



Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre SÉMITAG et un client, dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau TAG. Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et 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.

#### ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres TAG s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain desservant le territoire de la Métropole grenobloise, soit 49 communes. (...) Tous les titres TAG (sauf exception précisée dans les présentes conditions) sont utilisables sur les lignes du réseau TAG, sur les lignes du réseau cars Région et sur le réseau TER à l'intérieur de la Métropole grenobloise. (...)

#### ARTICLE 2 – PRODUITS

Les produits disponibles à la vente sont :

- (...)
- les abonnements 4-17 ans, 4-17 ans scolaire zone peu dense, 18-24 ans, 25-64 ans, 65-74 ans, 75 ans et plus, annuels ou mensuels (30 jours glissants) ; les abonnements Salarié M'Pro annuels ;
- les abonnements solidaires Pastel, annuels ou mensuels (30 jours glissants).

(...) 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 débutera le 1er jour du mois suivant. (...)

#### ARTICLE 3 – SUPPORTS DE TITRES

(...) Les supports sans contact sont des cartes à puce rechargeables. La date imprimée sur cette carte OÙRA! n'est pas une date de validité d'un titre de transport mais une date de limite d'utilisation de la carte. (...) La carte nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. (...) 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) et profils (droits d'accès aux différents titres). (...)

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

Les abonnements 30 jours, l'abonnement 4 – 17 ans scolaire zones peu denses et les titres achetés via l'application PASS/Mobilités 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, après un premier paiement lors de la souscription, puis :

- 11 mensualités pour les abonnements annuels Pastel 1 / 2 / 3 / 4 (réservé aux 65 ans et plus) ;
- 11 mensualités pour les abonnements annuels Salarié M'Pro, et 75 ans et plus. La convention Salarié M'Pro doit obligatoirement être visée et tamponnée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement ;
- 9 mensualités pour les abonnements 4 – 17 ans, 18 – 24 ans, 25 – 64 ans correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 2 derniers mois étant offerts ;
- 8 mensualités pour les abonnements 65 – 74 ans et Invalide 80% et plus correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 3 derniers mois étant offerts.

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

#### 4.2 ABONNEMENTS ANNUELS AVEC TACITE RECONDUCTION POUR 3 ANS PAR PRÉLEVEMENT

Les abonnements annuels 25 – 64 ans, 65 – 74 ans et Salarié M'Pro bénéficient de la tacite reconduction annuelle pour une durée de 3 ans. (...)

Le client doit être en possession d'une carte OÙRA! couvrant la totalité de la durée de l'abonnement. Les cartes sans contact se périmant dans l'année sont renouvelées au prix de 3 €. Les cartes se périmant au cours de la 2e ou la 3e année de l'abonnement sont renouvelées gratuitement. Deux mois avant chaque date anniversaire, la SÉMITAG adresse un courrier au client pour l'informer de la reconduction de son abonnement et du nouveau tarif en vigueur, sauf avis contraire de sa part, dans le délai de réponse accordé.

Dans le cadre du renouvellement billettique, la SÉMITAG se réserve le droit d'arrêter la tacite reconduction à la date anniversaire du contrat, en respectant le délai de prévenance de deux mois.

Le forfait payé par prélèvements est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié par courrier en A/R ou sur [www.tag.fr](http://www.tag.fr) son refus de reconduction du contrat avant le 15 du mois pour prise d'effet au premier du mois suivant. Toute modification tarifaire décidée par le SMMAG est répercutée sur les prélèvements à la date d'anniversaire de la reconduction de l'abonnement. Un nouvel échéancier est adressé au client. Il appartient au client de signifier à la SÉMITAG tout changement d'adresse et de coordonnées bancaires. (...)

#### 4.3 MODALITES RELATIVES AUX PRÉLEVEMENTS AUTOMATIQUES (NORME SEPA)

(...) 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 abonnements.

Lors de l'achat d'un abonnement annuel par prélèvement, la SÉMITAG 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 SÉMITAG comme preuve de transaction. (...)

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. (...)

Le client désirant changer de payeur doit obligatoirement faire remplir et signer par le nouveau payeur un mandat manuel en deux exemplaires et adresser celui-ci avec un courrier et les nouvelles coordonnées bancaires du payeur. (...)

#### 4.5 RÉILIATION DE 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, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès.

(...) L'abonné doit en informer la SÉMITAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le premier jour du mois suivant.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais. (...)

La résiliation entraîne le blocage à distance du titre. Le porteur de la carte dont l'abonnement a été résilié peut conserver sa carte OÙRA! et y charger le titre TAG de son choix. (...)

Aucun remboursement rétroactif n'est accordé. 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 SÉMITAG le 15 du mois précédent au plus tard.

##### À l'initiative de la SÉMITAG

Le contrat est résilié de plein droit par la SÉMITAG pour les motifs suivants en cas de :

- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre ;
- impayé : (...).

Le centre de gestion SÉMITAG se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement non soldé.

L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au centre de gestion un nouveau payeur à condition que la dette soit préalablement régularisée. (...)

#### ARTICLE 8.5 - VENTE PAR CORRESPONDANCE

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

#### ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE

##### Exclusion de remboursement ou d'échange

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

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

#### ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CGV

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. (...)

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

#### ARTICLE 12 – DROIT 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 78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficiant d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification auprès de la SÉMITAG en agences de Mobilité ou par courrier : SÉMITAG – CS 70258 – 38044 Grenoble cedex 9.

La SÉMITAG ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. Les autres transporteurs de la zone OÙRA! ne sont pas considérés comme des tiers.

La SÉMITAG 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).

#### ARTICLE 13 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page [www.tag.fr/contact](http://www.tag.fr/contact) ou nous l'adresser par envoi postal à SÉMITAG – CS 70258 – 38044 Grenoble cedex 9.

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 1 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont la SÉMITAG 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 saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur – MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 ou [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les CGV complètes sont disponibles sur [www.tag.fr](http://www.tag.fr)