

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU RÉSEAU



EN VIGUEUR À PARTIR DU 01 09 2022

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 - PRODUITS</b> .....	<b>3</b>
2.1 - TITRES DISPONIBLES .....	3
2.2 - LIEUX DE VENTE .....	4
2.3 - TARIFS .....	4
2.4 - CONDITIONS D'ACCÈS À LA TARIFICATION SOLIDAIRE .....	4
2.5 - MONNAIE .....	4
2.6 - MODES DE PAIEMENT ACCEPTÉS : .....	4
<b>ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES</b> .....	<b>4</b>
3.1 - SUPPORTS DISPONIBLES .....	4
3.2 - TARIFS DES SUPPORTS .....	4
3.3 - VALIDITÉ ET CONDITIONS D'UTILISATION DES SUPPORTS .....	5
<b>ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX ABONNEMENTS 30 JOURS ET ANNUELS</b> .....	<b>5</b>
4.1 - CONDITION DE VALIDITÉ DES TITRES .....	5
4.2 - POSSIBILITÉS DE RÈGLEMENT .....	5
4.3 - ABONNEMENTS ANNUELS AVEC TACITE RECONDUCTION POUR 3 ANS PAR PRÉLÈVEMENT .....	5
4.4 - MODALITÉS RELATIVES AUX PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES (NORME SEPA) .....	5
4.5 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ .....	6
4.6 - RÉSILIATION DU CONTRAT .....	6
<b>ARTICLE 5 - CONDITIONS RELATIVES À L'OFFRE SUR-MESURE DISPONIBLE SUR L'APPLICATION PASS MOBILITÉS</b> .....	<b>6</b>
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 .....	7
5.6 - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT .....	7
5.7 - RÉSILIATION DE L'OFFRE SUR-MESURE .....	7
<b>ARTICLE 6 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE</b> .....	<b>7</b>
6.1 - SORTIES SCOLAIRES .....	7
6.2 - AUTRES GROUPES .....	7
<b>ARTICLE 7 - PARKINGS-RELAIS</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 8 - VENTE À DISTANCE</b> .....	<b>8</b>
8.1 - VENTE PAR CORRESPONDANCE .....	8
8.2 - VENTE PAR TÉLÉDISTRIBUTION – EN ABSENCE DE SUPPORT .....	8

<b>ARTICLE 9 - TICKET PAR SMS</b> .....	<b>8</b>
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 .....	9
<b>ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE</b> .....	<b>9</b>
10.1 - PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE SUPPORT DE TITRES .....	9
10.2 - RECONSTITUTION DE CARTE .....	9
10.3 - REMBOURSEMENT ET ÉCHANGES DES TITRES .....	9
10.4 - RECONSTITUTION DES TITRES NON TAG .....	10
<b>ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</b> .....	<b>10</b>
11.1 - DROIT DE RÉTRACTATION .....	10
11.2 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....	10
<b>ARTICLE 12 - DROITS DES PERSONNES SUR LES INFORMATIONS LES CONCERNANT</b> .....	<b>10</b>
<b>ARTICLE 13 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>10</b>



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 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 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.

Les présentes conditions générales sont complémentaires au règlement d'utilisation du réseau M TAG.

L'intégralité de ces documents sont disponibles 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, soit 49 communes :

Brié-et-Angonnes, Bresson, Champagnier, Champ sur Drac, Claix, Corenc, Domène, Echirolles, Eybens, Fontaine, Fontanil-Cornillon, Le Gua, Gières, Grenoble, Herbeys, 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, Sarcenas, Sassenage, Séchilienne, Seyssinet-Pariset, Seyssins, La Tronche, Varces, Vaulnaveys-le-Bas, Vaulnaveys-le-Haut, Venon, Veurey-Voroize, Vif, Vizille.

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.

Seuls les tickets QR Code ne sont pas acceptés à bord des TER. Pour voyager sur le réseau TER, le client doit se munir d'un titre sur l'un des supports suivants : carte OÛra, PASS'Mobilités ou ticket sms.

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

La SPL M TAG informe ses clients que le SMMAG (Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise), Autorité Organisatrice des mobilités lui a confié l'exploitation du réseau M TAG par un contrat d'obligations de service public.

Le SMMAG reste cependant propriétaire des recettes issues des ventes de titres de transport M TAG mentionnés à l'article suivant, et ce, quel que soit le canal de vente : agence, distributeur de titres, Pass'mobilités, sms ou vente à distance.

En conséquence, les clients sont informés que la SPL M TAG perçoit ces recettes au nom et pour le compte du SMMAG et les lui reverse.

## ARTICLE 2 - PRODUITS

### 2.1 - Titres disponibles

Produits disponibles à la vente

Légende des **Supports** : QR : QR Code ; C : carte OÛra ; A : application PASS'Mobilités ; T : téléphone . :

TITRES À VOYAGES			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
1 voyage	QR - C - A - T	Tout public	Valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés (...)
1 voyage accompagnant CMI <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup> - C <sup>3</sup> - 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	C	Réservé aux groupes de 10 à 40 personnes maximum	

10 voyages Collectivité	QR	Réservé aux collectivités (organismes publics)	(...)
Offre Sur-Mesure PASS'Mobilités 1 voyage - Titre Grand Grenoble	A	Tout public 16 ans et plus	Valable 1 heure après la première validation sur le réseau M TAG et 1 h.30 et 2 correspondances sur les 4 réseaux : cf. Art. 5.1
Offre Sur-Mesure PASS'Mobilités 1 voyage - M TAG	A - C	Tout public 16 ans et plus	Valable 1 heure après la première validation sur le réseau M TAG, correspondances et retour autorisés

<sup>1</sup> 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 OÛra avec le titre correspondant suffit.

<sup>2</sup> : Titre 10 voyages sur ticket QR Code : impossibilité de voyager à plusieurs avec le même ticket.

<sup>3</sup> : Titre 10 voyages sur carte OÛra : possibilité de voyager à plusieurs avec le même ticket qui doit être validé autant de fois que de voyageurs. Chaque validation décompte un voyage.

FORMULES JOURNÉES			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
VisiTAG	QR - 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 - 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)	Valable 1 à 7 jours jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
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
Visitag 1 jour Pass Tourisme	Application Grenoble Alpes Pass	Réservé à l'Office du Tourisme de Grenoble	Valable 24 heures après la première validation

ABONNEMENTS			
Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
Abonnement 30 jours	C - A	Selon âge	Valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement annuel			Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
4 - 17 ans / 18 - 24 ans / 25 - 64 ans / 65 - 74 ans			
4 - 17 ans / 18 - 24 ans / 25 - 64 ans / 65 - 74 ans / 75 ans et plus	C - A		

Abonnement sur-mesure 4-17 ans / 18-24 ans / 25-64 ans / 65 ans et +	C	Selon âge	Valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés Abonnement valable jusqu'à la date de fin du profil
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 :** QR : QR Code ; C : carte Oïra ; A : application PASS'Mobilités ; T : téléphone.

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

Conformément à l'article 1.2 du règlement général d'utilisation du réseau, pour être valables, les titres de transport doivent être obligatoirement validés, y compris en correspondance.

En présence de plusieurs titres en cours de validité sur Carte Oïra ou Pass'Mobilités, sont validés par ordre de priorité : les titres à forfait (abonnements, forfait journée) et l'offre Sur-Mesure sur carte Oïra, puis les titres à décompte (1 voyage et 10 voyages).

Les titres de même priorité sont enregistrés 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 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 - Conditions d'accès à la tarification solidaire

Pour les conditions d'attribution à la TS, il est expressément renvoyé au guide Tarification solidaire, disponible sur [www.tag.fr](http://www.tag.fr) et en agence sur demande.

Pour gérer les droits à la tarification solidaire pour ses clients allocataires de la CAF de l'Isère (titres Pastel), la SPL M TAG accède à leurs données par le biais du site API particulier ([www.api.gouv.fr](http://www.api.gouv.fr)) qui permet à l'allocataire et à ses ayants droits de calculer automatiquement la tranche de QF correspondant à la Tarification solidaire en vigueur sur le réseau M TAG.

## 2.5 - Monnaie

L'unité monétaire des titres M 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.

## 2.6 - 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 (avec et sans contact), Cairn, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;
- sur les distributeurs automatiques : les paiements en espèces (pièces) selon le montant, en carte bancaire et carte bancaire sans contact ;
- 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 M TAG sont :

- le ticket QR Code, uniquement pour les titres à voyages et les formules journée (sauf le 10 voyages access) ; (support disponible progressivement à l'ensemble des points de vente). Les tickets QR Code ne sont pas acceptés à bord des TER ;
- la carte Oïra 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 Oïra anonyme	Carte Oïra nominative
1 <sup>er</sup> délivrance	5 €	5 € <sup>1</sup>

Reconstitution pour perte, vol ou détérioration si le contenu du support n'est pas lisible	-	7 €
Reconstitution pour détérioration si le contenu du support est encore lisible	7 €	7 €
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité de la carte	3 €	3 €

<sup>1</sup> Gratuit pour les bénéficiaires de la tarification solidaire

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

### 3.3 - Validité et conditions d'utilisation des supports

Dès lors que la carte Oûra 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 supports de titres ne constituent pas un titre de transport en tant que tel (sauf ticket QR Code). 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 Oûra 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 reconstituée et ses titres non récupérables.

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 faire une réclamation et déposer sa carte Oûra en agence de Mobilité aux fins de diagnostic.

## ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX ABONNEMENTS 30 JOURS ET ANNUELS

### 4.1 - Conditions de validité des titres

Les abonnements 30 jours sont valables dès la première validation.

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.

### 4.2 - Possibilités de règlement

Les abonnements 30 jours et les titres annuels 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

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

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique :
  - » pour les abonnements annuels Pastel<sup>1</sup> / 2 / 3 / 4 (réservé aux 65 ans et plus) 12 mensualités correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours dont la première lors de la souscription;
  - » pour les abonnements annuels Salarié M<sup>Pro</sup>, et 75 ans et plus. » : 12 mensualités dont la première lors de la souscription. La convention Salarié M<sup>Pro</sup> doit obligatoirement être visée et validée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement ;
  - » pour les abonnements annuels 4 – 17 ans, 18 – 24 ans, 25 – 64 ans correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours : 10 mensualités dont la première lors de la souscription ;
  - » pour les abonnements annuels 65 – 74 ans et Invalide 80% et plus, correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours, 9 mensualités dont la première lors de la souscription.

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

### 4.3 - 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 à la vente.

### 4.4 - Modalités relatives aux prélèvements automatiques (norme SEPA) pour les abonnements annuels

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 échéanciers 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](http://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 désirent 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 par correspondance au service Administration des Ventes ou en une seule fois par correspondance ou en agence M 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.

Aucun achat en prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

### 4.5 - 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.

### 4.6 - Résiliation du contrat

#### À l'initiative de l'abonné

L'abonnement ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : 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 :

- copie de l'arrêt maladie 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 M TAG de son choix. Le client dont l'abonnement a été résilié sur l'application PASS'Mobilités peut acheter le titre M 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 ;
- 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.

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.

Aucun achat en prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

## ARTICLE 5 – CONDITIONS RELATIVES À L'ABONNEMENT SUR-MESURE SUR CARTE OÛRA NOMINATIVE

### 5.1 – Principes de fonctionnement de l'abonnement Sur-Mesure

Les abonnements Sur-Mesure sont des titres en « post-paiement », c'est-à-dire les trajets effectués lors du mois en cours sont facturés et payés le mois suivant. Les titres sont chargés exclusivement sur carte Oûra nominative.

### 5.2 - Périmètre du service

L'abonnement Sur-Mesure en post-paiement s'applique sur le réseau M TAG, les lignes Cars Région Isère circulant à l'intérieur de la Métropole et équipées d'un valideur M TAG et les lignes TER à l'intérieur de la Métropole. Il permet également l'accès aux Parkings-Relais de la Métropole.

### 5.3 - Souscription et durée de l'abonnement

La souscription à l'abonnement Sur-Mesure est gratuite et s'effectue en agence M pour une durée allant jusqu'à la fin du profil lié à l'âge, donc variable selon l'âge du client. Le service est nominatif et strictement personnel.

Le service est effectif après que l'abonné ait transmis les informations suivantes :

- coordonnées : Nom / Prénom / Date de naissance / Adresse postale / email / Téléphone
- RIB pour établir le mandat SEPA

L'abonnement Sur-Mesure est attaché à un porteur et n'est pas cessible, il est donc chargeable sur carte Oûra nominative uniquement.

Pour pouvoir souscrire à l'abonnement Sur-Mesure sur une carte Oûra Nominative existante, le client doit avoir consommé l'intégralité des titres présents dans la carte.

Pour acheter un autre titre sur carte Oûra nominative, le client doit impérativement résilier son abonnement Sur-Mesure au préalable sinon l'abonnement Sur-Mesure reste prioritaire sur tout autre titre.

### 5.4 - Obligations de validations de l'abonné

Conformément au règlement d'utilisation du réseau M TAG, le client s'engage à valider chacun de ses déplacements en 1ère montée, ainsi qu'en correspondance.

L'abonné ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre.

### 5.5 - Tarification

La tarification dépend du nombre de validations et de l'âge de l'abonné :

L'abonné est facturé en fonction du nombre de voyages effectués sur le réseau M TAG (les correspondances dans l'heure sont gratuites). 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, majoré de 10%. Ce plafonnement est susceptible d'évoluer en fonction des évolutions de la gamme tarifaire.

Détail des tranches d'âge :

- Abonnement Sur-Mesure 4-17 ans
- Abonnement Sur-Mesure 18-24 ans
- Abonnement Sur-Mesure 25-64 ans
- Abonnement Sur-Mesure 65 ans et +

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.

## 5.6 - Changement de tranche d'âge

Si l'abonné change de tranche d'âge, un mail lui sera envoyé 1 mois avant sa date anniversaire pour l'informer que son abonnement arrive à échéance le jour de son anniversaire. Il lui sera conseillé de passer en agence pour que le titre le mieux approprié lui soit proposé en fonction de ses habitudes de déplacements.

Si le client souscrit à nouveau à un abonnement Sur-Mesure au cours du même mois, il aura 2 factures pour le mois en cours : l'une pour l'abonnement initial avant sa date anniversaire et l'autre pour le nouvel abonnement après sa date anniversaire.

## 5.7 - Paiement de l'abonnement

### *Modalités relatives aux prélèvements automatiques (norme SEPA)*

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaire 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.

Après 13 mois d'inactivité, le payeur doit se présenter en agence pour mettre à jour le mandat. A défaut, il sera redevable du montant des éventuelles sommes impayées (en cas d'utilisation de l'abonnement) ainsi que des frais de rejet bancaire.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte.

Les autres modalités relatives au prélèvement sont détaillées dans l'article 4.4 des présentes CGV à l'exception du rejet bancaire et des modalités relatives aux prélèvements.

### *Rejet bancaire*

En cas de prélèvement refusé, l'abonné est alerté par courriel du montant à régulariser. La régularisation doit être effectuée avant la fin du mois en cours directement en agence ou par voie postale à l'adresse suivante : SPL M TAG - Service Administration des ventes – CS 70 258 - 38 044 GRENOBLE Cedex 9

### *Modalités relatives aux prélèvements*

Le paiement s'effectue uniquement par prélèvement mensuel automatique le 10 de chaque mois et au plus tard le 15 sur le compte bancaire du payeur.

La facture ainsi que le relevé des consommations sont envoyés le 2ème jour de chaque mois sur l'adresse mail transmise lors de la souscription.

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 au relevé de consommation du mois précédent.

### *Changement de coordonnées bancaires*

L'abonné s'engage à maintenir à jour ses coordonnées bancaires, toute 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.

## 5.8 – Résiliation à l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier à tout moment son abonnement en faisant parvenir le formulaire de réclamation via notre site [www.tag.fr/contact](http://www.tag.fr/contact) ou en agence. Si la résiliation est faite en agence, l'effet est immédiat. Toutes les validations effectuées avant la résiliation effective sont dues et une dernière facture sera établie pour solder la situation de l'abonné.

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.

## 5.9 Suspension / Résiliation à l'initiative de la SPL M TAG

En cas de non régularisation de l'impayé avant la fin du mois d'édition de la facture, l'abonnement Sur-Mesure sera suspendu temporairement, donc inutilisable sur le réseau. A compter de la régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé

Attention, aucune résiliation n'est possible tant qu'il existe une échéance impayée sur le contrat.

## ARTICLE 6 - CONDITIONS RELATIVES À L'OFFRE SUR-MESURE DISPONIBLE SUR L'APPLICATION PASS'MOBILITÉS

### 6.1 – Principes de fonctionnement de l'offre Sur-Mesure (PASS'Mobilités)

L'offre Sur-Mesure en « post-paiement », est disponible sur PASS'Mobilités avec un plafond mensuel selon la gamme tarifaire 25-64 ans, majoré de 10 %. Lorsque ce plafond est atteint, les validations suivantes ne sont plus facturées, le client passe en libre-circulation. Les titres sont chargés exclusivement sur PASS'Mobilités.

### 6.2 - Périmètre du service

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

### 6.3 - Souscription et durée au service

La souscription gratuite aux services du PASS'Mobilités s'effectue uniquement sur le site [www.tag.fr](http://www.tag.fr) ou sur l'application smartphone pour une durée indéterminée mais résiliable à tout moment par l'abonné. Le 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 le client ait :

- complété le formulaire de souscription 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.

### 6.4 - 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. Tous les frais éventuels facturés par l'opérateur mobile pour l'utilisation de DATA restent à charge du client.

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.

## 6.5 - Obligations de validations de l'abonné

Conformément au règlement d'utilisation du réseau M TAG, l'abonné au service PASS'Mobilités s'engage à valider chacun de ses déplacements en 1re montée, ainsi qu'en correspondance.

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'utilisateur de se prémunir de toute panne éventuelle.

## 6.6 - Tarification

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

- les voyages effectués sur le réseau M 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.

## 6.7 - Paiement du service

### Modalités relatives aux prélèvements

Le paiement s'effectue uniquement par prélèvement mensuel automatique le 10 de chaque mois et au plus tard le 15 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](http://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](http://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.

## 6.8 - Résiliation de l'offre Sur-Mesure

### À l'initiative de l'abonné

Le service peut être résilié à tout moment par l'abonné en faisant la demande sur l'espace client du site [www.tag.fr](http://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 (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 7 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE

### 7.1 - 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.

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.

Il est valable 1 heure, et uniquement le jour de la sortie scolaire. Il doit être validé une seule fois pour l'ensemble du groupe, à chaque trajet, y compris en correspondances.

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](http://www.tag.fr) à envoyer au service ADV par mail ([billeybens@m-tag.fr](mailto:billeybens@m-tag.fr)) ou courrier.

### 7.2 - Autres groupes

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.

Ces groupes peuvent circuler sur le réseau M 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 8 - PARKINGS-RELAIS

Les Parkings-Relais sont accessibles à la clientèle du réseau M 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 M TAG en cours de validité ;
- OU ticket M 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 Isère 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 9 - VENTE À DISTANCE

### 9.1 - Vente par correspondance

Le client télécharge sur le site [www.tag.fr](http://www.tag.fr) le formulaire de vente par correspondance.

Le dossier complet de demande de carte à puce Oûra 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.

### 9.2 - Vente par télédistribution – en absence de support

Un client qui se présente en agence sans carte Oûra peut s'il paie au comptant acheter un titre de transport (unitaire ou abonnement) par télédistribution sur une carte Oûra 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. Toute validation dans ce cadre, déclenche l'abonnement ou le voyage.

Pour ne pas déclencher le titre et récupérer la télédistribution, le client doit passer en agence M pour recharger le titre sur sa carte.

Le client a un délai de 3 mois pour récupérer son titre. Passé ce délai, le titre est suspendu et non remboursable.

## ARTICLE 10 - TICKET PAR SMS

### 10.1 - 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 quelques secondes après avoir effectué un achat.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part de la SPL M TAG via l'opérateur téléphonique 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 via un autre canal.

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 M 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 forfait acceptant les SMS+ avec les opérateurs SFR, Orange, Bouygues Télécom et Free Mobile).

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.

### 10.2 - 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.

### 10.3 - 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.

### 10.4 - 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 M 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 M 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.

Le ticket sms est lié au téléphone et à l'abonnement téléphonique de l'acheteur. Il ne peut en aucun cas être transféré d'un téléphone à un autre. A défaut, le client s'expose à une amende pour défaut de détention d'un titre valable.

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

### 10.5 - Modalités de contrôle

Lors du contrôle effectué par un agent assermenté du réseau M 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.

## 10.6 - 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 11 - 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.

### 11.1 - 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 Oïra et tickets QR Code)

##### Les tickets QR :

Les tickets QR Code perdus, volés ou détériorés (pliés, froissés, passés à la machine...) ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables.

##### Les cartes Oïra anonymes :

Les cartes Oïra anonymes perdues ou volées ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables.

Les cartes Oïra anonymes détériorées peuvent être reconstituées aux conditions ci-après : Article 10.2 Reconstitution de carte.

#### Supports nominatifs Oïra (carte sans contact)

La perte ou le vol de la carte Oïra 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](http://www.tag.fr) dans le compte client PASS'Mobilités afin de bloquer l'utilisation des titres actifs.

### 11.2 - Reconstitution de carte

#### Carte Oïra Nominative :

La création de la nouvelle carte Oïra nominative s'effectue en agence de Mobilité contre paiement (Voir tarif : chapitre 3.2). La nouvelle carte est rechargée des produits contenus dans la carte défaillante ou perdue/volée. La délivrance de la nouvelle carte est effectuée sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

#### Carte Oïra anonyme :

La création de la nouvelle carte Oïra anonyme s'effectue en agence de Mobilité contre paiement (Voir tarif : chapitre 3.2).

Les titres contenus sur une carte anonyme détériorée sont transférés sur la nouvelle carte uniquement si l'ancien support est encore lisible.

### 11.3 - Remboursement des titres

	Sur carte Oïra		Sur ticket QR Code	
	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 Oïra : 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"> <li>avant la date de début de validité,</li> <li>moins de 2 mois après la date de début de validité à condition que le titre n'ait jamais été validé</li> </ul>	-	-

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

Un client ayant souscrit un abonnement annuel auprès d'un autre réseau de transport (cars Région, ...) autorisant la libre circulation sur le réseau M TAG peut demander la résiliation de son abonnement annuel M 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 le déclenchement du titre (1ère validation). Une tolérance de 2 jours ouvrés peut être tolérée avec le minimum de validation. En dehors de ces 2 cas, aucun remboursement ne sera toléré.

#### Exclusions de remboursement ou d'échange

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas de grève des salariés de la SPL M TAG ou de ses affrétés, 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 M 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 est détérioré (plié, froissé, passé à la machine...) 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.

#### 11.4 - 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 12 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

#### 12.1 - 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.

#### 12.2 - 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 13 - 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](http://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](mailto: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 14 - 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](http://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](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).