

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les conditions de vente et d'utilisation des titres de transport à destination des clients TAC exploitées par TP2A et s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre, quel qu'en soit le support. Avec le Règlement d'Exploitation, ces conditions forment le contrat de transport régissant les obligations entre le client et TP2A, applicable à l'ensemble des services TAC.

Les présentes conditions et le Règlement d'Exploitation sont consultables au sein de la Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE ou sur le site internet :

www.tac-mobilites.fr

Pour en obtenir une copie ou pour toute question relative à leur application, le client est invité à contacter TAC :

- À la Maison de la Mobilité et du Tourisme – TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h ou par courrier à la même adresse.
- Par téléphone au 0800 00 19 53 ou via le formulaire de contact sur <https://www.tac-mobilites.fr/tac-vous/contact>

ARTICLE 2. TARIFICATION

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 6 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé. Ils doivent être accompagnés par un adulte durant l'intégralité du transport.

Les personnes en possession d'une carte mobilité inclusion « invalidité » portant la mention « Besoin d'accompagnement » ont la possibilité de voyager avec un accompagnateur. Le transport de l'accompagnateur est gratuit sur présentation de la carte mobilité inclusion « invalidité » précisant la mention « Besoin d'accompagnement ».

Les prix sont fixés par les autorités compétentes et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les tarifs peuvent évoluer en cours d'année, à une date commune à tous les contrats et non obligatoirement à la date anniversaire de chaque contrat pris individuellement. Tout changement du montant des mensualités fait l'objet de la part de TAC Mobilités d'une information, écrite et individuelle, préalable au prélèvement. Une évolution tarifaire ne saurait entraîner de résiliation de l'abonnement à d'autres conditions que celles définies à l'article 7 : RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT. Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

2.1 Tarification sur mesure

La tarification sur mesure s'applique sur les abonnements annuels adulte, junior et scolaire ou mensuels adulte, junior et scolaires en zone 210 uniquement. Il est impératif de se présenter à la Maison de la Mobilité et du Tourisme avec une attestation de paiement CAF où figure le nom de l'abonné afin de pouvoir bénéficier de cette tarification sur mesure. L'Abonné ouvre alors ses droits d'accès à cette tarification pendant 12 mois. Afin d'actualiser votre quotient familial, il faudra vous rendre une fois par an à la Maison de la Mobilité et du Tourisme ou procéder à un achat en ligne en téléchargeant votre justificatif.

ARTICLE 3. ACHAT ET PAIEMENT

L'abonnement est rigoureusement personnel et n'est pas cessible. Il doit être chargé sur la carte Oûra : carte nominative qui comporte le numéro d'abonné, nom, prénom, date de naissance et photo d'identité récente ainsi que l'abonnement ou titres de transport en cours.

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. Le renouvellement d'un abonnement peut se faire avec votre nom, prénom et date de naissance ou votre numéro de carte Oûra.

La carte Oûra est obligatoire pour tout abonnement. Son coût de création est de 5€ et elle est valable cinq ans. À son expiration, une nouvelle carte Oûra doit être créée au même tarif.

La carte Oûra seule ne constitue pas un titre de transport en tant que tel. Elle doit être chargée d'un titre de transport en cours de validité.

Pour la souscription d'un titre de transport ou d'un abonnement, une pièce d'identité doit être présentée afin de justifier de l'âge du bénéficiaire des titres.

Les abonnements peuvent être vendus :

- Aux distributeurs automatiques de titres mis à disposition sur l'ensemble du réseau TAC
- À la Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE
- Auprès des dépositaires agréés
- Sur le site internet : www.tac-mobilites.fr

Les titres unitaires sont validés à l'heure d'achat peuvent être vendus :

- Aux distributeurs automatiques de titres mis à disposition sur l'ensemble du réseau TAC
- Auprès du personnel de conduite à bord des véhicules, lors de la montée (uniquement des titres unitaires)
- Sur l'application smartphone disponible sur Android et iOS : TAC Mobilités
- Paiement sans contact
- Par SMS (titres unitaires Léman Pass)
 - Via l'application TAC Mobilités
 - En envoyant les codes Lp1 (tarif plein), Lp2 (tarif réduit) ou Lp3 (titre complémentaire à la zone 210) au 788

Les modes de paiement autorisés à la Maison de la Mobilité et du Tourisme sont :

- Les espèces
- Les chèques sur présentation d'une pièce d'identité
- Les cartes bancaires
- Les prises en charge pour certains organismes ou entreprises, une facture est alors établie à l'organisme
- Paiement par prélèvement – Articles avec facilité de paiement

Pour les articles bénéficiant d'une facilité de paiement par prélèvement, l'accès au dispositif est conditionné à la constitution d'un dossier client complet.

Le client doit obligatoirement fournir les éléments suivants :

- Un numéro de téléphone valide ;
- Une adresse électronique valide ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

- Un justificatif de domicile de moins de trois mois.
- Une pièce d'identité
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) papier

À défaut de transmission de l'ensemble de ces éléments, la facilité de paiement par prélèvement ne pourra être accordée

Les prélèvements sont effectués sur la base de 10 échéances. Il faut remplir et signer l'autorisation de mandat de prélèvements SEPA.

Un échéancier des prélèvements est remis au client. L'échéancier est différent selon la date de début du contrat.

Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être effectuée avant le 5 du mois pour prendre effet le 5 du mois suivant (changement de RIB...)

Les modes de paiement des distributeurs automatiques de titres sont :

- Les espèces (seulement de la monnaie en euros, billets de 10€ maximum)
- Les cartes bancaires

Les conducteurs de bus délivrent exclusivement des titres unitaires. La vente à bord des bus est limitée à un ticket unité par personne et par voyage. Seul le paiement en espèces est accepté. Le client est tenu de faire l'appoint (article L112-5 du Code monétaire du droit financier) lors de son achat auprès du conducteur de bus. Les billets de banque d'une valeur supérieure à 20€ seront refusés.

Sur internet et sur l'application TAC Mobilités, seuls les paiements par cartes bancaires sont acceptés (excepté pour les tickets SMS facturés directement par l'opérateur de téléphonie mobile).

Chez les commerçants dépositaires TAC, les moyens de paiement autorisés sont ceux indiqués par le point de vente en question.

L'euro est la devise acceptée pour le paiement des services de TAC (aucune monnaie étrangère n'est acceptée).

3.1. Vente en ligne

Le client préalablement inscrit sur le site www.tac-mobilites.fr doit s'identifier à l'aide de son adresse courriel et de son mot de passe. Le client non inscrit, devra procéder à son inscription sur le même site, un courriel lui sera envoyé pour activer son compte.

Toute nouvelle souscription d'abonnement devra être réalisée directement à la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE, avec les pièces justificatives requises.

Les identifiants et mots de passe sont strictement personnels, toute utilisation de ces derniers est faite sous l'entière responsabilité du client.

Le client sélectionne son titre et la quantité dans la liste des titres de transport proposés à la vente. Il paye sa commande en ligne en mode sécurisé par cartes bancaires *Mastercard* ou *Visa* acceptées en France, au moyen du système de paiement sécurisé *Payzen*.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services.

TAC transmet automatiquement au client, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le client ne reçoit pas de

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

confirmation de commande, il lui incombe de contacter TAC. Il est recommandé au client de conserver et/ou imprimer ces messages électroniques car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement de la commande en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique ont, entre elles, la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par courrier.

La case comprenant la mention « *J'accepte les conditions générales de vente* » que le client coche après avoir complété son formulaire de commande constitue la validation de celui-ci et vaut acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente lorsque la commande aura été validée.

3.2. Paiement sans contact

Définition et champ d'application

Le paiement sans contact est un système billettique permettant au client de régler son trajet en transport en commun directement avec un moyen de paiement sans contact (carte bancaire, smartphone ou montre connectée), sans achat préalable de titre de transport.

Le client valide son trajet en présentant sa carte bancaire, son smartphone ou sa montre connectée devant le valideur, ce qui constitue un acte de paiement et de validation du transport.

Le service est exclusivement valable sur la zone 210 (Agglomération d'Annemasse).

Les titres zone 10 ou 230 et les titres combinés (notamment 210+10, 210+230) ne peuvent être achetés via ce dispositif.

Tarification

Le tarif unitaire est fixé à 1,70 € par trajet. Il est identique sur l'ensemble des lignes du réseau, y compris les services Tango.

En ce qui concerne la ligne 4, le tarif à 1,70€ est valable jusqu'à la limite de la zone 210 et le dernier arrêt est : Pas-de-l'échelle Ecole ou Téléphérique du Salève

Les correspondances sont intégrées au calcul tarifaire conformément aux règles en vigueur. Aucune information tarifaire ou de cumul n'est affichée lors de la validation. En cas de correspondance, la validation doit impérativement être effectuée avec le même support que celui utilisé lors de la première validation. Par exemple : si la première validation a été réalisée avec un smartphone, la correspondance doit être validée avec ce même smartphone et non avec une carte bancaire physique.

Modalités d'utilisation

La validation s'effectue par la présentation d'une carte bancaire sans contact compatible :

- A la montée dans le bus
- Ou sur le quai avant de monter dans le tramway

Un maximum de cinq validations peut être réalisé dans la minute suivant la première validation, permettant le règlement de cinq voyageurs distincts au maximum.

Au-delà, toute nouvelle validation avec la même carte est refusée.

La carte bancaire utilisée constitue le justificatif de transport et doit être présentée en cas de contrôle.

Interface et services client

Les clients disposent d'une interface en ligne accessible via le site <https://www.tac-mobilites.fr/> ou via l'URL dédiée cb.tac-mobilites.fr.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Après saisie des informations requises, et notamment du numéro de la carte bancaire utilisée, il peut :

- Consulter l'historique de ses validations ;
- Accéder à sa facturation et à ses paiements ;
- Télécharger un justificatif de paiement.

Contrôle

Lors d'un contrôle, l'agent interroge le système central via le support de paiement utilisé (carte bancaire physique, smartphone ou montre connectée).

En l'absence de validation valide ou en cas d'anomalie, l'utilisateur est considéré en situation irrégulière et s'expose aux sanctions prévues par la réglementation.

En cas de voyage de groupe, le nombre de voyageurs associés est pris en compte lors du contrôle.

Facturation

À l'issue de la journée tarifaire, le montant dû est calculé automatiquement en fonction des validations enregistrées et des règles tarifaires applicables.

Le total est débité en une seule opération bancaire.

Absence de remboursement

Le paiement est définitif.

Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas d'erreur de validation, d'erreur d'utilisation ou de non-utilisation du trajet.

Moyens de paiement et responsabilité

Sont acceptées les cartes bancaires sans contact équipées d'une puce EMV (CB, Mastercard, Visa).

La carte demeure sous la responsabilité exclusive de son titulaire.

L'exploitant ne saurait être tenu responsable d'un refus de paiement, d'un incident bancaire ou d'un dysfonctionnement temporaire du système.

ARTICLE 4. UTILISATION DU TITRE

Conformément au Règlement d'Exploitation, la carte Oûra doit être obligatoirement validée à l'aide de valideurs mis en place dans tous les bus TAC et des valideurs situés sur les quais aux arrêts du tram. Les billets sans contact doivent être validés obligatoirement à chaque montée de bus ou de tram.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journée(s) gratuite(s) ou de perturbation(s) du réseau (intempéries, incidents, grèves, manifestations...)
- En cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de la perte ou du vol de son titre de transport et l'établissement de son nouveau titre en cours de validité.

ARTICLE 5. GESTION DES IMPAYÉS

5.1. Paiement par prélèvement

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

En cas de rejet d'un paiement par prélèvement bancaire, la procédure suivante s'applique :

Le payeur est informé de l'impayé par SMS, mail et courrier postal, précisant le montant dû, majoré le cas échéant des frais administratifs.

À défaut de régularisation dans un délai de 45 jours à compter de la date du premier rejet, les mesures suivantes seront appliquées :

- L'abonnement sera définitivement résilié et ne pourra en aucun cas être réactivé ;
- Les sommes impayées restent intégralement exigibles ;
- Pour voyager à nouveau, le client devra souscrire un nouvel abonnement, uniquement après règlement complet des sommes dues, et selon les modalités de paiement en vigueur, notamment sans possibilité de paiement par prélèvement.

En cas de récidive de rejet de prélèvement, le paiement par prélèvement sera définitivement refusé pour toute souscription ultérieure.

5.2. Paiement par chèque

En cas de rejet de paiement par chèque, la procédure suivante s'applique :

- Nouvelle présentation du chèque

À défaut de régularisation dans un délai de 45 jours à compter de la date du premier rejet, les mesures suivantes seront appliquées :

- L'abonnement sera définitivement résilié et ne pourra en aucun cas être réactivé ;
- Les sommes impayées restent intégralement exigibles ;
- Pour voyager à nouveau, le client devra souscrire un nouvel abonnement, uniquement après règlement complet des sommes dues, et selon les modalités de paiement en vigueur, notamment sans possibilité de paiement par chèque.

En cas de récidive de rejet, le paiement par chèque sera définitivement refusé pour toute souscription ultérieure.

ARTICLE 6. CARTE PERDUE, VOLÉE OU ABÎMÉE

Le duplicata de la carte Oûra intervient pour tous les abonnements nominatifs. La dégradation du titre de transport reste l'entière responsabilité de l'Abonné.

Dans le cas où la validité du titre de transport ne pourrait être vérifiée pour cause de dégradation trop importante du titre, l'Abonné est tenu de faire réaliser un duplicata.

- **Duplicata facturé à 8€**
 - En cas d'un vol ou d'une perte de la carte Oûra. L'ancienne carte Oûra sera désactivée et détruite.
 - En cas de dégradation "anormale" (carte rayée, coupée, etc.) seule une personne majeure pourra retirer le duplicata.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire ne peut voyager sans titre de transport. Les titres non valides ou le défaut de présentation du titre sont considérés comme des fraudes.

L'utilisateur sans abonnement en sa possession (carte oubliée, volée etc.) doit se munir d'un titre valide sous peine d'être verbalisé.

ARTICLE 7. RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

7.1. A l'initiative de l'Abonné

La souscription d'un abonnement implique un engagement sur la durée totale du contrat. Il est important de s'assurer que cet engagement pourra être tenu. Le remboursement n'intervient que pour les abonnements annuels.

Seules les conditions particulières énoncées ci-dessous rendent possible l'interruption du contrat, sur présentation de justificatifs :

- Déménagement > nouveau bail, courrier de mutation
- Changement d'établissement scolaire > certificat de scolarité
- Perte d'emploi > attestation ASSEDIC
- Maladie > certificat d'arrêt supérieur à 2 mois
- Départ à la retraite > attestation de l'employeur
- Décès > certificat de décès

La demande de cessation du contrat d'abonnement doit être à l'initiative de l'Abonné, du payeur ou de ses ayants-droits. Elle est à compléter (disponible au sein de la Maison de la Mobilité et du Tourisme ou en téléchargement sur www.tac-mobilites.fr) et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée du ou des titres de transport correspondant(s) originaux ainsi que des pièces justificatives et à adresser à la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE.

La résiliation sera effective après réception des justificatifs et du ou des titre(s) de transport correspondant(s) originaux. Les prélèvements à venir cesseront automatiquement, seulement si la demande de résiliation et la restitution du titre ont été effectuées avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler.

Dans le cas contraire, la résiliation est décalée d'un mois et un dernier prélèvement sera effectué le 5 du mois suivant. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur ou ses ayants-droits restent éventuellement redevables des sommes dues au titre des impayés.

À la remise du titre, la résiliation est considérée comme effective et définitive. Dès lors, si le client désire voyager les jours qui suivent, il devra être muni d'un titre de transport en règle. Aucune compensation ne sera effectuée par TAC.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

7.2. À l'initiative de TAC

Le contrat peut être résilié de plein droit par TAC pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des justificatifs...).
- En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport.
- En cas de 2 impayés pendant la durée du contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

La résiliation sera notifiée par TAC par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu de l'Abonné. La résiliation sera effective à la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Tout utilisateur dont le contrat est résilié par TAC devra restituer son titre de transport dans les trois jours suivant la date de résiliation, à moins que celui-ci ait déjà été retiré par un agent de contrôle en cas d'utilisation frauduleuse ou en cas d'impayé.

Toute personne qui continue à utiliser son titre après résiliation de l'abonnement est considérée comme sans titre de transport et est passible de sanctions et de poursuites pénales.

TAC se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un précédent contrat aurait été résilié pour fraude ou défaut de paiement.

ARTICLE 8. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par TAC font l'objet d'un traitement par les services informatique, marketing et financier pour :

- la gestion des titres de transport
- la prospection commerciale
- la prévention et la gestion des impayés
- le vol et la perte de titres de transport
- la réalisation d'analyses statistiques
- la lutte contre la fraude

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le client peut exercer ces droits auprès de Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE. Pour toute demande d'exercice des droits, TAC pourra demander la transmission d'un document officiel attestant de l'identité du client (carte d'identité, passeport).

Toute communication à la centrale d'appels de TAC (n° 0800 00 19 53) est susceptible d'être enregistrée à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service.

ARTICLE 9. CHANGEMENT DE COORDONNÉES

Tout changement de coordonnées (adresse, établissement bancaire, payeur, compte bancaire, téléphone...) doit être signalé à la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE dans les meilleurs délais. Le Payeur doit remettre à TAC une nouvelle autorisation de prélèvement complétée et signée et un RIB.

ARTICLE 10. RÉCLAMATION

Les réclamations peuvent être adressées :

- par écrit à l'adresse Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE
- via le formulaire de contact disponible sur le site www.tac-mobilites.fr
- par téléphone au 0 800 00 19 53, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h
- en présentiel à la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE

ARTICLE 11. LES PROCÈS-VERBAUX

Tout voyage à bord d'un service de transport TAC doit se faire avec un titre de transport en règle. En cas de contrôle et d'irrégularité, il en est de la responsabilité du client.

Les montants des contraventions sont les suivants :

- Titre de transport non validé à la montée : 35€ en cas de paiement différé. Si le procès-verbal est payé immédiatement auprès de l'agent de contrôle le montant est ramené à 5€.
- Absence de titre de transport : 70 €
En cas d'absence de titre de transport et si un abonnement est en cours de validité, la contravention peut être ramenée à 5€ uniquement sur présentation à la Maison de la Mobilité et du Tourisme sous 7 jours.
- Présentation d'un titre de transport appartenant à un tiers : 70 €
- Incivilité (contravention de catégorie 4 telles que cracher, poser les pieds sur les sièges, écouter la musique sans écouteur, déranger ou empêcher le fonctionnement normal du matériel, ...) : 150€

Dans tous les cas, des frais de dossier sont à régler en sus à compter du 8ème jour : 50 €.

Pour tout règlement de sa contravention dans un délai de 7 jours, les frais de dossier ne sont pas appliqués.

Dans le cas où le règlement s'opère au moment de la constatation de l'infraction auprès d'un contrôleur, le versement pourra s'effectuer par carte bancaire ou en espèces.

A défaut de paiement immédiat de l'indemnité forfaitaire, le contrevenant peut effectuer le règlement auprès de la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE dans les délais fixés sur le procès-verbal.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

À défaut de règlement dans un délai de 2 mois suite à l'infraction, le dossier sera transmis à l'Officier du Ministère Public.

ARTICLE 12. APPLICATION ET MODIFICATION

TAC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Le client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications à la Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand - 74100 ANNEMASSE ou sur le site internet : www.tac-mobilites.fr

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, d'une décision de justice, les autres continueraient de s'appliquer.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes et aux tribunaux compétents