

# Conditions générales de vente et d'utilisation du Réseau M TAG

En vigueur à partir du 01/02/2024

## Sommaire :

article 1 - périmètre concerné.....	3
article 2 - produits .....	4
2.1 - Titres disponibles.....	4
2.2 - Lieux de vente .....	7
2.3 - Tarifs.....	7
2.4 - Obligations de validation .....	8
2.5 - Conditions d'accès à la tarification solidaire .....	8
2.6 - Monnaie .....	8
2.7 - Modes de paiement acceptés : .....	8
article 3 - supports de titres .....	9
3.1 - Supports disponibles .....	9
3.2 - Tarifs des supports .....	9
3.3 – validité et conditions d'utilisation de la carte Oûra.....	9
3.4 – validité et conditions d'utilisation du téléphone / Smartphone.....	10
Article 4. Achats via L'Appli M .....	11
Article 5 – Achat via la carte bancaire "Ticket par carte bancaire" .....	11
Article 6 - Ticket par sms .....	12
6.1 - Modalités d'achat.....	12
6.2 - Modalités de paiement et de facturation .....	12
6.3 - Modalités d'utilisation.....	12
6.4 - Modalités de contrôle .....	13
6.5 - Responsabilités.....	13
6.6 - Démarchage et protection des données .....	14
Article 7 - abonnements 30 jours et annuels .....	14
7.1 – Conditions de validité des titres .....	14
7.2 - Paiement des abonnements.....	14
7.3 - Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques.....	15
7.3.1. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés en agences (norme SEPA).....	15

7.3.2. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés sur l'appli M.....	16
7.4 - Frais de rejet.....	16
7.5 - Responsabilité du payeur et de l'abonné.....	17
7.6 - Résiliation du contrat annuel.....	17
7.7 - Résiliation de l'abonnement Sur-Mesure.....	18
7.7.1. – Résiliation à l'initiative de l'abonné.....	18
7.7.2. - Suspension / Résiliation à l'initiative de la SPL M TAG.....	18
Article 8 – Abonnement Sur-Mesure.....	19
8.1 – Principes de fonctionnement de l'abonnement Sur-Mesure.....	19
8.2 - Périmètre du service.....	19
8.3 - Tarification.....	19
8.4 - Souscription et durée de l'abonnement.....	19
8.4.1. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure en agence.....	20
8.4.2. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure via L'Appli M.....	20
Article 9 - déplacements en groupe.....	21
9.1 - Sorties scolaires.....	21
9.2 – Autres Groupes.....	22
Article 10 - parkings-relais.....	22
Article 11 - vente à distance.....	23
13.1 - Vente par correspondance.....	23
11.2 - Vente par télédistribution en agence de Mobilité M – en absence de support.....	23
11.3. Vente par télédistribution via L'Appli M.....	23
Article 12 - service après-vente.....	23
12.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres.....	24
12.2 - Reconstitution de carte.....	24
12.3 - Remboursement et échanges des titres.....	25
12.4 - Reconstitution des titres non TAG.....	26
Article 13 - rétractation et modification des conditions générales de vente.....	26
1.1 - Droit de rétractation.....	26
13.2 - Modification des conditions générales de vente.....	26
Article 14 - droits des personnes sur les informations les concernant.....	26
Article 15 - suggestions et réclamations.....	27

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la SPL M TAG et un client dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau M TAG.

Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande et achat impliquent que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques pour chaque titre de transport acheté.

M TAG : SOCIÉTÉ 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 - m-tag.fr

Société Anonyme au capital de 2 343 986 € - SIREN 301 503 231 - RCS Grenoble N° TVA CEE : FR 31 301 503 231

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

L'intégralité de ces documents est disponible en agence M TAG sur demande et consultables sur le site internet TAG.fr. Des extraits sont affichés dans les véhicules.

## **article 1 - périmètre concerné**

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres M TAG s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain desservant le territoire de la Métropole grenobloise, 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, LeSappey-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 (sauf ligne Express X01), sur le réseau TER à l'intérieur de la Métropole grenobloise.

Le ticket QR Code et le ticket par carte bancaire 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, Smartphone ou ticket téléphone portable.

Le titre Sur-Mesure Grand Grenoble accessible depuis L'appli M permet de voyager sur les réseaux M TAG, M TouGo, Pays Voironnais et cars Région (Zones A + B). Les abonnements 5-10 ans permettent de voyager sur les réseaux M Tag, M Tougo et cars Région dans la limite des périmètres M Tag et M Tougo.

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, les Relais Tag, Pass'Mobilités, L'Appli M, sms, Ticket par carte bancaire ou vente par correspondance.

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

Les produits disponibles à la vente sont listés dans les tableaux ci-dessous :

**Supports** : QR : QR Code; C : carte Oûra ; A : L'Appli M; T : téléphone (ticket sms); TCB : Ticket par carte bancaire.

Pour les titres TouGo vendus sur l'Appli M uniquement, se reporter aux CGVU TouGo :

<https://www.tougo.fr/Conditions-de-Vente>

TITRES À VOYAGES				
Nom du/des réseaux	Titre	Support	Conditions spécifiques	Validité
M TAG	1 voyage	QR - C - A - T - TCB	Tout public	Valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés
M TAG	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	
M TAG	10 voyages	QR2 - C2 - A2 - PM	Tout public	
M TAG	10 voyages access	C - A	Réservé aux personnes de plus de 60 ans en cas d'inaptitude au travail, aux anciens déportés et internés de guerre, aux anciens combattants, aux détenteurs d'une CMI de plus de 80 %	
M TAG	10 voyages groupe	C	Réservé aux groupes de 10 à 40 personnes maximum	
M TAG	10 voyages collectivités	QR	Réservé aux collectivités (organismes publics)	
M TAG ; M TouGo ; Pays Voironnais ; Cars Région	Post-Paiement sur-mesure L'Appli M - 1 voyage - Titre Grand Grenoble	A - C	Tout public 16 ans et plus	Valable 1 heure après la première validation sur le réseau M TAG et 1h30 et 2 correspondances sur les 4 réseaux : <u>cf Art. 1</u>

M TouGo	1 voyage	A		Valable 1h30 (correspondances autorisées) sur les réseaux M TouGo.
M TouGo	10 voyages	A		Valable 1h30 (correspondances autorisées) sur les réseaux M TouGo.

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

**2 : Titre 10 voyages:** 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				
M TAG	VisiTAG 1 jour	QR - C - A - T - PM - TCB	Tout public	Valable toute la journée jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
M TAG	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
M TAG	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
M TAG	Abonnement 30 jours 11 - 17 ans / 18 - 64 ans / 65 et +	C - A	Selon âge	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
M TAG	Abonnement 30 jours 18 - 25 ans « Etudes »	C - A	Selon statut « Etudes »	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
M TAG et M TouGo	Abonnement gratuit 5-10 ans (mercredi & Week-end)	C	Selon âge	Titre valable uniquement mercredis, samedis et dimanches sur les réseaux M Tag, M Tougo et cars Région dans la limite des périmètres M Tag et M Tougo. Titre valable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 11 ans.
M TAG et M TouGo	Abonnement annuel 5 - 10 ans	C		Titre valable sur les réseaux M Tag, M Tougo et cars Région dans la limite des périmètres M Tag et M Tougo.  Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages

M TAG	Abonnement annuel 11 - 17 ans / 18 - 64 ans / 65 - 74 ans / 75 ans et plus	C - A		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
M TAG	Abonnement 11 - 17 ans Scolaire Zone peu dense	C	Réservé aux personnes de 11 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 (12 par semaine)
M TAG	Abonnement annuel 18 - 25 ans « Etudes »	C - A	Selon statut « Etudes »	Abonnement glissant valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
M TAG	Abonnement sur-mesure 11-17 ans / 18-64 ans / 65 ans et +	C - A	Selon âge	Titre valable 1 heure après la première validation sur le réseau M TAG, correspondances et retour autorisés  Abonnement valable jusqu'à la date de fin du profil
M TAG	Abonnement sur-mesure 18-25 ans « Etudes »	C	Selon statut « Etudes »	Titre valable 1 heure après la première validation sur le réseau M TAG, correspondances et retour autorisés  Abonnement valable 12 mois
M TAG	Abonnement 30 jours solidaire Pastel A / Pastel B / Pastel C / Pastel D	C - A	Selon quotient familial ou conditions de bourse ou repas à 1€	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
M TAG	Abonnement annuel solidaire Pastel A / Pastel B / Pastel C / Pastel D	C - A	Selon quotient familial ou conditions de bourse ou repas à 1€	Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
M TAG	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"	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
M TAG	Abonnement annuel Invalide 80 % et plus	C - A		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
M TAG	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
M TAG	Sortie Scolaire	C	Réservé aux établissements scolaires dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires	Valable pour l'année scolaire
TouGo	Mensuel - 26 ans	A	Selon âge	Valable 1 mois à compter de la première validation dans le véhicule  Valable sur les réseaux M TouGo

				(hors RESA)
TouGo	Mensuel + 26 ans	A	Selon âge	Valable 1 mois à compter de la première validation dans le véhicule  Valable sur les réseaux M TouGo (hors RESA)

Pour des raisons techniques, les titres achetés sur un support ne peuvent pas être transférés sur un support différent.

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.

Sur Carte Oûra en présence de plusieurs titres en cours de validité, sont validés par ordre de priorité : les titres à forfait (abonnements, forfait journée) les titres à décompte (1 voyage et 10 voyages)

L'abonnement Sur-mesure sur carte Oûra a la priorité la plus faible, c'est celui qui se déclenche après tous les autres.

Les titres de même priorité sont enregistrés par ordre chronologique dans la carte (achats ou opérations de SAV) et le titre se déclenche suivant la date d'achat des titres.

Sur L'Appli M, il est possible d'avoir plusieurs titres en cours de validité, le choix du titre à utiliser se fait au moment de la validation.

## 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'Appli M ;
- sur téléphone portable, pour les titres 1 voyage, Visitag 1 jour par SMS ;
- par correspondance : seuls certains titres sont disponibles, voir : [Par correspondance - tag.fr : transports à Grenoble et sa métropole](#) :

## 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, 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. Si l'abonnement annuel est acheté à partir du 20 du mois, celui-ci démarrera le 1er jour du mois suivant.

#### **2.4 - Obligations de validation**

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'utilisateur 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.

#### **2.5 - Conditions d'accès à la tarification solidaire**

Les conditions d'attribution, sont disponibles dans le guide Tarification solidaire, disponible sur 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.

Pour justifier des droits à la tarification solidaire, les étudiants doivent transmettre leur justificatif de bourse ou de droit au dispositif de repas à 1€ du CROUS ou justificatif de l'Aide Annuelle Spécifique pour étudiants en Autonomie (AASA).

#### **2.6 - 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.

#### **2.7 - 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 (agence Centre-ville uniquement), 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 avec ou sans contact ;
- dans la plupart des Relais TAG : les paiements en espèces, chèques et en carte bancaire avec ou sans contact ;
- par correspondance : les paiements en chèques, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;



- pour le service de L'Appli M : uniquement les paiements par cartes bancaires en une ou plusieurs échéances (CB, Mastercard et Visa) ;
- pour les tickets 1 voyage ou Visitag 1 jour acheté par SMS : par prélèvement sur la facture de l'opérateur téléphonique mobile ;

Pour le Ticket par carte bancaire : uniquement les paiements par cartes bancaires (CB, Mastercard et Visa).

## article 3 - supports de titres

### 3.1 - Supports disponibles

Les supports de titres acceptés par le réseau M TAG sont :

- le ticket QR Code,
- la carte Oûra. Cette carte a une durée de vie de 6 ans maximum ;
- un smartphone avec L'Appli M ;
- un téléphone portable pour les tickets par SMS ;
- une carte bancaire pour le ticket par carte bancaire.

### 3.2 - Tarifs des supports

	Carte Oûra anonyme	Carte Oûra nominative
1 <sup>re</sup> délivrance	5 €	5 € <sup>1</sup>
Reconstitution pour perte, vol ou détérioration si le contenu du support n'est pas lisible	Non applicable	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 et les jeunes de 5 à 10 ans inclus.

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

### 3.3 – validité et conditions d'utilisation de la carte Oûra

Les supports carte Oûra 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 limite d'utilisation de la carte.

La carte Oûra ne constitue pas un titre de transport en tant que tel. Pour être en règle le client doit charger dans /ou sur sa carte Oûra, le ou les titre(s) de transport qui convient (-nent) à la réalisation de son déplacement.

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 avant l'expiration de la carte. Le client est préalablement alerté de la proche expiration de sa carte par un message sur le valideur.

Avant l'expiration de la carte Oûra, l'utilisateur qui renouvellera sa carte pourra demander le transfert des titres rechargés sur la nouvelle carte. Toutefois, à l'expiration de la carte Oûra et en l'absence de renouvellement, les titres rechargés ne seront plus utilisables.

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 ne seront pas 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.

### **3.4 – validité et conditions d'utilisation du téléphone / Smartphone**

Les applications ne sont accessibles 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.

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 et de s'assurer avoir du réseau.

L'utilisation du service sur support smartphone nécessite une connexion à internet mobile. Il est précisé que ces coûts liés à la connexion 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.

Le Smartphone doit être compatible avec les différentes applications utilisées.

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.

#### **Article 4. Achats via L'Appli M**

L'Appli M est une application téléchargeable depuis les Stores Apple et Android. Elle est également disponible sur PC à l'adresse : <https://pass.mobilites-m.fr>

L'Appli M permet l'achat et la validation des titres de transports du réseau M Tag et certains titres du réseau M TouGo. Les titres peuvent être chargés ou rechargés soit :

- sur Smartphone,
- sur Carte Oûra nominative ou anonyme (sauf pour M TouGo).

L'Appli M peut être utilisée en mode anonyme ou authentifié :

- En mode anonyme, il est possible d'acheter des titres 1V, 10V ou Visitag 1 jour. Ces titres sont rattachés au téléphone qui a effectué l'achat du titre. Ces titres ne sont pas techniquement remboursables, échangeables, reconstituables ;
- En mode authentifié, les titres achetés sont rattachés au compte de l'utilisateur. Il est également possible d'acheter des titres à recharger sur la carte Oûra d'un tiers.

#### **Création d'un Compte sur L'Appli M :**

Pour pouvoir accéder à la totalité de la gamme tarifaire disponible sur l'Appli M, le client doit créer un compte et valider son identité. Pour cela il fournit obligatoirement un justificatif d'identité et une Photo ou selfie ainsi que Nom / Prénom / Date de naissance / adresse e.mail. L'activation du compte n'est effective qu'après validation du mail d'inscription envoyé par L'Appli M.

La rapidité de traitement d'acceptation des pièces dépend de la qualité des pièces justificatives allant de quelques minutes à plusieurs jours.

#### **Article 5 – Achat via la carte bancaire “Ticket par carte bancaire”**

La carte bancaire permet l'achat et la validation des titres 1 voyage ou Visitag 1 Jour. Pour acheter l'un de ces titres, le client doit poser sa carte bancaire sans contact sur le valideur (CB, MASTERCARD et VISA) ou un objet connecté sur lequel il a enregistré sa carte bancaire (téléphone, montre, ...), avec la fonction NFC activée et une application bancaire de type GooglePay, ApplePay, SamsungPay.

Le client valide à chaque montée ce qui déclenche 1 voyage valable 1 heure correspondances autorisées. Le client ne peut pas, sur une même journée, dépasser le plafond d'un Visitag 1 jour. Une fois le plafond atteint, le client continue à valider, pour autant il ne sera pas facturé au-delà du tarif Visitag 1 jour **à la condition d'utiliser le même support toute la journée.** Dans un premier temps, une autorisation bancaire pourra être visible temporairement sur le relevé bancaire du client jusqu'à la remise finale du paiement par sa banque, en général 72h plus tard.

M Tag ne stocke aucune donnée bancaire. Cette fonctionnalité répond à toutes les normes de sécurité de paiement bancaire et respecte les réglementations en vigueur, ainsi que la norme concernant la sécurité des données et transactions bancaires (PCI DSS).

## **Article 6 - Ticket par sms**

### **6.1 - 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" ;

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.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le client doit :

- disposer d'un téléphone portable 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 ;
- 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 et Visitag 1 jour par SMS ne sont ni annulable, ni modifiable. L'acheteur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

### **6.2 - 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.

### **6.3 - Modalités d'utilisation**

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 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 (sauf ligne X01) 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 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 par SMS est valable sur les lignes des réseaux TAG, cars Région (sauf ligne X01) 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.

#### **6.4 - 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.

#### **6.5 - 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.

## 6.6 - 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.

## Article 7 - abonnements 30 jours et annuels

### 7.1 – Conditions de validité des titres

Les abonnements 30 jours (glissants) sont valables dès la première validation pour 30 jours consécutifs.

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

- le 1<sup>er</sup> et le 19 du mois, l'abonnement débute le 1<sup>er</sup> du mois en cours
- le 20 et jusqu'au dernier jour du mois, l'abonnement débute le mois suivant

L'abonnement gratuit 5-10 ans (mercredi & Week-end) est valable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 11 ans.

### 7.2 - Paiement des abonnements

Les abonnements 30 jours sont payables uniquement au comptant.

L'abonnement 11 – 17 ans scolaire zone peu dense et les abonnements Pastel A, B, C et (sauf\*) sont payables uniquement au comptant.

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

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique (mandat SEPA en agence ou carte bancaire sur L'Appli M) :

Titres	Modalités du prélèvement
(*) Abonnements annuels Pastel' A / B / C / D (réservé aux 18-25 ans et aux 65 ans et plus ou invalides à 80% et plus)	12 mensualités correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours
Abonnements annuels Salarié M'Pro, et 75 ans et plus	12 mensualités. La convention Salarié M'Pro doit obligatoirement être visée et validée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement
Abonnements annuels 5 – 10 ans, 11 – 17 ans, 18-25 ans « Etudes » ; 18 – 64 ans	10 mensualités
Abonnements annuels 65 – 74 ans et Invalide 80% et plus	9 mensualités correspondant au tarif de l'abonnement 30 jours

Pour l'ensemble des titres, la première mensualité est prélevée lors de la souscription.

Pour les mandats SEPA, les prélèvements sont effectués le 10 du mois.

Pour les prélèvements CB (via L'Appli M), les prélèvements sont effectués mensuellement à partir de la date d'achat, sur le compte du payeur.

### **7.3 - Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques**

#### **7.3.1. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés en agences (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 1<sup>er</sup> 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 autant 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 1<sup>ère</sup> souscription de l'abonnement, l'abonné 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 faire remplir et signer par le payeur 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 se voit remettre 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.

#### **7.3.2. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés sur l'appli M**

Les prélèvements sont effectués sur la carte bancaire enregistrée par le titulaire du compte de L'Appli M. Ce moyen de paiement reste valable pour les futurs achats sur L'Appli M.

Le titulaire du compte de L'Appli M peut acheter des titres et les charger sur la carte Oûra d'un tiers.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux titres en prélèvement ou Post paiement tant qu'il n'a pas régularisé ses impayés.

Le payeur a la possibilité d'éditer un échéancier de prélèvement depuis l'Appli M indiquant les dates et le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire.

### **Changement ou mise à jour des coordonnées bancaires et/ou d'établissement bancaire / nouvelle carte**

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire, changer de compte à prélever ou changer de carte bancaire (péréemption), devra obligatoirement déclarer sa nouvelle carte bancaire sur l'Appli M.

Le payeur s'engage à maintenir à jour ses coordonnées bancaires. En cas d'expiration la mise à jour doit intervenir dans les 3 mois. Une fonction de mise à jour des coordonnées bancaires est disponible sur l'espace client. Le client aura ensuite la possibilité de relancer un paiement en attente pour débloquent sa situation.

### **7.4 - Frais de rejet**

**Pour les mandats SEPA :** 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 bancaire devront être payés par le client lors du premier règlement de l'impayé. Ces frais sont révisables 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.

**Pour les prélèvements automatiques par carte bancaire :** Il n'y a pas de frais de rejet pour les prélèvements automatiques par carte bancaire. En cas de prélèvement refusé, l'abonné est notifié que son compte est bloqué. La régularisation doit être effectuée directement en ligne à l'initiative de l'abonné. Cette régularisation permet de régler l'ensemble des sommes dues.



L'historique des factures et des échéanciers est consultable sur L'Appli M.

En cas de non-régularisation, le titre est bloqué.

## **7.5 - 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 ou lors de l'achat via L'Appli M.

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.

## **7.6 - Résiliation du contrat annuel**

### **7.6.1. À l'initiative de l'abonné**

L'abonnement annuel ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : changement de profil (âge, droit à la tarification solidaire, M'Pro), congé parental total, congé longue maladie supérieur ou égal à 3 mois, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès de l'abonné.

Le télétravail ne constitue pas un motif de résiliation quel que soit le nombre de jours de télétravail.

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. 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.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

- Justificatif d'achat d'un nouvel abonnement ;
- 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 du certificat notarié d'hérédité (si demande de remboursement)

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 recharger le titre M TAG de son choix. Le client dont l'abonnement a été résilié sur L'Appli M peut ensuite acheter le titre M TAG qui lui convient.

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

En cas de paiement comptant, un remboursement est effectué, déduction faite des mois consommés.

### **7.6.2. À l'initiative de la SPL M TAG**

Le contrat annuel est résilié de plein droit par la SPL M TAG pour les motifs suivants en cas de :

- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- impayé : 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 abonnement souscrit par prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

## **7.7 - Résiliation de l'abonnement Sur-Mesure**

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

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

**Pour l'abonné ayant souscrit via L'Appli M :** Le service peut être résilié à tout moment par l'abonné depuis le profil de son compte de L'Appli M. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la demande pour solder les consommations non facturées.

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

Le contrat est résilié de plein droit par la SPL M Tag en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'abonné 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.

En cas de non-régularisation de l'impayé, l'abonnement Sur-Mesure sera suspendu temporairement, donc inutilisable sur le réseau. A compter de la régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé.

À défaut de régularisation de l'impayé, l'abonné recevra une lettre adressée au dernier domicile connu l'invitant à régulariser sa situation, Le titre sera bloqué jusqu'à régularisation de la dette. Passé le délai de régularisation, 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 abonnement souscrit par prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

Après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées, la SPL M TAG contacte le client pour lui demander s'il souhaite conserver l'abonnement. Sans réponse de sa part sous un délai d'un mois, l'abonnement au service sera résilié par la SPL M TAG.

## **Article 8 – Abonnement Sur-Mesure**

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

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

### **8.2 - Périmètre du service**

L'abonnement Sur-Mesure 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 (sauf ligne Express X01) et les lignes TER à l'intérieur de la Métropole. Cet abonnement doit impérativement être validé sur un valideur M Tag. Il permet également l'accès aux Parkings-Relais de la Métropole.

### **8.3 - Tarification**

La tarification dépend du nombre de validations et de l'âge de l'abonné (ou du statut « Etudes » pour les 18-25 ans achetant sur carte Oûra) :

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 (ou statut « Etudes », 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 11-17 ans
- Abonnement Sur-Mesure 18-25 ans « Etudes »
- Abonnement Sur-Mesure 18-64 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.

### **8.4 - Souscription et durée de l'abonnement**

**L'abonnement Sur Mesure sur carte Oûra peut s'effectuer soit en agence, soit via l'Appli M.**

**L'abonnement Sur-Mesure peut également être utilisé depuis L'Appli M.**

#### **8.4.1. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure en agence**

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 a 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 en agence 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, il n'est pas nécessaire de résilier son abonnement Sur-Mesure au préalable sachant que tous les autres titres sont prioritaires.

\* Pour les jeunes de 18 à 25 ans « Etudes », il faut justifier des études et donc remettre chaque année d'un justificatif d'études en cours de validité. Il a une durée de 12 mois uniquement.

#### **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, et se verra proposer le titre le plus approprié en fonction de ses habitudes de déplacement.

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.

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

Se reporter à l'article 8.3.1.

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

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

#### **8.4.2. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure via L'Appli M**

Il permet également l'accès aux Parkings-Relais de la Métropole quel que soit le titre Sur-Mesure.

#### **Le titre peut être délivré sur carte Oûra Nominative ou sur L'Appli M**

Le titre est nominatif et strictement personnel. De ce fait, la souscription au service est soumise à la création d'un compte (mode authentifié), conformément à l'article 4. Achats via L'Appli M. Le client devra également déclarer une carte bancaire en cours de validité et transmettre une adresse Postale. Le service sera accessible après validation de l'ensemble des pièces. La souscription à l'offre Sur-Mesure est gratuite.

Pour acheter un autre titre sur L'Appli M, il n'est pas nécessaire de résilier sa souscription au service Sur-Mesure au préalable.

La souscription gratuite à ce service de L'Appli M reste résiliable à tout moment.

Le service est résilié par la SPL M TAG après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées.

### **Changement de tranche d'âge**

En cas de changement de tranche d'âge, le tarif de référence est celui appliqué à l'âge du client au 1er jour du mois.

### **Modalités relatives aux prélèvements automatiques (Carte bancaire) – achat via L'Appli M**

#### **Périmètre du service**

Le Post-Paiement Sur-Mesure s'applique :

- Sur le réseau M TAG pour l'abonnement Sur-Mesure avec le titre M Tag
- Sur le réseau M Tag ainsi que sur les réseaux M TouGo, Pays Voironnais et les lignes cars Région (lignes X01, X02, X03, T80, T81) avec le titre **Grand Grenoble. Ce titre n'est pas un abonnement.**

#### **Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques**

Se reporter à l'article 8.3.2 des présentes CGV

La facture ainsi que le relevé des consommations sont téléchargeables.

Les prélèvements sont effectués mensuellement à partir de la date d'achat, sur la carte bancaire du payeur.

#### **Particularités de l'abonnement Sur-Mesure sur carte Oûra**

Pour être en mesure de souscrire à l'abonnement Sur-Mesure sur carte, le client doit avoir consommé l'intégralité des titres achetés en prépaiement.

À l'inverse, s'il a souscrit à l'abonnement Sur-Mesure et qu'il achète un titre en prépaiement, l'abonnement Sur-Mesure sera automatiquement suspendu jusqu'à la péremption du titre en cours d'utilisation.

## **Article 9 - déplacements en groupe**

### **9.1 - 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, 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.

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

## **9.2 – Autres Groupes**

Tous les autres groupes de 10 à 40 personnes doivent se munir d'un titre « 10 voyages groupe ». 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 titres « 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 10 - 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 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 Isère comprenant la zone A ;
- OU abonnement M Vélo + Consigne ;
- OU abonnement TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Les abonnés M Vélo + consigne et abonnés TER 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 11 - vente à distance**

### **13.1 - 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.

### **11.2 - Vente par télédistribution en agence de Mobilité M – 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 90 jours pour récupérer son titre. Passé ce délai, le titre est suspendu et non remboursable.

### **11.3. Vente par télédistribution via L'Appli M**

L'Appli M est également un canal de vente et permet d'utiliser des titres sur 2 types de supports : Smartphone ou Carte Ourà.

Le titulaire du compte peut acheter à distance des titres à charger sur sa carte Oûra personnelle, celle d'un tiers ou une carte anonyme.

Le client a un délai de 90 jours pour récupérer son titre. Passé ce délai, le titre est suspendu et non remboursable.

## **Article 12 - 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.

### **12.1 - 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 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 Oûra anonymes :

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

Les cartes Oûra anonymes détériorées peuvent être reconstituées aux conditions ci-après : Article 11.2 Reconstitution de 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 L'Appli M doit être déclaré sur le site de L'Appli M) afin de bloquer l'utilisation des titres actifs.

### **12.2 - Reconstitution de carte**

#### Carte Oûra Nominative :

La création de la nouvelle carte Oûra nominative s'effectue en agence de Mobilité contre paiement. 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 Oûra anonyme :

La création de la nouvelle carte Oûra 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.



### 12.3 - Remboursement et échanges des titres

	sur carte Oûra / Appli M		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)	Echange, remboursement sur carte Oûra : sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans	Pas d'échange, pas de remboursement	Echange 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	Echange, 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>	-	-

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

#### 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 TAG pour la période couvrant la durée commune aux 2 abonnements sur deux mois maximums. 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 accordée 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. Il en va de même pour les frais engagés pour pallier l'absence du service.

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 ou dédommagement n'est accordé sur un abonnement 30 jours ou annuel lors des journées de gratuité

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

#### **12.4 - 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 13 - rétractation et modification des conditions générales de vente**

#### **1.1 - 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.

#### **13.2 - 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,

Dans ce cas, les nouvelles CGV seront portées à la connaissance des clients par voie d'affichage dans les agences commerciales et sur le site Internet tag.fr.

Les modifications seront applicables de plein droit aux souscripteurs et aux payeurs. En conséquence, le client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus.

### **Article 14 - droits des personnes sur les informations les concernant**

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique. 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@m.tag.fr](mailto:donneespersonnelles@m.tag.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 15 - suggestions et réclamations**

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page [www.tag.fr/contact](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 - 75823 Paris Cedex 17

ou [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)