

Les présentes conditions générales sont conclues entre, la société TaM - Transports de l'Agglomération de Montpellier, représentée par son Directeur Général, SAEML au capital de 4.236.000€, sa filiale Saint Roch Stationnement représentée par son Président, SAS au capital de 500.000€ et sa filiale TaM Voirie représentée par son Président, SASU au capital de 300.000€, dont les sièges sociaux sont au 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3 et Le Client

Le client déclare que les conditions générales d'utilisation et tarifs des produits/services spécifiques au contrat signé lui ont été remis en Espace Mobilité ou qu'il les a téléchargés et en a pris connaissance sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com), en cas de souscription du contrat en ligne. Pour la formule multimodale, les conditions générales de vente spécifiques à l'utilisation de la voiture sont disponibles sur le site [www.modulauto.net](http://www.modulauto.net).

#### Art 1. Accès aux services :

Suivant la formule d'abonnement ou le forfait choisi, la carte TaM (carte sans contact) permet d'accéder aux services de mobilités suivants : transports en commun (bus-tram), P+tram, Vélomagg libre-service, Véloparcs, parkings de centre-ville TaM et St Roch Stationnement, stationnement sur voirie, autopartage en partenariat avec Modulauto. Personnelle et non cessible pour la partie transports en commun et autopartage, elle est rechargeable et valable 10 ans.

Des Smart Objects (objets connectés sous forme de porte-dés) sont disponibles à la vente et peuvent être rechargés de titres à voyages (1 voyage, 10 voyages) et de forfaits (1 jour, famille, 7 jours) ; ils sont nominatifs mais cessibles.

#### Art 2. Perte ou vol de la carte ou du Smart Object :

En cas de perte ou de vol, une nouvelle carte ou un Smart Object sera créé avec les titres de transport (abonnements et services) en cours de validité, sur le site [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com) ou dans un Espace Mobilité, sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo. Elles seront facturées 8,50€\* pour la carte (prix de la carte 5 € + 3,50€\* de frais de dossier) ou 13,50€\* pour le Smart Object (prix du Smart Object 10€ + 3,50€\* de frais de dossier).

#### Art 3. Produits TaM et tarifs :

##### 3.1 Conditions particulières des abonnements annuels parking centre-ville :

Selon la formule choisie, l'abonnement constitue un tarif forfaitaire préférentiel pendant les périodes déterminées avec ou sans places réservées. L'abonné et/ou ses ayants droits ne peuvent donc stationner dans le parking que dans la mesure des places disponibles et sur les emplacements non réservés à d'autres usages. Le prix des abonnements stationnement est révisé annuellement. En cas de modification du tarif à la date anniversaire du contrat, TaM en informera l'abonné un mois avant la date d'application du nouveau tarif. Pour le parking St Roch, les abonnements annuels « 24/24 et résident » donnent accès à une place de stationnement aux niveaux P4 à P9. Les abonnements annuels « zone réservée » donnent accès à une place de stationnement au niveau P1. Les abonnements annuels « véhicules électriques » donnent accès à une place de stationnement au niveau P0.

##### 3.2 Conditions particulières des abonnements stationnement sur voirie :

Les tarifs spécifiques voirie seront accessibles uniquement au client enregistré dans le système de commercialisation de l'exploitant sous réserve que celui-ci produise les justificatifs exigés par la Collectivité. Le tarif préférentiel « stationnement résident réservé aux abonnés transport » est conditionné à la validité de l'abonnement aux transports collectifs. La gratuité d'une demi-heure, une fois par jour uniquement, est accessible sur demande et présentation de justificatifs. L'abonnement résident n'est valable qu'à l'intérieur du secteur de rattachement et à l'extension de secteur autorisée. Le stationnement du véhicule de l'abonné reste soumis au respect du Code de la Route, des règlements et arrêtés pris par la Ville, notamment le stationnement abusif et l'alternance du côté de stationnement. À tout moment, le client abonné doit s'assurer que les règles de la zone de stationnement de son véhicule ne font pas l'objet d'une modification telle qu'une interdiction générale de stationner, restriction du stationnement à certaines catégories d'usagers, de véhicules, etc.

##### 3.3 Options Vélomagg Libre-Service, parking centre-ville et stationnement sur voirie :

Réservées aux personnes majeures et attribuées en contrepartie d'une remise de RIB et de la signature d'un mandat de prélèvement SEPA (faisant également office de dépôt de garantie pour le vélo), ces options permettent au client d'accéder à l'ensemble des vélostations automatiques, à l'ensemble des parkings centre-ville TaM et St Roch Stationnement et au stationnement sur voirie, 7j/7, 24h/24 (dans la mesure du nombre de vélos et des places de stationnement disponibles et sur les emplacements non réservés à d'autres usages). Le client ayant souscrit à ces options est considéré comme un usager horaire et devra acquitter le prix correspondant au temps de location du vélo et/ou de stationnement selon le tarif horaire en vigueur, par prélèvement automatique mensuel\*\*. Toute heure entamée est due. L'extension Vélomagg Libre-Service au tarif de 10 €\* permet aux clients ayant souscrit un abonnement annuel transport ou un contrat mobilité de bénéficier de la gratuité de la 1ère heure de location du vélo.

#### Art 4. Règles et obligations :

##### 4.1 Dépôt de garantie :

En cas de non-restitution (perte ou vol) du vélo loué après 24h de location consécutive, un dépôt de garantie de 150 €\* sera automatiquement prélevé et un dépôt de plainte effectué. Le client est responsable du vélo loué, TaM sera déchargé de toute responsabilité en cas de vol. Le client s'engage à déclarer dans les plus brefs délais à TaM tout accident, ainsi que toute perte, destruction partielle ou totale du vélo. En cas de vol du vélo, le client s'engage à déposer plainte auprès des services de Police dans les 48 heures suivant la survenance de l'événement.

##### 4.2 Responsabilités :

- Le client est seul responsable de tous les dommages matériels et corporels, causés à lui-même ou à un tiers découlant de l'utilisation et de la garde du vélo mis à sa disposition. Le client s'engage à respecter la loi en vigueur sur l'usage du vélo et son stationnement et sera tenu seul responsable des infractions ainsi que de leurs éventuelles conséquences pécuniaires (dommages et intérêts, amendes...). En acceptant ces conditions générales de ventes, le client déclare sur l'honneur être titulaire d'une assurance personnelle couvrant sa responsabilité civile pour les risques mentionnés ci-dessus.

- Le client circule et stationne dans le parking et sur la voirie à ses risques et périls, notamment en ce qui concerne les dommages ou vols dans son véhicule dont il pourrait être victime. TaM et ses filiales ne peuvent en aucun cas être considérés comme dépositaires du véhicule, le prix payé correspond à la rémunération de la mise à disposition d'un emplacement de stationnement et non la contrepartie d'une obligation de garde. Le client s'engage à respecter le règlement intérieur du parking, les règlements de police et de sécurité, ainsi que la signalisation et les instructions du personnel d'exploitation. Il est responsable de tous les dommages qu'il pourrait causer aux usagers du parking et à leurs biens, au personnel d'exploitation, aux installations du parking et aux véhicules qui y stationnent. Le client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations.

##### Art 5. Les produits avec règlement par prélèvement automatique :

La fourniture d'un RIB et la signature d'un mandat de prélèvement SEPA est obligatoire.

- Si le client a choisi de régler le montant de son forfait ou abonnement annuel par prélèvement automatique, le montant de la 1ère échéance est à régler au comptant et les mensualités restantes sont prélevées chaque début de mois (le 7). Les frais de gestion annuels sont inclus (4% du prix du titre).

- Si le client a souscrit un contrat mobilité, un forfait multimodal, une option ou extension Vélomagg et/ou une option stationnement (produits réservés aux personnes majeures), le règlement des consommations horaires est effectué par prélèvement automatique mensuel\*\* en sus des échéances mensuelles programmées.

- L'abonnement annuel parkings centre-ville est renouvelable annuellement par reconduction tacite à date anniversaire, s'il fait l'objet d'un règlement par prélèvement automatique. Le client sera informé par courrier électronique dans un délai maximum de 2 mois avant la date de reconduction de son abonnement, de la possibilité de résilier ledit abonnement à son échéance. Cf. Article L. 215-1 du code de la consommation : « Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conduit avec une clause de reconduction tacite. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. À défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal ».

##### Art 6. Incidents de paiements :

Tout prélèvement rejeté doit être régularisé en Espace Mobilité ou par courrier (uniquement par chèque) : TaM - Service Recouvrement - 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3. En cas de défaut de paiement

ou régularisation (règlement des échéances mensuelles et/ou consommations), TaM assurera une relance dans les 10 jours après la notification de la banque. En cas de non régularisation de la situation et de l'occurrence d'un nouvel impayé, une mise en demeure sera envoyée en recommandé par TaM. En cas de non régularisation, TaM procédera à la résiliation de l'abonnement ou de l'option concernée par l'incident de paiement. Le client est responsable de l'exactitude et de la sincérité des données déclarées et/ou enregistrées dans son compte client. Pour bénéficier des services, avantages et/ou des tarifs préférentiels liés à son profil, le client s'engage à actualiser la totalité des informations justifiant son profil sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com), par courrier ou en Espace Mobilité et notamment en cas de changement d'adresse, de coordonnées bancaires, de numéros d'immatriculation, de statuts professionnels ou personnels. Le client doit s'assurer de la conformité entre les droits attachés à son profil, l'emplacement de stationnement utilisé, le tarif qu'il sélectionne, la durée payée et le numéro d'immatriculation du véhicule le cas échéant. Le client doit également s'assurer de l'utilisation conforme du mode de paiement utilisé (horodateur, téléphone, internet, carte de paiement, ...) et des modalités de justification du paiement (ticket, enregistrement de l'immatriculation, ...). En cas de litige, les dispositions de l'article L. 2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sont applicables. La charge de la preuve du paiement conforme incombe au redevable et non à la Collectivité. Le client est totalement responsable de l'utilisation des moyens de paiement, des justificatifs de paiement matérialisés et dématérialisés ainsi que du mode de justification de son profil. Le client utilisant frauduleusement ou ayant favorisé l'utilisation frauduleuse par un tiers des moyens de paiement, des justificatifs de paiement matérialisés et dématérialisés ainsi que du mode de justification des profils sera réputé ne pas avoir acquitté la redevance d'occupation du domaine public. En cas de pratiques frauduleuses ou d'abus de droit, l'exploitant sera autorisé à dôturer le profil en cours et le contrat associé, à refuser le renouvellement et/ou la création d'un profil au client responsable ainsi qu'au tiers ayant bénéficié ou tenté de bénéficier d'avantages de façon frauduleuse.

#### Art 7. Changements de compte bancaire ou postal :

En cas de changement de coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à les modifier sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com) ou en Espace Mobilité TaM et à fournir un nouveau mandat SEPA dûment signé accompagné du RIB ou RIP du nouveau compte avant le 15 du mois en cours pour le prélèvement du mois suivant. En cas de changement d'adresse, l'abonné s'engage à signaler ses nouvelles coordonnées postales à TaM sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com), en Espace Mobilité TaM ou par courrier : TaM - Service Abonnements - 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3.

#### Art 8. Résiliations :

Quel que soit l'abonnement ou le forfait choisi, pour effectuer une demande de résiliation, l'abonné peut effectuer sa démarche sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com), dans l'un des Espaces Mobilité TaM ou par courrier : TaM - Service Abonnements - 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3. La résiliation prend effet à compter en date de la demande.

##### 8.1 Conditions de résiliations :

Le titulaire d'un abonnement annuel ou d'un contrat mobilité « Pour tous » utilisé consécutivement pendant 9 mois, bénéficie de la gratuité des 3 derniers mois. Le titulaire d'un abonnement annuel ou d'un contrat mobilité « Jeunes moins de 26 ans » utilisé consécutivement pendant 7 mois, bénéficie de la gratuité des 5 derniers mois.

Le titulaire d'un abonnement annuel ou d'un contrat mobilité « Senior » utilisé consécutivement pendant 6 mois, bénéficie de la gratuité des 6 derniers mois. Seuls les mois payants font l'objet d'un remboursement en cas de résiliation. Les mois offerts liés à l'utilisation des mois payants consécutifs tels que spécifiés ci-dessus ne seront pas remboursés. La demande peut être effectuée à tout moment. Tout mois entamé est un mois dû.

Le titulaire d'un abonnement annuel « PDE », d'un contrat mobilité « PDE » ou d'un forfait multimodal ne bénéficie pas de mois gratuits. Les frais de résiliation pour l'abonnement annuel PDE ou le contrat mobilité PDE sont d'un montant de 15€\* à la charge du salarié ; les frais de résiliation pour le forfait multimodal à la charge du titulaire sont de 95 €. La demande de résiliation peut être faite à tout moment. Tout mois entamé est dû.

Important : la demande de résiliation d'un contrat mobilité ou du forfait multimodal entraîne la résiliation de l'ensemble des services et options compris dans le contrat ou le forfait. Les forfaits et abonnements mensuels entamés (sur carte ou Smart Object) ne peuvent pas être résiliés et remboursés. Les abonnements parkings centre-ville TaM et Saint Roch Stationnement peuvent être résiliés à tout moment. Tout mois entamé est dû.

Le titulaire d'un abonnement annuel voirie utilisé consécutivement pendant 10 mois, bénéficie de la gratuité des 2 derniers mois, seuls les mois payants peuvent faire l'objet d'un remboursement. Tout mois entamé est dû.

Les demandes de résiliation du service Vélomagg Libre-Service ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

##### 8.2 Remboursement et échange des titres magnétiques :

Les tickets magnétiques (sur support papier) ne sont pas repris. Ils restent utilisables sans limite de durée. Cependant, s'ils semblent ne pas fonctionner, présentez-vous dans un Espace Mobilité pour faire réaliser un diagnostic de vos tickets, et le cas échéant, en obtenir immédiatement et gratuitement le remplacement.

#### Art 9. Protection des données personnelles :

Les données à caractère personnel collectées par TaM font l'objet d'un traitement dont les finalités sont la gestion de la relation contractuelle et commerciale dans le cadre de l'utilisation d'un ou plusieurs services TaM. Les traitements de ces données personnelles respectent la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement général sur la protection des données (Règlement UE 2016/679). Les données collectées sont destinées aux services de TaM, et, le cas échéant, à ses sous-traitants ou prestataires uniquement dans les finalités définies par TaM. En aucun cas, TaM et ses sous-traitants ne commercialisent ou ne diffusent les données de ses clients à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement des services TaM. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion contractuelle, administrative et comptable des services souscrits. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le client bénéficie d'un droit d'accès, d'effacement, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données qui le concerne, qu'il peut exercer par voie postale auprès de TaM - 125, rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier Cedex 3 ou par courrier électronique grâce au formulaire en ligne spécifiant à l'attention du DPO. TaM s'engage à prendre toutes précautions afin de préserver la sécurité de ses informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers.

#### Art 10. Modification des conditions générales de vente :

TaM et ses filiales se réservent le droit de modifier tout ou partie de ces conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente sont disponibles en Espaces Mobilité. Néanmoins, pour les contrats souscrits antérieurement à ces modifications, le client reste soumis aux Conditions Générales de Vente applicables à la date de signature du contrat, sauf conclusion d'un nouveau contrat.

#### Art 11. Réclamations concernant le fonctionnement du service ou l'application des CGV :

Toute réclamation devra être adressée à l'exploitant à son adresse postale : TaM - 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3 ou par courriel à [contact@tam-way.com](mailto:contact@tam-way.com).

#### Art 12. Médiation pour le stationnement :

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par TaM et ses filiales pourra entreprendre une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client de TaM. Le client pourra adresser sa demande au Médiateur Conseil National des Professions de l'Automobile.

#### Art 13. Médiation pour le transport :

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par TaM pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client de TaM. Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17.

#### Art 14. Litiges :

Le client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

\*Tarifs en vigueur au 01/09/2018

\*\* Prélèvement des consommations réalisé à 30 jours fin de mois le 7

Dernière mise à jour : juillet 2019