

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU RÉSEAU



EN VIGUEUR À PARTIR DU 18 11 2021

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ	3
ARTICLE 2 - PRODUITS	3
2.1 - TITRES DISPONIBLES	3
2.2 - LIEUX DE VENTE	4
2.3 - TARIFS	4
2.4 - MONNAIE	4
2.5 - MODES DE PAIEMENT ACCEPTÉS :	4
ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES	4
3.1 - SUPPORTS DISPONIBLES	4
3.2 - TARIFS DES SUPPORTS	4
ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX ABONNEMENTS 30 JOURS ET ANNUELS	5
4.1 - POSSIBILITÉS DE RÈGLEMENT	5
4.2 - ABONNEMENTS ANNUELS AVEC TACITE RECONDUCTION POUR 3 ANS PAR PRÉLÈVEMENT	5
4.3 - MODALITÉS RELATIVES AUX PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES (NORME SEPA)	5
4.4 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ	5
4.5 - RÉSILIATION DU CONTRAT	5
ARTICLE 5 - CONDITIONS RELATIVES À L'OFFRE SUR-MESURE DISPONIBLE SUR L'APPLICATION PASS'MOBILITÉS	6
5.1 - PÉRIMÈTRE DU SERVICE	6
5.2 - SOUSCRIPTION ET DURÉE AU SERVICE	6
5.3 - SUPPORTS	6
5.4 - OBLIGATIONS DE VALIDATIONS DE L'ABONNÉ	6
5.5 - TARIFICATION	6
5.6 - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT	6
5.7 - RÉSILIATION DE L'OFFRE SUR-MESURE	7
ARTICLE 6 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE	7
6.1 - SORTIES SCOLAIRES	7
6.2 - AUTRES GROUPES	7
ARTICLE 7 - PARKINGS-RELAIS	7
ARTICLE 8 - VENTE À DISTANCE	7
8.1 - VENTE PAR CORRESPONDANCE	7
8.2 - VENTE PAR TÉLÉDISTRIBUTION – EN ABSENCE DE SUPPORT	7

ARTICLE 9 - TICKET PAR SMS	8
9.1 - MODALITÉS D'ACHAT	8
9.2 - MODALITÉS DE PAIEMENT ET DE FACTURATION	8
9.3 - DÉMARCHAGE ET PROTECTION DES DONNÉES	8
9.4 - MODALITÉS D'UTILISATION	8
9.5 - MODALITÉS DE CONTRÔLE	8
9.6 - RESPONSABILITÉS	8
ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE	8
10.1 - PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE SUPPORT DE TITRES	8
10.2 - RECONSTITUTION DE CARTE	9
10.3 - REMBOURSEMENT ET ÉCHANGES DES TITRES	9
10.4 - RECONSTITUTION DES TITRES NON TAG	9
ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	9
11.1 - DROIT DE RÉTRACTATION	9
11.2 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	9
ARTICLE 12 - DROITS DES PERSONNES SUR LES INFORMATIONS LES CONCERNANT	9
ARTICLE 13 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS	10

Les présentes conditions générales sont conclues entre la SPL M TAG et un client dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau 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 implique que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques pour chaque titre de transport acheté.



é : SOCIÉTÉ ANONYME PUBLIQUE LOCALE

Adresse postale : CS 70 258 - 38 044 GRENOBLE Cedex 9 — Siège social : 15, avenue Salvador Allende - 38 130 ÉCHIROLLES Tél : 04 76 20 66 11 - semitag.tag.fr

Société Anonyme au capital de 1 525 000 € - SIREN 301 503 231 - RCS Grenoble N° TVA CEE : FR 31 301 503 231

ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres TAG s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain desservant le territoire de la Métropole grenobloise, soit 49 communes :

Brié-et-Angonnes, Bresson, Champagnier, Champ sur Drac, Claix, Corenc, Domène, Echirolles, Eybens, Fontaine, Fontanil-Cornillon, Le Gua, Gières, Grenoble, Herbays, Jarrie, Meylan, Miribel-Lanchâtre, Montchaboud, Mont-Saint-Martin, Notre-Dame-de-Commiers, Notre-Dame-de-Mésage, Murianette, Noyarey, Poisat, Pont-de-Claix, Proveysieux, Quaix en Chartreuse, Saint-Barthélémy-de-Séchilienne, Saint-Egrève, Saint-Georges de Commiers, Saint-Martin d'Hères, Saint-Martin-le-Vinoux, Saint-Paul-de-Varces, Saint-Pierre-de-Mésage, Le Sappey-en-Chartreuse, Sarceas, Sassenage, Séchilienne, Seyssinet-Pariset, Seyssins, La Tronche, Varces, Vaulnaveys-le-Bas, Vaulnaveys-le-Haut, Venon, Veurey-Voroize, Vif, Vizille.

Tous les titres TAG sont utilisables (sauf exception précisée dans les présentes conditions) : sur les lignes du réseau TAG, sur les lignes du réseau cars Région à l'intérieur de la Métropole grenobloise, sur le réseau TER à l'intérieur de la Métropole grenobloise.

Seuls les tickets QR Code ne sont pas acceptés à bord des TER, c'est pourquoi la validation de ces titres en gare n'est pas possible.

Le titre Grand Grenoble accessible par l'application PASS'Mobilités permet de voyager sur les réseaux Tag, TouGo et Pays Voironnais, cars Région (Zones A et B).

ARTICLE 2 - PRODUITS

2.1 - Titres disponibles

Les produits disponibles à la vente sont :

TITRES À VOYAGES			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
1 voyage	QR - M - C - A - T	Tout public	Valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés
1 voyage accompagnant CMI ¹	C	Réservé aux accompagnants de personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité sans sous-mention ou CMI Priorité ou CMI Stationnement et en présence du titulaire de la CMI	
10 voyages	QR ³ - M ² - C - A	Tout public	
10 voyages access	C - A	Réservé aux personnes de plus de 60 ans en cas d'invalidité au travail, aux anciens déportés et internés de guerre, aux anciens combattants, aux détenteurs d'une CMI de plus de 80 %	
10 voyages Groupe	M - C	Réservé aux groupes de 10 à 40 personnes maximum	
Offre sur-mesure- 1 voyage - Titre Grand Grenoble	A	Tout public 16 ans et plus	

FORMULES JOURNÉES			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
VisiTAG	QR - M - C - A - T	Tout public	Valable 1 jour jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
Famille	QR - M - T - C - A	Valable pour 1 adulte accompagné de 1, 2, 3, 4 enfants ou 2 adultes accompagnés de 1, 2 ou 3 enfants de moins de 18 ans)	
Business TAG	QR	Réservé aux entreprises	Valable 1 à 7 jours jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages

ABONNEMENTS			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
Abonnement 30 jours 4 - 17 ans / 18 - 24 ans / 25 - 64 ans / 65 - 74 ans / 75 ans et plus	C - A	Selon âge	Valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement annuel 4 - 17 ans / 18 - 24 ans / 25 - 64 ans / 65 - 74 ans / 75 ans et plus	C - A		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement 30 jours solidaire Pastel 1 / Pastel 2 / Pastel 3 / Pastel 4	C - A	Selon quotient familial	Valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement annuel solidaire Pastel 1 / Pastel 2 / Pastel 3 / Pastel 4	C - A	Selon quotient familial et réservé aux personnes de 65 ans et plus ou invalides à 80% et plus	Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement 4-17 ans scolaire zone peu dense	C	Réservé aux personnes de 4 à 17 ans habitant une commune ou un secteur peu dense de la Métropole grenobloise, desservi par une offre de transport limitée	Valable uniquement durant les périodes scolaires, pour un nombre limité de voyages hebdomadaires
Abonnement 30 jours Invalide 80 % et plus	C - A	Réservé aux personnes titulaires d'une CMI "Invalidité" sans mention ou avec sous mention : "Besoin d'accompagnement"	Valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement annuel Invalide 80 % et plus	C - A		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement Salarié M'Pro	C - A	Réservé aux personnes salariées d'un établissement ayant établi une convention M'Pro	Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Sortie Scolaire	C	Réservé aux établissements scolaires dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires	-

Supports : M : ticket magnétique (support amené à disparaître, il n'est plus proposé sur l'ensemble des points de vente) ; QR : QR Code (support amené à se développer, il est proposé progressivement à l'ensemble des points de vente) ; C : carte Ôura ; A : application PASS'Mobilités ; T : téléphone.

Abonnement 30 jours : démarre à la première validation .

¹ **Pour les accompagnants des titulaires CMI "Besoin d'accompagnant" ou "Besoin d'accompagnant - Cécité"**, le transport est gratuit. Le fait d'accompagner le Titulaire ayant une carte Ôura avec le titre correspondant suffit.

² **Titre 10 voyages sur ticket magnétique** : possibilité de voyager à plusieurs avec le même ticket qui doit être validé autant de fois que de personnes.

³ **Titre 10 voyages sur ticket QR Code** : impossibilité de voyager à plusieurs avec le même ticket.

Les titres achetés sur un support ne peuvent pas être transférés sur un autre support automatiquement.

Pour être valables, les titres de transport doivent être obligatoirement validés lors de la montée à bord, y compris en correspondance. La validation s'effectue : à bord des bus ou autocars, en stations trams pour les lignes TAG ou en gare pour les lignes TER. En présence de plusieurs titres en cours de validité sur Carte Ôura ou Pass'Mobilités, sont validés par ordre de priorité : les titres à forfait (abonnements, forfait journée) et le service Pass'Mobilités sur carte Ôura!, puis les titres à décompte (1 voyage et 10 voyages).

Les titres de même priorité sont enregistrés par validés par ordre chronologique dans la carte (achats ou opérations de SAV).

2.2 - Lieux de vente

Les titres de transport peuvent être vendus :

- dans les agences de Mobilité ;
- dans les Relais TAG et points-services ;
- sur les distributeurs automatiques aux stations tram et arrêts de bus équipés ;
- auprès des conducteurs de bus, pour le titre 1 voyage uniquement ;
- sur l'application PASS'Mobilités, après inscription au service ;
- sur téléphone portable, pour les titres 1 voyage, Visitag 1 jour et Famille par SMS ;
- par correspondance :
 - » Les abonnements 25 – 64 ans ; 65 – 74 ans ; les abonnements Invalide 80% et plus ; abonnements 30 jours et annuels ;
 - » annuels uniquement pour les abonnements 75 ans et plus ; les abonnements Salarié M'Pro.

2.3 - Tarifs

Les tarifs des titres de transport sont fixés annuellement par le SMMAG (Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise) autorité organisatrice des mobilités compétente. Les tarifs sont mis en œuvre par la SPL M TAG chaque année, selon délibération du SMMAG, sans que les clients ne puissent s'y opposer, ni élever aucune réclamation.

Les titres dont la validité démarre avec la première validation sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Les titres annuels dont la validité est calendaire sont vendus au tarif en vigueur à la date de démarrage de l'abonnement annuel. Si l'abonnement est acheté avant le 20 du mois, celui-ci démarre le 1er jour du mois en cours. Pour un abonnement annuel souscrit à partir du 20 du mois, celui-ci démarrera le 1er jour du mois suivant.

2.4 - Monnaie

L'unité monétaire des titres TAG est l'euro (€).

Le Cairn, monnaie locale, est acceptée pour l'achat de titres de transport, à l'agence de Mobilité centre-ville uniquement. Les achats effectués en Cairns ne peuvent donner lieu à un rendu de monnaie ou un remboursement en Cairns.

2.5 - Modes de paiement acceptés :

- à bord des bus : uniquement les paiements en espèces. Les billets au-delà de 20 € ne sont pas acceptés ;
- dans les agences de Mobilité : les paiements en espèces, chèques, cartes bancaires, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;
- sur les distributeurs automatiques : les paiements en espèces (pièces) selon le montant et en carte bancaire ;
- dans la plupart des Relais TAG : les paiements en espèces, chèques et cartes bancaires ;
- par correspondance : les paiements en chèques, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;
- pour le service PASS'Mobilités : uniquement les paiements par cartes bancaires (CB, Mastercard et Visa) ;
- pour les tickets 1 voyage, Visitag 1 jour ou Famille achetés par SMS : par prélèvement sur la facture de l'opérateur téléphonique mobile.

ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES

3.1 - Supports disponibles

Les supports de titres acceptés par le réseau TAG sont :

- Le ticket magnétique, uniquement pour les titres à voyages et les formules journée (sauf le 10 voyages access) ;
- le ticket QR Code, uniquement pour les titres à voyages et les formules journée (sauf le 10 voyages access) ;
- la carte Ôura pour les titres à voyages, les formules journée, les abonnements et le service PASS'Mobilités. Cette carte a une durée de vie de 6 ans ;
- un smartphone pour le service PASS'Mobilités ;
- un téléphone portable pour les tickets par SMS.

3.2 - Tarifs des supports

	Carte Ôura anonyme	Carte Ôura nominative
1 ^{re} délivrance	5 €	5 € ¹
Reconstitution perte, vol ou détérioration	-	7 €
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité de la carte	3 €	3 €

¹ Gratuit pour les bénéficiaires de la tarification solidaire

Dès lors que la carte Ôura est arrivée à expiration, il n'est plus possible de valider les titres rechargés. Pour les utiliser, il faut renouveler la carte et demander le transfert de titres. Le client est préalablement alerté par le valideur de la proche expiration de sa carte.

Les prix de la carte Ôura sont susceptibles d'évoluer sur décision du SMMAG.

Les supports de titres ne constituent pas un titre de transport en tant que tel (sauf ticket QR Code, ticket magnétique). Pour être en règle le client doit charger dans son support sans contact, le ou les titre(s) de transport qui convient (-nent) à la réalisation de son déplacement.

Les supports sans contact sont des cartes à puce rechargeables. La date imprimée sur cette carte Ôura n'est pas une date de validité d'un titre de transport mais une date de limite d'utilisation de la carte.

La carte anonyme est non nominative et n'est pas attachée à un porteur. Elle ne contient pas de données personnelles. Le porteur n'est pas référencé dans le fichier clients. Elle peut être utilisée par une tierce personne. En cas de perte ou de vol elle ne pourra être reconstruite.

La carte nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. Elle est réservée à un usage rigoureusement personnel. Elle est établie sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité. Elle contient des informations indispensables à l'identification du porteur :

- coordonnées : identité, date de naissance ;
- profils : droits d'accès aux différents titres.

Le support carte OÛra est garanti 2 ans sous réserve d'avoir été utilisé avec soin. La carte ne devra pas présenter de fissure, rayure, perçage, trace d'érosion de nature à justifier un dysfonctionnement. En cas de litige, une analyse pourra être réalisée par nos services techniques. Dans ce cas, le client devra déposer sa carte OÛra en agence de Mobilité aux fins de diagnostic.

ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX ABONNEMENTS 30 JOURS ET ANNUELS

4.1 - Possibilités de règlement

Les abonnements 30 jours et les titres achetés via l'application PASS'Mobilités sont payables uniquement au comptant.

L'abonnement 4 – 17 ans scolaire zones peu denses est également payable uniquement au comptant, mais il n'est pas disponible sur le PASS'Mobilités.

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique, après un premier paiement lors de la souscription, puis :
 - » 11 mensualités pour les abonnements annuels Pastel'1 / 2 / 3 / 4 (réservé aux 65 ans et plus) correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours ;
 - » 11 mensualités pour les abonnements annuels Salarié M'Pro, et 75 ans et plus. La convention Salarié M'Pro doit obligatoirement être visée et tamponnée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement ;
 - » 9 mensualités pour les abonnements 4 – 17 ans, 18 – 24 ans, 25 – 64 ans correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours, les 2 dernières mensualités étant offerts ;
 - » 8 mensualités pour les abonnements 65 – 74 ans et Invalide 80% et plus correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours, les 3 dernières mensualités.

Seuls les mois payants font l'objet d'un remboursement en cas de résiliation au prix du tarif mensuel. Les mois offerts ne sont pas remboursés.

4.2 - Abonnements annuels avec tacite reconduction pour 3 ans par prélèvement

Dans le cadre du renouvellement billettique, la SPL M TAG ne propose plus de nouveaux abonnements avec tacite reconduction.

4.3 - Modalités relatives aux prélèvements automatiques (norme SEPA)

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (Single Euro Payments Area). Ce mandat est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document signé par le payeur. 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. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

Le payeur, personne morale ou physique, peut prendre en charge plusieurs abonnements. Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun sur le même compte bancaire. Le montant prélevé mensuellement correspond à la somme des échéances des différents abonnements. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

Lors de l'achat d'un 1er abonnement annuel par prélèvement la SPL M TAG édite un mandat en 2 exemplaires qui doit être signé par le payeur et accompagné d'un RIB sur lequel figurent les numéros IBAN et BIC. Un exemplaire est remis au client, l'autre restant à la SPL M TAG comme preuve de transaction.

Ce mandat fait office de pré-notification. En cas de service après-vente la Référence Unique de Mandat peut évoluer sans pour cela déclencher la signature d'un nouveau mandat. Elle peut être remise au client à sa demande.

En cas d'absence du payeur lors de la 1ère souscription de l'abonnement, le payeur peut se procurer en agences de Mobilité ou sur le site www.tag.fr un mandat manuel qu'il doit préalablement remplir et signer en deux exemplaires et fournir une photocopie de sa pièce d'identité.

En cas d'absence du payeur lors des souscriptions suivantes de l'abonnement, l'abonné peut se présenter en agences de Mobilité avec le « formulaire d'autorisation de prélèvement bancaire lors d'un achat d'abonnement par une tierce personne » préalablement rempli et signé par le payeur et fournir une photocopie de la pièce d'identité du payeur.

Les prélèvements sont effectués le 10 du mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire ou postal et en aucun cas sur un compte sur livret.

Au début du contrat, le payeur reçoit un échéancier ou plusieurs échéanciers (en cas d'achats multiples) indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

Changement de coordonnées bancaires et/ou d'établissement bancaire

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever devra obligatoirement notifier sa demande par courrier avant le 15 du mois, en joignant un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires, ou auprès d'une agence de Mobilité de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

Changement de payeur

Le client désirant changer de payeur doit obligatoirement faire remplir et signer par le nouveau payeur un mandat manuel en deux exemplaires et adresser ceux-ci avec un courrier et les nouvelles coordonnées bancaires du payeur. Cette démarche peut également s'effectuer en agence de Mobilité.

Frais de rejet

Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. En cas de rejets bancaires d'une mensualité pour plusieurs abonnements, le client a la possibilité de régulariser en plusieurs fois dans le délai de régularisation. Les frais de rejet bancaires devront être payés par le client lors du premier paiement. Ces frais sont révisibles chaque année. Le non-paiement du titre et des rejets bancaires entraînent la suppression du titre de transport et d'éventuelles poursuites judiciaires.

4.4 - Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les conditions générales s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur.

Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions de prélèvement lors de la signature du mandat de prélèvement.

L'abonné s'engage à informer la SPL M TAG de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

4.5 - Résiliation du contrat

À l'initiative de l'abonné

L'abonnement 4 – 17 ans scolaire zones peu denses est délivré uniquement en paiement comptant annuel et n'est pas résiliable.

L'abonnement ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : congé parental total, congé longue maladie, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès.

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 :

- copie de l'arrêt maladie (supérieur ou égal à 3 mois) délivré par le médecin traitant ;
- Copie du congé maternité délivré par le médecin traitant ;
- copie de l'attestation de congé parental ;
- attestation de nouveau domicile ;
- attestation de la perte d'emploi ou de cessation d'emploi délivrée par l'employeur ;
- attestation de l'employeur de la mutation ;
- acte de décès accompagné de l'acte de succession.

La résiliation entraîne le blocage à distance du titre. Le porteur de la carte Oûra dont l'abonnement a été résilié peut conserver sa carte et y charger le titre TAG de son choix. Le client dont l'abonnement a été résilié sur l'application PASS'Mobilités peut acheter le titre TAG qui lui convient.

Aucun remboursement rétroactif n'est accordé pour les abonnements en prélèvement automatique.

En cas de paiement par prélèvement automatique, les prélèvements sur le compte sont stoppés à condition que la demande de résiliation ait été transmise à la SPL M TAG le 15 du mois précédent au plus tard.

En cas de paiement comptant, un remboursement est effectué, déduction faites des mois consommés, valorisés au tarif mensuel.

À l'initiative de la SPL M TAG

Le contrat 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 ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre ;
- impayé : au premier rejet de la banque, l'abonné reçoit une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur l'invitant à régulariser sa situation en agence de Mobilité, majorée des frais de rejet bancaire. Le titre sera bloqué jusqu'à régularisation de la dette. Passé le délai de régularisation, soit à l'échéance suivante, la SPL M TAG résilie définitivement l'abonnement et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

Le centre de gestion de 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 au centre de gestion un nouveau payeur à condition que la dette soit préalablement régularisée.

ARTICLE 5 - CONDITIONS RELATIVES À L'OFFRE SUR-MESURE DISPONIBLE SUR L'APPLICATION PASS'Mobilités

5.1 - Périmètre du service

L'offre Sur-Mesure en post-paiement s'applique sur le réseau TAG ainsi que sur les réseaux TouGo, Pays Voironnais et les lignes cars Région (lignes X01, X02, X03, T80, T81).

5.2 - Souscription et durée au service

La souscription (abonnement) gratuite aux services du PASS'Mobilités s'effectue uniquement sur le site www.tag.fr ou sur l'application smartphone pour une durée indéterminée mais résiliable à tout moment par l'abonné. L'abonnement au service est résilié par la SPL M TAG après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées.

Le service est nominatif et strictement personnel. L'abonné s'engage à valider à chaque voyage. L'abonné est facturé du nombre de voyages hors correspondances effectués.

Le service est effectif après que l'abonné a :

- complété le formulaire d'abonnement en ligne ;
- confirmé son adresse courriel de contact ;
- autorisé les prélèvements sur sa carte bancaire.

Pour pouvoir souscrire à l'offre Sur-Mesure, le client doit avoir consommé l'intégralité des titres achetés en prépaiement via l'application PASS'Mobilités.

À l'inverse, s'il a souscrit à l'offre Sur-Mesure (post paiement) et qu'il achète un titre en prépaiement, l'offre Sur-Mesure sera automatiquement suspendue jusqu'à la péremption du titre en cours d'utilisation.

5.3 - Supports

Pour voyager avec l'offre Sur-Mesure TAG et Grand Grenoble entre le Pays Voironnais, le Grésivaudan, cars Région et la métropole Grenobloise, l'abonné doit utiliser l'application PASS'Mobilités sur smartphone. Consultez les stores pour vérifier la version minimum requise.

L'accès au service à partir d'un téléphone mobile compatible requiert le téléchargement et l'installation au préalable de l'application mobile PASS'Mobilités depuis les stores. L'utilisation du service nécessite une connexion à internet mobile. Il est précisé que ces connexions ne sont pas prises en charge par la SPL M TAG, il appartient par conséquent à l'abonné de souscrire préalablement à une offre internet mobile pour pouvoir utiliser le service.

L'application PASS'Mobilités n'est accessible simultanément qu'à partir d'une seule connexion. La SPL M TAG met en œuvre des moyens techniques pour vérifier l'absence de connexions multiples simultanées à un même compte et détecter les tentatives de connexions multiples.

Un même compte ne peut pas être actif simultanément sur 2 téléphones.

Toutes les informations relatives à la souscription, en particulier les informations bancaires données sur Internet sont directement transmises au partenaire bancaire seul habilité à sécuriser les coordonnées bancaires. La SPL M TAG ne conserve aucune coordonnée bancaire.

5.4 - Obligations de validations de l'abonné

L'abonné au service PASS'Mobilités s'engage à valider chacun de ses déplacements en 1re montée, ainsi qu'en correspondance. L'aller-retour est autorisé sur chaque réseau.

Le dernier trajet en correspondance doit débiter avant la fin de l'heure.

Les validations s'effectuent sur les valideurs classiques pour les cartes Oûra et sur les tags NFC/QR Code pour les smartphones. Toute validation étant définitive, il n'est pas procédé à une correction de facturation en cas d'erreur du client lors de la validation, ni de permutation d'un réseau à l'autre.

L'abonné qui voyage entre le Voironnais ou le Grésivaudan et la métropole Grenobloise doit valider sur l'étiquette rose Grand Grenoble. L'abonné qui voyage uniquement dans la Métropole doit valider sur l'étiquette bleue TAG.

L'abonné ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit (ex : dysfonctionnement du téléphone ou de l'application mobile, panne de batterie, problème d'affichage ou de connexion) est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre. Il appartient à l'usager de se prémunir de toute panne éventuelle.

5.5 - Tarification

La tarification dépend des réseaux sur lesquels ont lieu les validations :

- les voyages effectués sur le réseau TAG sont facturés sur la base de 1/10e du prix du titre 10 voyages. Le montant à facturer est plafonné sur le tarif de l'abonnement 30 jours 25 - 64 ans majoré de 10%. Ce plafonnement est susceptible d'évoluer en fonction des évolutions de la gamme tarifaire ;
- les voyages effectués avec le titre Grand Grenoble sont facturés sur la base du tarif fixé par le SMMAG.

Le montant facturé tient compte des éventuelles hausses tarifaires sur chaque réseau. Le montant du prélèvement s'effectue au nouveau tarif en vigueur.

5.6 - Paiement de l'abonnement

Modalités relatives aux prélèvements

Le paiement s'effectue uniquement par prélèvement mensuel automatique en début de mois et au plus tard le 12 sur le compte bancaire du payeur. Le payeur peut être différent de l'abonné.

La facture ainsi que le relevé des consommations sont mis à disposition de l'abonné sur l'espace client du site www.tag.fr.

Le prélèvement est effectué au cours du mois suivant sur la base du relevé de consommation du mois concerné. Les remontées des validations pouvant se faire avec un délai, seules les validations datant de moins de 2 mois pourront être facturées. Elles sont valorisées selon la grille tarifaire en vigueur au moment de la validation. La SPL M TAG se réserve le droit en cas de remontées tardives de validation de facturer un complément à la consommation précédente.

Changement de coordonnées bancaires

L'abonné s'engage à maintenir à jour ses coordonnées bancaires. En cas d'expiration la mise à jour doit intervenir dans les 3 mois. Au-delà, conformément à la réglementation concernant les données personnelles, le compte sera automatiquement suspendu et inutilisable. Une fonction de mise à jour des coordonnées bancaires est disponible sur l'espace client.

Rejet bancaire

En cas de prélèvement refusé, l'abonné est alerté par courriel du montant à régulariser. La régularisation doit être effectuée directement en ligne à l'initiative de l'abonné en représentant le paiement mensuel.

L'historique des factures est consultable sur l'espace client du site www.tag.fr ou sur l'application PASS'Mobilités.

En cas de non régularisation de l'impayé dans les 5 jours à partir de la date de rejet, l'offre Sur-Mesure de l'application PASS'Mobilités est bloquée.

5.7 - Résiliation de l'offre Sur-Mesure

À l'initiative de l'abonné

L'abonnement peut être résilié à tout moment par l'abonné en faisant la demande sur l'espace client du site www.tag.fr ou sur l'application PASS'Mobilités. La confirmation de la résiliation est notifiée par courriel à l'abonné. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la demande pour solder les consommations non facturées ainsi que les éventuels frais. La résiliation prend effet et le compte est soldé après encaissement définitif des sommes dues.

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 et notamment :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (ex : fausse déclaration, usurpation d'identité, contrefaçon, utilisation de moyen de paiement sans l'accord du payeur) ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du support ;
- en cas de rejet bancaire non régularisé.

La résiliation est notifiée par courriel à l'abonné et prend effet immédiatement sans préavis. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la résiliation pour solder les consommations non facturées ainsi que les éventuels frais de rejet bancaire.

ARTICLE 6 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE

6.1 - Sorties scolaires

Le titre Sortie scolaire est délivré uniquement aux établissements (écoles maternelles, primaires, collèges et lycées) sous contrat avec l'Éducation Nationale situés dans une commune de la Métropole grenobloise, dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires.

Le titre est valable les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 45 à 16 h 30 et les mercredis et samedis de 8 h 45 à 12 h 00, aucune dérogation n'étant accordée. Il est valable 1 heure, y compris en correspondances, et uniquement le jour de la sortie scolaire.

Le titre est valable pour un groupe de 40 personnes maximum, comprenant le ou les accompagnateurs. 1 seule validation est nécessaire pour l'ensemble du groupe.

Les déplacements avec ce titre s'effectuent uniquement sur les lignes régulières Tram, Chrono, Proximo et Flexo (ne concerne pas les services Flexo à la demande), sous réserve de places disponibles dans le véhicule et avec l'accord du conducteur.

La demande s'effectue, au moins 7 jours ouvrables avant la sortie, par formulaire disponible sur www.tag.fr à envoyer au service billetterie par mail (billeybens@semitag.fr) ou courrier.

6.2 - Groupes classiques

Tous les autres groupes de 10 à 40 personnes doivent se munir d'un ticket « 10 voyages groupes ». Pour tout le groupe, accompagnateur compris, un titre est délivré par tranche de 10 personnes. Une seule validation est nécessaire par tranche de 10 personnes.

Ces groupes peuvent circuler sur le réseau TAG :

- du lundi au samedi de 9 h 00 à 16 h 00 ;
- les dimanches et jours fériés, et hors période scolaire, toute la journée.

L'ensemble du groupe, accompagnateur(s) compris, peut voyager avec des tickets « 10 voyages Groupe ».

Si le groupe emprunte les lignes tram A à E, Chrono C1 à C7 ou Proximo 12 à 22, il peut se procurer directement le titre de transport en agences de Mobilité et circuler librement aux heures admises. Il n'y a pas d'autorisation préalable à demander.

Si, au cours du déplacement, le groupe souhaite emprunter les lignes Proximo 23 ou 26 ou Flexo 40 à 71, il est nécessaire d'obtenir une autorisation préalable à minima 2 jours ouvrables pour un horaire régulier ou 5 jours ouvrables pour un horaire sur réservation.

ARTICLE 7 - PARKINGS-RELAIS

Les Parkings-Relais sont accessibles à la clientèle du réseau TAG aux heures d'ouverture du réseau, soit de 4 h 30 à 1 h 30 du matin, du lundi au dimanche, hors 1er mai. Ils ne permettent pas le stationnement la nuit et sur plusieurs jours consécutifs à l'exception de Vallier-Catane (accessible 24 heures sur 24 avec un abonnement spécifique au prix de 12€/mois).

Le stationnement dans les parkings-relais est autorisé et gratuit pour les détenteurs d'un titre de transport :

- abonnement TAG en cours de validité ;
- OU ticket TAG validé depuis moins de 2 heures : pour un titre à voyage, si la validité du titre est dépassée (soit 1 heure après sa dernière validation), un voyage supplémentaire est consommé ;
- OU abonnement cars Région comprenant la zone A ;
- OU abonnement M Vélo + Consigne ;
- OU abonnement TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Les abonnés M Vélo + consigne, TER et utilisateur de l'application PASS'Mobilités doivent se procurer en agence de mobilité une carte payante chargée d'un Sésame P+R permettant d'accéder ou de sortir des parkings.

ARTICLE 8 - VENTE À DISTANCE

8.1 - Vente par correspondance

Le client télécharge sur le site www.tag.fr le formulaire de vente par correspondance.

Le dossier complet de demande de carte à puce Oïra et d'abonnement annuel doit être envoyé avant le 15 du mois pour un abonnement débutant le mois suivant. La SPL M TAG s'engage à adresser au client par lettre suivie :

- le support contenant l'abonnement demandé au plus tard 5 jours avant le début du premier mois d'abonnement ;
- une information carte confirmant l'abonnement rechargé et la date de validité de l'abonnement ;
- un échéancier de prélèvements dans le cas d'un paiement par prélèvement automatique ;
- le reçu de paiement. La livraison est assurée en France métropolitaine par la Poste dans un délai de 48 heures. Le chèque joint au dossier de commande sera encaissé le 1er jour du début de l'abonnement. Le support est livré à l'adresse indiquée par le client sur sa commande. Si la livraison est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du client dans la saisie de ses coordonnées, la SPL M TAG ne saurait être tenue responsable. Le client est tenu de vérifier la conformité du titre de transport livré dès réception.

8.2 - Vente par télédistribution – en absence de support

Un client qui se présente en agence sans carte Oïra peut s'il paie au comptant acheter un titre de transport (unitaire ou abonnement) par télédistribution sur une carte Oïra en cours de validité (si c'est un abonnement, la date de validité de la carte doit aller au-delà de celle de l'abonnement). 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 9 - TICKET PAR SMS

9.1 - Modalités d'achat

Pour le ticket par SMS, le client doit envoyer le mot-clé cité ci-dessous au numéro court 93123 :

- pour 1 ticket voyage par SMS, envoyer "1H" ;
- pour 1 ticket visitag 1 jour, envoyer "1J" ;
- pour 1 ticket Famille, envoyer "1F".

Il reçoit un SMS faisant office de titre de transport.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part du numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un titre de transport ou s'il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué, cela signifie que le contrat de transport n'a pas été conclu (ou que l'achat n'a pas abouti). Le coût du titre ne sera alors pas facturé au client. Pour pouvoir voyager en règle, le client devra réitérer l'acte d'achat ou se procurer un titre de transport physique.

Le client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. S'il souhaite acheter plusieurs titres, il doit renouveler l'opération de commande autant de fois qu'il souhaite recevoir de titres.

Le client doit acheter son titre de transport avant de monter dans un des véhicules du réseau TAG. Le titre de transport acheté après le début de l'opération de contrôle par les agents assermentés n'est pas valable.

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 et de recevoir 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 ;
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile contenant un montant suffisant pour acheter le titre de transport par SMS chez son opérateur téléphonique (SFR, Orange, Bouygues Télécom).

Les tickets 1 Voyage, Visitag 1 jour et Famille par SMS ne sont ni annulable, ni modifiable. L'acheteur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

9.2 - Modalités de paiement et de facturation

Le montant du prix d'un ticket par SMS est fixé par le SMMAG.

Le prix du ticket par SMS est ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des clients détenteurs d'un abonnement ou déduit de la somme restante sur la carte prépayée. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du ticket par SMS, l'achat du titre ne peut avoir lieu.

9.3 - Démarchage et protection des données

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, la SPL M TAG peut être amenée à contacter des clients du ticket par SMS pour des enquêtes. L'échange porte uniquement sur le service ticket par SMS.

La SPL M TAG s'engage à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit. Conformément à l'Article L121-20-5 du Code de la consommation, le client peut s'opposer, de manière simple et gratuite, en utilisant le STOP SMS, en envoyant le mot-clé STOP au 93123.

9.4 - Modalités d'utilisation

Pour voyager en règle, le client doit avoir reçu le SMS de confirmation d'achat du titre de transport.

Le ticket par SMS reçu par le client suite à sa commande contient le type de ticket, la date de validité, l'heure de début de validité du titre, l'heure de fin de validité du titre, le prix du ticket, le code de confirmation, le lien renvoyant vers les conditions générales de vente du ticket.

Le ticket 1 voyage par SMS est valable sur les lignes des réseaux TAG, cars Région et TER à l'intérieur du périmètre de la Métropole grenobloise, durant les 60 minutes suivant la réception du SMS à l'occasion desquelles le client peut effectuer plusieurs correspondances ou aller-retour. En revanche, si le client se trouve toujours à bord au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un nouveau titre de transport pour voyager en règle.

Le ticket Visitag 1 jour est valable 1 jour jusqu'à la fin du service après la réception du SMS, pour un nombre illimité de voyages.

Le ticket Famille est valable 1 jour jusqu'à la fin du service après la réception du SMS, pour un nombre illimité de voyages. Valable pour 1 adulte accompagné de 1, 2, 3, 4 enfants ou 2 adultes accompagnés de 1, 2 ou 3 enfants (de moins de 18 ans).

Le ticket par SMS est valable à compter de la réception du SMS. Il ne peut être acheté en avance pour une utilisation ultérieure.

Le ticket par SMS doit être conservé par le client dans son téléphone jusqu'à la fin de son voyage.

Le ticket par SMS est considéré dès sa réception comme un titre validé.

Le ticket Visitag 1 Jour ou Famille par SMS est valable sur les lignes des réseaux TAG, cars Région et TER à l'intérieur du périmètre de la Métropole grenobloise, en libre circulation jusqu'à la fin du service de la journée suivant la réception du SMS.

9.5 - Modalités de contrôle

Lors du contrôle effectué par un agent assermenté du réseau TAG, le client doit être en mesure de présenter son ticket par SMS.

L'agent contrôle visuellement ou par l'intermédiaire de l'application, le code de confirmation contenu dans le ticket par SMS.

Si le client n'est pas en mesure de présenter un ticket par SMS en cours de validité, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Le ticket acheté après le début de la session de contrôle est considéré non-valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi. L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du ticket par SMS. À défaut, il est considéré comme non-valable par l'agent assermenté.

9.6 - Responsabilités

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Il appartient au client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un titre de transport SMS.

La SPL M TAG engage sa responsabilité uniquement dans les cas où elle se trouverait dans l'incapacité de fournir la prestation de transport au client ayant acheté son ticket par SMS. Elle n'engage toutefois pas sa responsabilité concernant les dommages imprévisibles relevant de la force majeure.

ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE

Toute réclamation pour incident (lié au titre de transport ou au support) de vente ou de validation doit être formulée dans les 3 mois à partir de l'incident.

10.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

Seuls les supports sans contact nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol.

Supports anonymes (carte Oûra et tickets QR Code)

Les supports anonymes perdus, volés ou détériorés (pliés, froissés, passés à la machine, détériorés...) ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables. Pas de remboursement ou d'échange de titres achetés sur carte anonyme en cas de perte/vol/détérioration de cette carte.

Supports nominatifs Oûra (carte sans contact)

La perte ou le vol de la carte Oûra doit être signalé au plus tôt en faisant une déclaration dans une agence de Mobilité sur présentation d'une pièce d'identité.

Supports smartphone

La perte ou le vol d'un téléphone contenant une application PASS'Mobilités doit être déclaré sur le site www.tag.fr dans le compte client PASS'Mobilités afin de bloquer l'utilisation des titres actifs.

10.2 - Reconstitution de carte

La reconstitution de la carte Oûra s'effectue en agence de Mobilité contre paiement de la somme de 7 €. Ce tarif peut évoluer sur décision du SMMAG. La nouvelle carte est rechargée des produits contenus dans la carte défectueuse ou perdue/volée pour la carte Oûra nominative. La délivrance de la nouvelle carte est effectuée sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

10.3 - Remboursement des titres

	Sur carte Oûra!		Sur ticket QR Code / magnétique	
	entamé	non entamé	entamé	non entamé
Titres à voyages (tels que défini à l'article 2.1)	Pas d'échange, pas de remboursement (sauf décès du titulaire)	Échange, remboursement sur carte Oûra : sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans	Pas d'échange, pas de remboursement	Échange Remboursement sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans et si ticket lisible par les appareils de contrôle
Formules journées (telles que défini à l'article 2.1))				
Abonnement 30 jours (tels que défini à l'article 2.1)	Pas d'échange, pas de remboursement	Échange, remboursement au tarif d'achat	-	-
Abonnements annuels (tels que défini à l'article 2.1)	Pas d'échange, remboursement dans les conditions définies ci-après.	Remboursement au tarif d'achat : <ul style="list-style-type: none"> avant la date de début de validité, moins de 2 mois après la date de début de validité à condition que le titre n'ait jamais été validé 	-	-

Remboursement d'un abonnement annuel ou 30 jours dans le cas de la souscription d'un abonnement auprès d'un autre transporteur

Un client ayant souscrit un abonnement annuel auprès d'un autre transporteur (cars Région, TER,...) autorisant la libre circulation sur le réseau TAG peut demander la résiliation de son abonnement annuel TAG pour la période couvrant la durée commune aux 2 abonnements sur deux mois maximum. Seul le réseau vendeur peut effectuer le remboursement.

L'abonné doit en informer la SPL M TAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le mois suivant dans le cas d'abonnement annuel. La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires (preuve d'achat de son abonnement autre transporteur).

Pour l'abonnement 30 jours la demande doit s'effectuer avant ou pendant la validité du titre. Aucun remboursement rétroactif ne sera accordé.

Exclusions de remboursement ou d'échange

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

Aucun remboursement sur un abonnement 30 jours et annuel n'est accordé lors des journées de pic de pollution ou toute autre perturbation sur le réseau TAG non imputable à la SPL M TAG.

Aucun remboursement n'est accordé lorsque le client achète une carte de 10 voyages plein tarif alors qu'il avait droit au tarif réduit.

Si le Ticket QR Code ou magnétique est détérioré (plié, froissé, passé à la machine, détérioré...) et illisible par l'appareil de contrôle, aucun remboursement ni échange n'est effectué.

Aucun remboursement n'est accordé sur un titre acheté dans le cadre d'une opération commerciale donnant lieu à réduction.

Aucun échange n'est effectué pour des titres achetés 2 ans ou plus avant la date de la demande.

10.4 - Reconstitution des titres non TAG

La reconstitution d'un support sans contact est effectuée par le réseau émetteur du support quels que soient les titres contenus. Il appartient au client d'effectuer le parcours de reconstitution de son portefeuille de titres auprès des différents réseaux de transport en se munissant de la « fiche navette » délivrée par le réseau émetteur de la carte Oûra. Par exemple, une carte Oûra TAG est reconstituée par une agence de Mobilité. Si cette carte contenait un abonnement cars Région, l'agence cars Région recharge ses titres. Si la carte contenait des titres TER, la SNCF (espace Oûra) recharge ses titres.

Le client est invité à se doter de titres payants en attendant la reconstitution de ses titres auprès des différents réseaux partenaires. Pour les modalités de remboursement des titres des réseaux partenaires, achetés par le client pour réaliser ses déplacements durant la période de reconstitution de sa carte, se reporter aux conditions générales de vente de ces réseaux.

ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11.1 - Droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport. L'achat d'un titre de transport est irréversible.

11.2 - Modification des conditions générales de vente

La SPL M TAG se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront applicables aux ventes préalablement conclues par la SPL M TAG. En conséquence, le client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus.

Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, peut entraîner le refus de la SPL M TAG, à tout moment, de permettre au client d'accéder aux prestations proposées.

ARTICLE 12 - 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. 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 faire cette demande soit :

- en agences de Mobilité ;
- par courrier : M TAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

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 Oûra 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 via notre site www.tag.fr/contact ;
- en complétant le formulaire de réclamation.

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la vente des titres par la SPL M TAG sont utilisées pour la gestion des titres et des supports dans le cadre de la relation commerciale avec nos clients. La SPL M TAG peut adresser aux clients des informations et éventuellement des propositions commerciales.

Ces droits peuvent s'exercer par email : donneespersonnelles@semitag.fr

Ou bien à l'attention du DPO M TAG, soit en se rendant en agences de Mobilité, soit par courrier à SPL M TAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles clients.

Votre attention est attirée sur le fait que l'absence d'informations de votre part est susceptible de limiter notre offre de services et de compromettre le traitement de vos demandes.

ARTICLE 13 - 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.

Saisir le médiateur

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. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie 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

ou info@mtv.travel - www.mtv.travel