

## 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, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE ou sur le site internet : [www.tac-mobilites.fr](http://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, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le samedi de 9h30 à 12h30 ou par courrier à la même adresse
- Par téléphone au 0 800 00 19 53 ou par email à [contact@tac-mobilites.fr](mailto:contact@tac-mobilites.fr)

## 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 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.

## ARTICLE 3. ACHAT ET PAIEMENT

L'abonnement est rigoureusement personnel et n'est pas cessible. Il est associé à la carte de base (carte nominative qui comporte le numéro d'abonné, nom, prénom, date de naissance, adresse et photo d'identité récente) qui 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 sur présentation de la carte de base.

La carte de base est obligatoire. Elle a une valeur de 3,50€. À son expiration, une nouvelle carte de base à 3,50€ doit être souscrite.

La carte de base seule ne constitue pas un titre de transport en tant que tel. Elle doit être associée à un abonnement en cours de validité.

A partir du 16 décembre 2019, la carte de base sera obligatoirement remplacée par la carte OÛra pour tous les contrats TAC.

Dans le cadre d'un abonnement annuel, la carte Oûra est gratuite sur demande avant le 26 juillet 2019 et sera au tarif de 5€ à partir du 27 juillet 2019.

Dans le cadre d'un abonnement mensuel, la carte Oûra est à 2,50€ sur demande avant le 26 juillet 2019 et sera au tarif de 5€ à partir du 27 juillet 2019.

Pour l'achat de tickets ou d'abonnements à tarif réduit, une pièce d'identité doit être présentée pour justifier de l'âge du bénéficiaire des titres.

Les titres de transports peuvent être vendus :

- Auprès du personnel de conduite à bord des véhicules, lors de la montée (uniquement des titres unitaires)
- À la Maison de la Mobilité et du Tourisme, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE
- Auprès des dépositaires agréés
- Sur l'application smartphone disponible sur Android et iOS : TAC MobilitéS
- Sur le site internet : [www.tac-mobilites.fr](http://www.tac-mobilites.fr)

Les modes de paiement autorisés à la Maison de la Mobilité et du Tourisme au guichet TAC 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
- Les prélèvements

Sur la base de 10 échéances (1er règlement comptant; du second au 9ème prélèvement : 1/10ème de la valeur de l'abonnement). Il faut fournir une pièce d'identité, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), 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 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 10€ peuvent être refusés.

Sur internet et sur l'application smartphone TAC MobilitéS, seuls les paiements par cartes bancaires sont acceptés.

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](http://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 identifiant.

Seuls les renouvellements d'abonnements sont possibles via la vente en ligne, à condition d'être en possession d'une carte de base valide. Toute nouvelle souscription d'abonnement devra être réalisée directement à la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC 2 place de la Gare - 74100 Annemasse, muni(e) des pièces justificatives.

Ces 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 *Paybox*.

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 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.

## **ARTICLE 4. UTILISATION DU TITRE**

Conformément au Règlement d'Exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport.

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**

Dès lors qu'un paiement par chèque ou par prélèvement est refusé par la banque du compte à débiter, la procédure suivante s'applique :

- Nouvelle présentation du chèque
- Courrier adressé au payeur précisant le montant de l'impayé majoré des frais administratifs

Paraphe

En cas de non règlement de l'impayé, l'abonné est mis en liste noire sur le fichier client. L'abonné doit régulariser au plus vite sa situation. Les paiements par chèque ou par prélèvement seront refusés. Dès régularisation, l'abonné est retiré de la liste noire. Si le cas se présente plus de deux fois, les paiements par chèque et par prélèvement seront définitivement refusés.

Aucun titre de transport ne pourra lui être vendu jusqu'à régularisation totale des impayés.

A partir du 16 décembre 2019 avec la carte Oûra, en cas de non règlement de l'impayé, la validité du titre de transport de l'abonné sera suspendue jusqu'à la régularisation des sommes dues.

## ARTICLE 6. CARTE PERDUE, VOLÉE OU ABÎMÉE

Le duplicata d'un titre n'intervient que pour les abonnements annuels. La perte, le vol d'un abonnement mensuel nécessite le rachat d'un coupon au tarif en vigueur. 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.

- **Gratuité du duplicata**
  - Usure "d'utilisation normale" validée par le personnel de la Maison de la Mobilité et du Tourisme auprès de TAC.
- **Duplicata facturé à 5.00€**
  - Dans le cas d'un vol, seules les dépôts de plaintes sont acceptées (les pré-plaintes ne sont pas acceptées).
  - En cas de dégradation "anormale" (carte rayée, coupée, etc.) Seule une personne majeure peut retirer le duplicata.
- **Duplicata facturé 30% de la valeur restante**
  - Dans le cas d'une perte, le duplicata est facturé 30 % de la valeur restante de l'abonnement.

En cas de seconde perte ou vol, l'abonnement est à souscrire dans son intégralité.

A partir du 16 décembre 2019 avec la carte Oûra, les frais de duplicata seront à 20.00€ quel que soit l'abonnement et comprendront les frais administratif et la reproduction de la carte Oûra en cours.

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'usager 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 à 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

Paraphe

- 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](http://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, 2 place de la Gare - 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, à condition que la demande de résiliation et la restitution du titre ait été effectuée 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.

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

Paraphe

- 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, 2 place de la Gare - 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° 0 800 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, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE dans les meilleurs délais. Le Payeur doit remettre à TAC une nouvelle autorisation de prélèvement complétée et signée, un RIB ou un RIP.

## ARTICLE 10. RÉCLAMATION

Les réclamations peuvent être adressées :

- par écrit à l'adresse Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, 2 place de la Gare - 74 100 ANNEMASSE
- via le formulaire de contact disponible sur le site [www.tac-mobilites.fr](http://www.tac-mobilites.fr)
- par téléphone au 0 800 00 19 53, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h et le samedi de 9h30 à 12h30
- en présentiel à la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, 2 place de la Gare - 74 100 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.

Le procès-verbal s'élève à 8.00€ sous réserve d'avoir un abonnement valide présenté dans les 48h.

Le montant des amendes est le suivant :

- Contravention de 3<sup>ème</sup> classe : 72.00€ (Absence de titre de transport, titre de transport appartenant à un tiers, titre de transport combiné non valable...)
- Contravention de 4<sup>ème</sup> classe : 150.00€ (Occupation induite d'une place ou d'un espace réservé dans un bus, ivresse, cracher dans l'autobus, souillures et dégradations volontaires...)
- Frais de dossier : 50.00€ (appliqués en cas de non-paiement de la contravention dans les 48h)

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 payer immédiatement l'indemnité forfaitaire, le contrevenant peut effectuer le règlement auprès de la Maison de la Mobilité et du Tourisme - TAC, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE dans les délais fixés sur le procès-verbal.

Paraphe

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

A 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, 2 place de la Gare - 74100 ANNEMASSE ou sur le site internet : [www.tac-mobilites.fr](http://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.

Signature / Lieu / Date

 Maison de la Mobilité et du Tourisme  
2 place de la Gare - 74100 Annemasse  
 [www.tac-mobilites.fr](http://www.tac-mobilites.fr)  
 N° Vert 0 800 00 19 53  
 [contact@tac-mobilites.fr](mailto:contact@tac-mobilites.fr)

tac  
Génération Mobilité



  
Annemasse Agglo  
Annemasse - les Vokans Agglomération