



Transports du
GRAND MONTAUBAN

Conditions Générales de Vente

Une attention portée au bien-être des voyageurs

www.montgm.com

1- Objet

1.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objectif de définir précisément les modalités de commercialisation des titres de transports vendus par la Société d'Economie Mixte des Transports Montalbanais (SEMTM), soit au guichet de son agence commerciale TGM, soit dans les véhicules, soit dans les points services SEMTM, soit sur le site internet www.montgm.com

1.2 Les conditions générales de vente spécifiques à chaque abonnement sont détaillées dans les dispositions particulières correspondantes.

2- Définition

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée, à savoir :

SEMTM désigne la Société d'Economie Mixte des Transports du Grand Montauban.

TGM désigne la marque commerciale les Transports du Grand Montauban

CLIENT : le client désigne l'acheteur ou le détenteur d'un titre de transport.

VENDEUR : le vendeur désigne la SEMTM, société anonyme au capital de 120 000 euros, dont le siège social est impasse d'Athènes – zone Albasud – CS 70238 – 82002 MONTAUBAN CEDEX, inscrite au Registre du Commerce de Montauban sous le numéro 489 418 111.

TITRE DE TRANSPORT : un titre de transport constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il peut être constitué d'un ticket papier ou d'une carte sans contact.

TICKET PAPIER : on entend par ticket papier, le support délivré par les conducteurs receveurs à bord du véhicule.

CARTE SANS CONTACT :

- support non nominatif contenant plusieurs voyages ;
- support nominatif contenant les données personnelles du client, sa photo d'identité et un ou plusieurs titres de transports.

3- Champ d'application

Sont concernés par les présentes conditions générales de vente les titres et abonnements suivants :

3.1 Les titres des transports sur support ticket papier : ticket unité, ticket Navette Marché, ticket groupe, contre-valeur, ticket accompagnant, ticket pour les -4ans, ticket Noël ;

3.2 Les titres de transports à voyages sur support carte sans contact : e-tick 10 voyages ;

3.3 Les abonnements sur support carte sans contact :

- **PASStille de 4 à 25 ans :**
 - PASStille annuel,
 - PASStille annuel à tarification solidaire, exclusivement réservé aux résidents de l'agglomération du Grand Montauban,
 - PASStille 31 jours.
- **PASSpass de 26 à 64 ans :**
 - PASSpass annuel,

- PASSpass annuel à tarification solidaire, exclusivement réservé aux résidents de l'agglomération du Grand Montauban,
- PASSpass 31 jours.
- **PASStemps 65 ans et + :**
 - PASStemps annuel,
 - PASStemps annuel à tarification solidaire, exclusivement réservé aux résidents de l'agglomération du Grand Montauban,
 - PASStemps 31 jours.

4- Création d'une carte de transport

4.1. Afin de créer une carte sans contact, la SEMTM exige du client la mise à disposition d'une photo d'identité répondant aux règles fixées par l'article du 5 février 2009 relatif au cadre de délivrance du passeport ou de la carte nationale d'identité. En l'absence de photographie de ce type, la SEMTM pourra photographier le client en respectant les règles citées ci-dessus. Si le client refuse de fournir une photographie et de se faire photographier la SEMTM se réserve le droit de ne pas vendre de titre de transport nominatif au client.

4.2 Tous les titres de transport émis sont la propriété exclusive de la SEMTM. Toute reproduction, altération, ou utilisation frauduleuse est strictement interdite et passible de poursuites conformément à la législation en vigueur.

5- Tarifs

5.1 Les tarifs des titres de transport de la SEMTM sont indiqués en euros. Ils sont fixés par la Communauté d'Agglomération du Grand Montauban.

5.2 Tous les achats quelle que soit leur origine sont payables en euros conformément à l'arrêté tarifaire en vigueur.

5.3 Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

6- Paiement

6.1 Le règlement des titres de transport achetés au guichet de l'agence commerciale TGM se fait en euros soit par paiement comptant – chèque bancaire uniquement pour les titres nominatifs, cartes bancaires, VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France, espèces – soit par prélèvement automatique pour certains abonnements annuels (voir article 7).

6.2 Le règlement des titres de transport commandés sur le site www.montgm.com se fait en euros par paiement comptant par cartes bancaires, VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France au moyen d'un système de paiement sécurisé SPPLUS.

6.3 Le règlement des titres de transport achetés auprès d'un POINT SERVICE de la SEMTM se fait aux conditions de paiement fixées par le revendeur lui-même.

6.4 Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant.

6.5 En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

6.6 En cas de défaut de paiement, d'impayés ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), les frais bancaires d'un montant de 15 € seront à la charge du payeur qui devra s'acquitter sous 8 jours des sommes impayées à l'agence commerciale.

En cas de récidive, la totalité des sommes restant dues devient immédiatement exigible nonobstant les frais bancaires de 15 €.

6.7 Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non-utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport annuels payants – voir article 9.3).

7- Conditions spécifiques à la vente en ligne

7.1 On entend par vente en ligne tout achat auprès de la SEMTM, sur le site www.montgm.com, accessible dès la page d'accueil du site via l'onglet « Boutik'TGM ».

7.2 La vente en ligne permet aux abonnés de la SEMTM de renouveler leur abonnement en créant un compte et en s'identifiant par son numéro de client et son adresse mail.

7.3 La vente en ligne permet aux non-abonnés de s'inscrire et d'acheter un titre de transport nominatif correspondant à son profil en créant un compte. Ils peuvent aussi acheter un titre à voyages sans création de compte.

7.4 Le client garantit la véracité et l'exactitude des renseignements qu'il fournit.

7.5 Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients certains jours et à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. La responsabilité de la SEMTM s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez elle.

En aucun cas, la responsabilité de la SEMTM ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des Services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. La SEMTM pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels. Dans ces conditions, la SEMTM ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre, le client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

7.6 La SEMTM se réserve le droit de valider les inscriptions sur la « Boutik'TGM ».

7.7 À compter de la réception du paiement, le ou les titres de transport sont directement expédiés au client à l'adresse de livraison indiquée sur sa fiche d'inscription pour les nouveaux abonnés sous 48 heures ouvrées maximum. Pour les abonnés, le ou les titres de transport seront actifs immédiatement après l'achat sur la Boutik'TGM au passage dans le bus.

7.8 En cas de non-réception des titres de transport par le client dans un délai de 05 jours ouvrables après envoi de la commande, celui-ci est invité à contacter la SEMTM.

8- Vente en ligne - droit de rétractation

Dès l'envoi de la confirmation de la commande, cette dernière est réputée ferme et définitive. Le client ne dispose d'aucun droit de rétractation suite à sa commande, conformément aux dispositions de l'article L. 121-16-1 9° du code de la consommation.

9- Service Après-Vente

9.1 Perte ou vol

9.1.1 Conformément au règlement d'exploitation de la SEMTM et à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de

transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception de la nouvelle carte.

9.1.2 En cas de perte ou de vol de la carte sans contact, le client doit se rendre à l'agence commerciale TGM. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la carte sans contact, entraîne le blocage du fonctionnement de celle-ci.

9.1.3 Pour un titre nominatif, un duplicata sera alors établi, selon les frais de dossier au tarif en vigueur pour une durée équivalente de l'abonnement perdu ou volé ou pour le nombre de voyages restants pour une carte à voyages, sur présentation d'une pièce d'identité.

9.1.4 Pour une carte à voyages non nominative, la SEMTM ne délivrera pas de duplicata. Le client devra s'acquitter d'un nouveau titre de transport au tarif en vigueur, sauf s'il est en mesure de fournir son numéro de carte.

9.1.5 Le prix des duplicatas est susceptible d'être modifié à tout moment.

9.2 Dysfonctionnement de l'abonnement sans contact

9.2.1 En cas de dysfonctionnement (le système refuse la carte) d'une carte sans contact, le client devra en informer immédiatement le conducteur et lui acheter un ticket unité plein tarif pour effectuer son voyage. Le conducteur indiquera obligatoirement sur le ticket unité vendu, la mention « cause titre défectueux », la date, l'heure, le numéro de ligne et de course. Le client devra se rendre à l'agence commerciale TGM afin de procéder au service après-vente.

9.2.2 Si le client n'a effectué aucun voyage avec son titre défectueux il sera procédé à un échange standard du titre.

9.2.3 Si la carte sans contact est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle carte sera établie gratuitement à l'agence commerciale TGM.

9.2.4 Si la carte sans contact a été abimée, le client devra faire établir une nouvelle carte sans contact au tarif en vigueur.

9.2.5 Les titres de transports SEMTM présents sur l'ancienne carte seront transférés sur la nouvelle carte sans contact.

10- Contrôle des titres de transport

10.1 Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport pendant le trajet complet effectué à bord d'un bus, et de le présenter à toute réquisition d'un représentant assermenté du réseau TGM.

10.2 Est en situation irrégulière, tout voyageur sans titre de transport, ou qui présente un titre de transport non valable ou non validé ou qui ne se conforme pas aux dispositions règlementant l'utilisation de son titre.

10.3 La carte est rigoureusement personnelle et intransmissible. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé.

10.4 Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider sa carte à l'entrée dans le bus qu'il emprunte.

10.5 Toute utilisation irrégulière de la carte constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse de la carte (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraîne son retrait immédiat et peut donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

10.6 Des agents du réseau TGM sont habilités à dresser des procès-verbaux à l'encontre des usagers ou des tiers, pour infraction au présent règlement d'exploitation.

11- Conditions particulières d'achat de certains titres de transport

11.1 Ticket unité

Le ticket unité est vendu exclusivement par les conducteurs à bord des bus et sur une application de titres dématérialisés.

11.2 Voyages Groupe

11.2.1 Un tarif spécifique pour les voyages GROUPE est appliqué à partir de 8 personnes. Une fois le transport effectué, une facture sera établie par la SEMTM à l'organisme pour s'acquitter du règlement (espèces, chèque ou virement).

11.2.2 Les voyages GROUPE doivent être réservés au minimum 48 heures ouvrées avant le déplacement par mail à l'adresse agence-tm@semtm.com. Le bon de transport sera envoyé par mail au responsable du groupe. Il sera utilisé lors du déplacement et remis au conducteur.

11.3 Titres annuels

11.3.1 Mode de paiement

11.3.1.1 Le tarif des titres de transport SEMTM annuels est un forfait payable selon deux formules au choix :

- soit la formule au comptant (auquel il faut ajouter les frais de dossier pour la carte sans contact au tarif en vigueur à la date d'achat si le client ne dispose pas de carte sans contact valable).
- soit la formule par prélèvement automatique mensuel (PAM).

11.3.1.2 La SEMTM se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat par prélèvement à un payeur, dont le contrat a déjà été résilié, pour retard ou défaut de paiement. Ce refus peut être opposé jusqu'au règlement intégral des sommes dues, à compter de la date de résiliation.

11.3.2 Prélèvement automatique mensuel

11.3.2.1 Sont concernés par le prélèvement automatique mensuel les titres SEMTM annuels suivants : PASStille annuels, PASSpass annuels et PASStemps annuels ainsi que les abonnements annuels à tarification solidaire correspondants.

11.3.2.2 Le payeur peut être différent de l'abonné porteur du titre de transport SEMTM annuel. Il doit obligatoirement être majeur.

11.3.2.3 La formule par prélèvement se décompose en 10 mensualités correspondant au 1/10e de la valeur du titre de transport SEMTM au tarif plein en vigueur à la date de l'achat. La 1ère mensualité est payable comptant à l'achat du titre de transport. Elle est égale à 1/10e de la valeur du titre de transport SEMTM au tarif en vigueur à la date de l'achat, majorée des frais de gestion au tarif en vigueur à la date de l'achat.

11.3.2.3.1 *Cas particulier des abonnements annuels à tarification solidaire :*

La formule par prélèvement se décompose en 10 mensualités pour les tarifs $\geq 100\text{€}$ selon les modalités décrites à l'article 11.3.2.3. Pour les tarifs $< 100\text{€}$, la formule par prélèvement se décompose en 3 mensualités correspondant au 1/3 de la valeur du titre de transport SEMTM au tarif en vigueur à la date de l'achat. La 1ère mensualité est payable comptant à l'achat du titre de transport. Elle est égale à 1/3 de la valeur du titre de transport SEMTM au tarif en vigueur à la date de l'achat, majorée des frais de gestion au tarif en vigueur à la date de l'achat.

11.3.2.4 Chaque prélèvement s'effectuera le 10 du mois (sous réserve de modifications).

11.3.2.5 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit impérativement être enregistrée avant la fin du mois pour prendre effet au 10 du mois suivant.

11.3.2.6 Le client devra remplir et signer un formulaire. Il devra fournir tous les justificatifs nécessaires pour constituer son dossier à l'agence TGM.

11.3.2.7 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler à l'agence commerciale TGM. Il remplit dans ce cas une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB ou un RIP correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

11.3.2.8 En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit se rendre à l'agence commerciale TGM afin de remplir une autorisation de prélèvement et de fournir un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

11.3.2.9 En cas d'impayés ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), les frais bancaires au tarif en vigueur seront à la charge du payeur qui devra s'acquitter sous 8 jours des sommes impayées à l'agence commerciale TGM. A défaut la carte sera bloquée. En cas de récurrence, le titre pourra être résilié et un contentieux ouvert par huissier.

11.3.2.10 En cas de demande de renouvellement du prélèvement automatique mensuel, le payeur doit remplir et signer une demande auprès de la SEMTM au guichet de l'agence TGM. Le renouvellement du prélèvement ne nécessite pas le paiement comptant du 1^{er} acompte, ni le surcoût des frais de gestion.

11.3.3 Résiliation

11.3.3.1 Le titre de transport SEMTM annuel prend automatiquement fin à échéance des 12 mois pleins après la première validation.

11.3.3.2 Aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de non-utilisation partielle ou totale du titre de transport SEMTM. Toutefois, le titulaire peut demander la résiliation de son titre de transport SEMTM annuel et, le cas échéant, le remboursement du trop perçu (pour le paiement comptant uniquement voir article 11.3.1) dans les conditions exclusives suivantes :

- décès du titulaire de la carte sans contact (un certificat de décès doit être fourni à la SEMTM).
- longue maladie supérieure à 6 mois (un certificat médical doit être fourni à la SEMTM).
- déménagement en dehors de l'agglomération de Grand Montauban Communauté d'Agglomération (sur justificatif).
- changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par la SEMTM (sur justificatif de l'employeur ou de l'établissement).
- modification substantielle de l'offre de transport (itinéraire, horaire) ne correspondant plus au besoin de déplacement régulier de type domicile travail ou scolaire travail du client (sur justificatif employeur ou établissement).

12- Remboursement

12.1 Si le client a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions au 11.3.3.2, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois commencé est dû en totalité.

12.2 Si le client a payé l'intégralité de son titre de transport SEMTM annuel au comptant et s'il remplit l'une des conditions au 11.3.3.2, il peut demander le remboursement du trop perçu.

12.3 En cas de remboursement partiel du titre de transport SEMTM annuel, tout mois entamé est dû en totalité.

12.4 La demande de remboursement doit être adressée par écrit au service Administratif et Financier de la SEMTM à l'adresse suivante : SEMTM - SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER – Impasse d'Athènes – Zone Albasud - CS 70238 - 82002 MONTAUBAN CEDEX. Elle doit être accompagnée des justificatifs nécessaires. Le montant du remboursement à effectuer s'établit de la manière suivante :

(Montant total acquitté par le payeur depuis l'adhésion) – (Nombre de mois écoulés, même partiellement x prix du titre 31 jours).

13- Protection des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique de la part de la SEMTM. Elles sont indispensables au traitement de la demande du client et la gestion de son dossier. Elles peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification et d'opposition aux informations qui le concernent.

Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès de la SEMTM à l'adresse suivante : SEMTM – Impasse d'Athènes – Zone Albasud - CS 70238 – 82002 Montauban cedex.

14 - Recours à la médiation transport de voyageurs

En sa qualité d'adhérente de l'UTP – Union des transporteurs publics – la SEMTM est signataire de la Charte de la Médiation Tourisme et Voyage, concrétisant les travaux menés par les trois organisations fondatrices, pour mettre en œuvre un dispositif de médiation pérenne, dédié aux services liés au voyage, au transport, à l'hébergement et au tourisme. Gratuite pour le consommateur, elle permet de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente.

15 - Application des conditions générales de vente

L'achat de tout titre de transport SEMTM implique l'acceptation, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux tarifs.

Les titres de transport appartiennent à la SEMTM : merci de les utiliser conformément aux présentes conditions générales de vente pour voyager en toute sérénité.

16 - Evolution des présentes conditions générales

La SEM TM se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions générales de Vente.

Dans ce cas, les nouvelles conditions seront portées à la connaissance des porteurs par voie d'affichage dans les bus, site internet www.montgm.com.

Les conditions générales de vente sont consultables sur le site www.montgm.com

17 - Service clientèle

Pour toute information, notre service clientèle est disponible aux coordonnées suivantes :

- par email : contact@montm.fr
- par téléphone : 05 63 63 52 52
- par courrier : SEMTM – Impasse d'Athènes – Zone Albasud - CS 70238 – 82002 MONTAUBAN cedex