

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre SÉMITAG et un client, dans le cadre de la vente par correspondance des Pass annuels ou mensuels.

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. Le client s'engage à prendre connaissance des conditions spécifiques propres à chaque type d'abonnement. Toute commande implique que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et des conditions spécifiques pour chaque titre de transport commandé.

Article 1 - PERIMETRE CONCERNE

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.

Article 2 - PRODUITS

Les titres disponibles à la vente par correspondance sont :

- les Pass 4-17 ans, 18-24 ans, 25-64 ans, 65-74 ans, 75 ans et plus, annuels ou mensuels.
- le Pass M'Pro annuel,
- les Pass solidaires Pastel, annuels ou mensuels.

Les tarifs des titres de transport sont fixés annuellement par le SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun), autorité organisatrice des transports en commun compétente. L'unité monétaire des titres TAG est exclusivement l'euro (€). Les tarifs sont mis en œuvre par la SÉMITAG chaque année, selon délibération du SMTC, 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 dont la validité est calendaire (valable du 1er au dernier jour du mois calendaire) sont vendus au prix du mois de transport. Ils sont disponibles à la vente à partir du 20 du mois précédant le 1er mois acheté et jusqu'au 19 au soir du 1er mois acheté. Le mois en cours n'est plus vendu à partir du 20 de ce même mois.

Modes de paiement acceptés : chèques et chèques services transport.

Article 3 - SUPPORTS DE TITRES

Les supports de titres proposés en vente par correspondance sont la carte OÙRA!. Cette carte a une durée de vie de 6 ans.

Les prix de la carte OÙRA!, lecteur de carte sont susceptibles d'évoluer sur décision du SMTC. 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 PASS MENSUELS ET ANNUELS

Les Pass annuels ainsi que tous les Pastel débute le 1er jour du mois.

Les Pass mensuels 4-17 ans, 18-24 ans, 25-64 ans, 65-74 ans et 75 ans et plus (éligibles pour le Pass mensuel 65-74 ans) sont valables 30 jours à compter de la première validation.

L'abonnement annuel est basé sur le tarif de l'abonnement mensuel et permet de bénéficier de la gratuité des transports sur les 2 derniers mois pour les Pass 4-17 ans, 18-24 ans, 25-64 ans, sur les 3 derniers mois pour le Pass 65-74 ans.

Les abonnements annuels sont payables au choix du payeur soit par paiement comptant annuel, soit par prélèvement automatique comme suit, après un 1er paiement immédiat :

- puis 11 mensualités pour les Pass annuels Pastel 1/2/3/4 (ces formules annuelles sont accordées aux personnes 65 ans et plus et aux invalides à 80% bénéficiant de la tarification solidaire),
- puis 11 mensualités pour le Pass M'Pro. La convention Pass M'Pro doit obligatoirement être visée et tamponnée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement,
- puis 9 mensualités pour les Pass 4-17 ans, 18-24 ans, 25-64 ans correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 2 derniers mois sont offerts,
- puis 8 mensualités pour le Pass 65-74 ans correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 3 derniers mois sont offerts.
- puis 11 mensualités pour le Pass 75 ans et +.

Le prélèvement automatique s'effectue le 10 de chaque mois sur un compte bancaire et en aucun cas sur un compte sur livret. Seuls les mois payants font l'objet d'un remboursement en cas de résiliation au prix du tarif mensuel. Au début du contrat, le payeur reçoit un échéancier indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

Les abonnés aux Pass annuels 25-64 ans, 65-74 ans, 75 ans et plus et Pass 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 2^e ou la 3^e 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.

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 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 SMTC 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.

Article 5 - VENTE PAR CORRESPONDANCE

Le dossier complet de demande de carte à puce OÙRA! et d'abonnement doit être envoyé avant le 15 du mois pour un abonnement débutant le mois suivant. La SÉMITAG s'engage à adresser au client par suivi courrier :

- 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 h suivant l'envoi.

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 SÉMITAG ne saurait être tenue responsable. Le client est tenu de vérifier la conformité du titre de transport livré dès réception.

Article 6 - RESILIATION DE CONTRAT

Les mois offerts liés à l'utilisation des mois payants consécutifs ne sont pas remboursés. 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. L'abonnement ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : congé parental, 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.

Article 7 - EXCLUSIONS

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 mensuel 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 8 - RETRACTATION ET VERACITE DES INFORMATIONS

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 dans les bornes et agences de Mobilité 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 9 - 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 bénéficie 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 M 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 se rendant en agences de Mobilité M, si le client dispose d'une carte OÙRA!, ou en faisant parvenir un courrier électronique, dans le cas de l'achat en ligne www.tag.fr/boutique.

Les photographies d'identité fournies par le client lors de sa demande de création de la carte personnalisée sont quotidiennement effacées de la base de données. Le client doit fournir une photo d'identité récente sur laquelle il est reconnaissable.

Article 10 - SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page www.tag.fr/contact ou nous l'adresser par envoi postal à 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 - www.mtv.travel.