ 34,80 €
SPÉCIFIQUE	INVALIDES 80 % ET +	❏ 34,80 €

OU

ℹ Les **abonnements Sur-Mesure, abonnements solidaires**, et **abonnements 5-10 ans, 11-17ans et 18-25 ans Études** ne sont pas disponibles dans le cadre de la vente par correspondance.
Retrouvez-les dans les autres points de vente, sur **tag.fr**.

OPTEZ POUR UN ABONNEMENT ANNUEL

Cochez la case correspondant à votre choix

		ABONNEMENT ANNUEL tarifs valables uniquement pour un abonnement démarrant en 2024	
		au comptant	par prélèvement automatique : 1er règlement au comptant, par chèque*
TOUT PUBLIC	18-64 ANS	❏ 664,00 €	❏ 66,40 € *(suivi de 9 mensualités de 66,40 €)*
	65-74 ANS	❏ 313,20 €	❏ 34,80 € *(suivi de 8 mensualités de 34,80 €)*
	75 ANS ET +	❏ 150,70 €	❏ 12,65 € *(suivi de 11 mensualités de 12,55 €)*
SALARIÉ	M'PRO	❏ 610,90 €	❏ 51,00 € *(suivi de 11 mensualités de 50,90 €)*
SPÉCIFIQUE	INVALIDES 80% ET +	❏ 313,20 €	❏ 34,80 € *(suivi de 8 mensualités de 34,80 €)*

Indiquez la date souhaitée de début de validité de votre abonnement :	01 / _____ / 20____ *(mois en toutes lettres)*

* dans le cas d'un **abonnement annuel par prélèvement automatique**, le règlement de la **1re mensualité s'effectue par chèque**, à joindre obligatoirement avec les documents demandés page suivante.

M TAG - 2024-03

Les données nécessaires à la gestion de l'abonnement font l'objet d'un traitement informatique, certaines réponses sont facultatives. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification auprès de M TAG Société Publique Locale en agence de Mobilité, ou par courrier adressé à : M TAG - CS 70258 - 38044 Grenoble Cedex 9.

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante, ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 1 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont M TAG relève, dans le délai d'1 an à compter de votre réclamation écrite. Cette saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur - MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 • info@mtv.travel • www.mtv.travel

• ÉTAPE 3 : CARTE NOMINATIVE

La carte Oùra nominative est une carte à puce personnelle, où figurent votre nom, prénom et photo et sur laquelle vous rechargez votre abonnement. Pensez à la valider systématiquement, y compris en correspondance.

VOUS POSSÉDEZ DÉJÀ UNE CARTE OÙRA NOMINATIVE

Indiquez le n° de votre carte pour bénéficier de la gratuité de votre nouvelle carte : . . . . . .

❏ **son renouvellement vous est offert** (des frais d'envoi de la nouvelle carte par lettre suivie s'appliquent = **2,71 €**).

VOUS NE POSSÉDEZ PAS DE CARTE OÙRA NOMINATIVE

❏ **une carte Oùra sera créée** (frais de création = **5 €**) et vous sera envoyée par lettre suivie (frais d'envoi = **2,71 €**).

• ÉTAPE 4 : CALCUL DU MONTANT DE VOTRE RÈGLEMENT

Reportez les montants des étapes 2 et 3 dans les cases ci-dessous et additionnez les pour obtenir le montant total de votre chèque.

Pour un abonnement annuel payé par « prélèvement automatique mensuel », le paiement de la 1re mensualité s'effectue par chèque.

ABONNEMENT CHOISI MONTANT AU COMPTANT OU 1RE MENSUALITÉ SI PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE (ÉTAPE 2)		MONTANT DE LA CARTE : GRATUIT OU 5 € (ÉTAPE 3)		MONTANT FRAIS D'ENVOI (ÉTAPE 3)		TOTAL DE VOTRE CHÈQUE
	+		+	2,71 €	=	€

Le chèque du montant total de votre commande est à établir **à l'ordre de "M TAG".**

• ÉTAPE 5 : PIÈCES À FOURNIR POUR VOTRE COMMANDE

	PIÈCES COMMUNES À TOUS LES ABONNEMENTS	PIÈCES SPÉCIFIQUES	SI PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE
25-64 ANS	❏ Ce formulaire dûment complété et signé ❏ Chèque du montant calculé à l'étape 4 ❏ Une photocopie d'une pièce d'identité de l'abonné + celle du payeur, si différent ❏ l'original d'une photo d'identité (format 35 x 41 mm). Inscrivez votre nom au dos de la photo		❏ Chèque du montant calculé à l'étape 4 ❏ Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ❏ Le mandat SEPA complété et signé par le détenteur du compte ❏ La photocopie de la carte d'identité du détenteur du compte
65-74 ANS			
75 ANS ET +			
M'PRO		❏ La convention d'abonnement validée par votre employeur (tag.fr/pro rubrique salariés)	
INVALIDES 80% ET +		❏ La photocopie de votre carte d'invalidité civile ou CMI	

DOSSIER À RENVOYER À :

M TAG
Vente par correspondance / Service Relation Clients
CS 70258 - 38044 Grenoble Cedex 9

À SAVOIR

- tout **dossier incomplet** ne pourra être traité et **vous sera renvoyé**,
- le dossier doit être **adressé avant le 15 du mois** précédent le début souhaité,
- la **carte Oùra est envoyée à partir du 25 du mois** précédant le début de l'abonnement,
- le **chèque est encaissé le 1er jour** de l'abonnement annuel,
- le **prélèvement automatique s'effectue le 10** de chaque mois.

Le signataire payeur et l'abonné déclarent l'exactitude des renseignements donnés. Ils reconnaissent avoir pris connaissance des conditions générales de vente jointes et les acceptent. Merci de renseigner impérativement ces champs :

Date : ___/___/_____

Signature de l'abonné

Signature du payeur (si différent de l'abonné)

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT **SEPA**

Référence Unique du Mandat

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez :
- M TAG à envoyer les instructions à votre banque pour débiter votre compte ;
- votre banque à débiter votre compte, conformément aux instructions de M TAG.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle.
Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Votre Nom *
Nom / Prénom(s) du débiteur

Votre adresse *
Numéro et nom de la rue

Code postal Ville Pays

Les coordonnées de votre compte *
Numéro d'identification international du compte bancaire – IBAN (International Bank Account Number)

Code international d'identification de votre banque – BIC (Bank Identifier Code)

Nom du créancier * M TAG Société Publique Locale
Nom du créancier

I. C. S * F R 0 6 Z Z Z 4 6 8 4 1 2
Identifiant Créancier SEPA

Adresse du créancier CS 70258
38044 GRENOBLE CEDEX 9
FRANCE

Type de paiement * Paiement récurrent / répétitif ☒ Paiement ponctuel ☐

Fait à * GRENOBLE
Lieu Date

Signature(s) * Veuillez signer ici

Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.
* champs obligatoires

Les informations contenues dans le présent document sont destinées à n'être utilisées par M TAG que pour la gestion de sa relation avec son client. Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement UE 2016/679 dit Règlement général sur la protection des données (RGPD), le client peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression des données le concernant ainsi que ses droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de ses données personnelles. Il peut adresser cette demande par courrier à l'adresse M TAG - Délégué à la Protection des Données (DPO) - CS 70258 - 38044 GRENOBLE cedex 9 ou par email à donneespersonnelles@m-tag.fr

Octobre 2021

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la SPL M TAG et un client dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau M TAG. Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande et achat impliquent que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation (...). Les présentes conditions générales sont complémentaires au règlement d'utilisation du réseau M TAG. L'intégralité de ces documents est disponible en agence M TAG sur demande et consultables sur le site internet TAG.fr. Des extraits sont affichés dans les véhicules.

ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres M TAG s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain desservant le territoire de la Métropole grenobloise (...). Tous les titres M TAG sont utilisables (sauf exception précisée dans les présentes conditions) : sur les lignes du réseau M TAG, sur les lignes du réseau cars Région Isère à l'intérieur de la Métropole grenobloise (...), sur le réseau TER à l'intérieur de la Métropole grenobloise. (...)

ARTICLE 2 - PRODUITS

(...) Les produits disponibles à la vente sont (...)

- Les abonnements 5-10 ans, 11-17 ans, 11-17 ans scolaires zone peu dense, 18-25 ans « Études », 18-64 ans, 65-74 ans, 75 ans et plus, annuels
- Les abonnements salariés M'Pro annuels,
- Les abonnements solidaires Pastel, annuels ou mensuels (...)
- Les abonnements Sur-Mesure liés à l'âge : 11-17 ans, 18-25 ans « Études », 18-64 ans, 65 ans et + (...).

Les titres annuels dont la validité est calendaire sont vendus au tarif en vigueur à la date de démarrage de l'abonnement annuel. (...)

ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES

(...) Les supports carte Oùra sont des cartes à puce rechargeables. La date imprimée sur cette carte Oùra n'est pas une date de validité d'un titre de transport mais une date limite d'utilisation de la carte. (...) La carte nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. (...)

ARTICLE 7 - ABONNEMENTS (...) ANNUELS

(...) Les abonnements annuels sont valables 12 mois calendaires. Si l'abonnement est acheté entre :

- le 1er et le 19 du mois, l'abonnement débute le 1er du mois en cours
- le 20 et jusqu'au dernier jour du mois, l'abonnement débute le mois suivant
- (...) L'abonnement 11 – 17 ans scolaire zones peu denses sont payables uniquement au comptant.

De manière générale, les abonnements annuels sont payables au choix du payeur :

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique (...)

7.3 - Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (...). Ce mandat reste valable pour les futurs achats d'abonnements tant que ce dernier n'a pas été dénoncé par le client. Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. (...) Le montant prélevé mensuellement correspond à la somme des échéances des différents abonnements. (...) Les prélèvements sont effectués le 10 du mois pour le mois en cours (...).

7.6 - Résiliation du contrat annuel

7.6.1. À l'initiative de l'abonné

(...) L'abonnement annuel ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : changement de profil (âge, droit à la tarification solidaire, M'Pro), congé parental total, congé longue maladie supérieur ou égal à 3 mois, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès de l'abonné. Le télétravail ne constitue pas un motif de résiliation (...). L'abonné doit en informer la SPL M TAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le premier jour du mois suivant. (...) La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais : (...) La résiliation entraîne le blocage à distance du titre. (...) Aucun remboursement rétroactif n'est accordé pour les abonnements en prélèvement automatique. En cas de paiement comptant, un remboursement est effectué, déduction faite des mois consommés.

7.6.2. À l'initiative de la SPL M TAG

Le contrat annuel est résilié de plein droit par la SPL M TAG pour les motifs suivants en cas de : fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ; impayé (...). La SPL M TAG se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement non soldé. L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur, à condition que la dette soit préalablement régularisée. (...)

7.7 - Résiliation de l'abonnement Sur-Mesure

7.7.1. – Résiliation à l'initiative de l'abonné

L'abonné Sur-Mesure peut résilier à tout moment son abonnement en faisant parvenir le formulaire de réclamation (...).

7.7.2. - Suspension / Résiliation à l'initiative de la SPL M TAG

Le contrat est résilié de plein droit par la SPL M Tag en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'abonné (...). En cas de non-régularisation de l'impayé, l'abonnement Sur-Mesure sera suspendu temporairement (...). Après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées, la SPL M TAG contacte le client pour lui demander s'il souhaite conserver l'abonnement. Sans réponse de sa part sous un délai d'un mois, l'abonnement au service sera résilié par la SPL M TAG.

ARTICLE 8 – ABONNEMENT SUR-MESURE

8.1 – Principes de fonctionnement de l'abonnement Sur-Mesure

L'abonnement Sur-Mesure permet d'acheter des titres en « post-paiement », c'est-à-dire les trajets effectués lors du mois en cours qui sont facturés et payés le mois suivant. (...)

8.3 - Tarification

La tarification dépend du nombre de validations et de l'âge de l'abonné (ou du statut « Études » pour les 18-25 ans chargé sur carte Oùra : l'abonné est facturé en fonction du nombre de voyages effectués sur le réseau M TAG (...). Les voyages sont facturés sur la base de 1/10e du prix du titre 10 voyages. Le montant de l'abonnement est variable selon le nombre de trajets effectués par le client et ne pourra pas excéder le tarif de l'abonnement 30 jours correspondant à la tranche d'âge du client, ou du statut « Études » majoré de 10%. (...) Une facturation mensuelle sera établie en fonction des consommations effectuées sur le mois civil précédent. Si aucune validation n'a eu lieu, aucune facture ne sera transmise à l'abonné. (...)

ARTICLE 11 - VENTE À DISTANCE

11.1 - Vente par correspondance

(...) Le dossier complet de demande de carte à puce Oùra et d'abonnement annuel doit être envoyé avant le 15 du mois pour un abonnement débutant le mois suivant. (...)

11.2 - Vente par télédistribution en agence de Mobilité M – en absence de support

Un client qui se présente en agence sans carte Oùra peut, s'il paie au comptant acheter un titre de transport (...). Pour récupérer son titre, le client doit attendre 2 heures. Il lui suffit de poser la carte sur un valideur afin de la recharger. (...)

ARTICLE 12 - SERVICE APRÈS-VENTE

(...) 12.3 - Remboursement et échanges des titres

(...) Seuls les mois payants peuvent faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation. Les mois ne comportant pas de prélèvement ne sont pas remboursés. (...)

Exclusions de remboursement ou d'échange

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas de grève (...). Aucun remboursement sur un abonnement (...) n'est accordé lors des journées de pic de pollution ou toute autre perturbation (...) non imputable à la SPL M Tag. (...)

ARTICLE 14 - DROITS DES PERSONNES SUR LES INFORMATIONS LES CONCERNANT

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique. (...) le client peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression des données le concernant ainsi que ses droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de ses données personnelles. (...) La SPL M TAG ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. Les autres transporteurs de la zone Oùra ne sont pas considérés comme des tiers. La SPL M TAG peut adresser aux clients des informations et éventuellement des propositions commerciales. Il est laissé la faculté aux clients de s'y opposer : en faisant parvenir le formulaire de réclamation (...).

ARTICLE 15 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page www. tag.fr/contact ou nous l'adresser par envoi postal à SPL M TAG -CS 70258 -38044 Grenoble cedex 9. (...) Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 1 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont la SPL M TAG relève, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite. La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. (...) Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17, ou info@mtv.travel -www.mtv.travel.