Le Bus TM

Libellule

Eurybus

Transport scolaire

Monbeecycle

Cocci

SOCIÉTÉ D'ÉCONOMIE MIXTE DES TRANSPORTS MONTALBANAIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Grand Montauban
Communauté d'Agglomération

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 TM, soit dans les véhicules, soit dans les points services SEMTM, soit par correspondance, soit sur le site internet www.montm.fr.

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 Montalbanais

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 à puce sans contact.

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

CARTE A PUCE 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 eurybus, ticket groupe, contre-valeur, ticket accompagnant ;

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

3.3 Les abonnements sur support carte à puce sans contact :

- **PASStille de 4 à 25 ans** :
  - PASStille annuel,
  - PASStille 31 jours.
- **PASSpass de 26 à 65 ans :**
  - PASSpass annuel,
  - PASSpass 31 jours.
- **PASStemps 65 ans et + :**
  - PASStemps annuel,
  - PASStemps 31 jours.

- **PASSrelle :**
  - PASSrelle annuel,
  - PASSrelle 31 jours.

4- Tarifs

4.1 Les tarifs des titres de transport de la SEMTM sont indiqués en euros et hors frais de traitement et d'expédition mentionnés en sus (voir article 6 – conditions spécifiques à la vente par correspondance). Ils sont fixés par la Communauté d'Agglomération du Grand Montauban.

4.2 Tous les achats quelle que soit leur origine sont payables en euros.

4.3 Les prix sont susceptibles de modifications à tout moment.

5- Paiement

5.1 Le règlement des titres de transport achetés au guichet de l'agence commerciale TM se fait en euros soit par paiement comptant – chèque bancaire ou postal, chèque de banque, mandat cash, carte Bleue, VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France, espèces – soit par prélèvement automatique pour certains abonnements (voir article 7).

5.2 Le règlement des titres de transport commandés par courrier auprès de la SEMTM se fait en euros soit par paiement comptant – chèque bancaire ou postal, chèque de banque, mandat cash, carte Bleue, VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France – soit par prélèvement automatique pour certains abonnements (voir article 7).

5.3 Le règlement des titres de transport commandés sur le site www.montm.fr se fait en euros par paiement comptant par carte Bleue, VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France au moyen d'un système de paiement sécurisé SPPLUS

5.4 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.

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

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

5.7 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 €.

5.8 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 11.3).

6- Conditions spécifiques à la vente par correspondance

6.1 On entend par vente par correspondance tout achat auprès de la SEMTM, soit par courrier au moyen d'un bon de commande, soit en ligne sur le site www.montm.fr.

6.2 À compter de la réception du paiement, le ou les titres de transport sont directement expédiés au client à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

6.3 Les envois par correspondance donnent lieu à l'application des frais de traitement et d'expédition suivants fixés par la SEMTM et susceptibles d'être modifiés à tout moment :

	Courrier simple *Lettre prioritaire*	Courrier suivi [1]	Courrier recommandé [1]
De 1 à 6 titres	**1,30 € TTC**	**1,60 € TTC**	**6,80 € TTC**
De 7 à 12 titres	**1,90 € TTC**	**2,20 € TTC**	**7,40 € TTC**
13 titres et +	Gratuit		

[1] Option facultative.

6.4 La commande est traitée sous 48 heures ouvrées maximum. Ce délai correspond au traitement de la commande et à l'expédition du produit. Il ne prend pas en compte le délai d'acheminement par la Poste.

6.5 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.

7- Vente par correspondance - Satisfait ou remboursé (droit de rétractation)

7.1 Lorsqu'il commande par correspondance, le client dispose d'un délai de dix jours ouvrés à compter de sa commande pour retourner le titre de transport qui ne conviendrait pas (sauf abonnements). Les frais d'envoi et de retour seront à la charge du client. Seul le prix du ou des titres sera remboursé.

7.2 Les retours sont à effectuer obligatoirement par correspondance adressée à la SEMTM – CS 70238 – 82002 MONTAUBAN CEDEX en bon état, accompagnés d'un courrier de motivation et de la copie de la facture.

7.3 Les titres retournés abîmés, salis, endommagés ou partiellement utilisés par le client ne seront pas repris et lui seront renvoyés en l'état à sa charge.

8- Conformité des produits

8.1 La SEMTM s'engage à rembourser ou à échanger, au choix du client, le ou les titres de transports abîmés ou endommagés. Dans ce cas, le client devra en faire état de manière détaillée et par écrit à la SEMTM accompagné du ou des titres concernés et d'une copie de la facture.

8.2 La demande doit être effectuée dans les 10 jours ouvrés à compter de la date de commande. Toute demande formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

8.3 Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés.

8.4 Les titres partiellement utilisés ne seront pas repris ni échangés.

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 à puce sans contact, le client doit se rendre à l'agence commerciale TM. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la carte à puce sans contact, entraîne le blocage du fonctionnement de celle-ci, qui ne sera plus utilisable par la suite.

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.

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

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

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

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

10.1 Ticket unité

Le ticket unité est vendu exclusivement par les conducteurs à bord des bus.

10.2 Voyages Groupe

Les voyages GROUPE doivent être réservés au minimum 48 heures ouvrés avant le déplacement auprès de l'agence commerciale TM, soit directement au guichet, soit par téléphone (paiement par CB uniquement), soit par télécopie. Le bon de transport sera remis au responsable du groupe (ou envoyé le cas échéant par fax ou par mail) qu'après règlement du montant correspondant.

10.3 Titres annuels

10.3.1 <u>Mode de paiement</u>

10.3.1.1 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 à puce sans contact au tarif en vigueur à la date d'achat si le client ne dispose pas de carte à puce sans contact valable).
- soit la formule par prélèvement mensuel.

10.3.1.2 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 et pendant une durée de 1 an, à compter de la résiliation.

10.3.2 <u>Prélèvement mensuel</u>

10.3.2.1 Sont concernés par le prélèvement automatique les titres SEMTM annuels suivants : PASStille annuels, PASSpass annuels et PASStemps annuels.

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

10.3.2.3 La formule par prélèvement se décompose en 10 mensualités correspondant au 1/10e de la valeur du titre de transport SEMTM au tarif 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.

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

10.3.2.5 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.

10.3.2.6 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever doit le signaler à l'agence commerciale TM. 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.

10.3.2.7 En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit se rendre à l'agence commerciale TM 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.

10.3.2.8 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 TM. A défaut la carte sera bloquée. En cas de récidive, le titre pourra être résilié et un contentieux ouvert par huissier.

10.3.3 <u>Résiliation</u>

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

10.3.3.2 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) dans les conditions suivantes :

- décès du titulaire de la carte à puce 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).
- perte d'activité (sur justificatif).

11- Remboursement

11.1 Les remboursements des titres dans les hypothèses visées aux articles 7 et 8 seront effectués dans un délai inférieur ou égal à 30 jours après la réception des titres par nos soins. Le remboursement s'effectuera au choix de la SEMTM par crédit sur le compte bancaire ou postal du client ou par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation. Aucun envoi en contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

11.2 Si le client a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions au 10.3.3.2, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois commencé est dû en totalité.

11.3 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 10.3.3.2, il peut demander le remboursement du trop perçu.

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

11.5 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 - 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).

12- 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 aux informations qui le concernent.

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

13- Application des conditions générales de vente

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

14- Service clientèle

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

- par email : infos@montm.fr
- par téléphone : 05 63 63 52 52
- par courrier : SEMTM –CS 70238 – 82002 MONTAUBAN cedex