Conditions générales de vente et d'utilisation des lignes M réso

En vigueur à partir du 16/11/2026

Sommaire :

Annexe 1 - Conditions Générales de Vente - Destinations Neige et Nature....3

article 1 - périmètre concerné....4

article 2 - produits....5

2.1 - Titres disponibles....5

2.2 - Lieux de vente....8

2.3 - Tarifs....8

2.4 - Obligations de validation....9

2.5 - Justificatifs des droits à réduction....9

2.6 - Monnaie....9

2.7 - Modes de paiement acceptés :....9

article 3 - supports de titres M réso....10

3.1 - Supports acceptés en validation selon les territoires....10

3.2 - Tarifs des supports....10

3.3 – validité et conditions d'utilisation de la carte Oùra....10

3.4 – Validité et conditions d'utilisation des QR Codes....11

3.5 – Validité et conditions d'utilisation du téléphone / Smartphone....11

Article 4. Achats via L'Appli M....11

Article 5 – Achat via la carte bancaire "Ticket par carte bancaire"....12

Article 6 - Ticket par sms....12

6.1 - Modalités d'achat....12

6.2 - Modalités de paiement et de facturation....13

6.3 - Modalités d'utilisation....13

6.4 - Modalités de contrôle....14

6.5 - Responsabilités....14

6.6 - Démarchage et protection des données....14

Article 7 - abonnements 30 jours et annuels....15

7.1 – Conditions de validité des titres....15

7.2 - Paiement des abonnements....15

7.3 - Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques....16

7.3.1. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés en agences (norme SEPA)....16
7.3.2. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés sur l'Appli M....17
7.4 - Frais de rejet....18
7.5 - Responsabilité du payeur et de l'abonné....18
7.6 - Résiliation du contrat annuel....18
Article 8 – Abonnement Sur-Mesure....19
8.1 – Principes de fonctionnement de l'abonnement Sur-Mesure....19
8.2 - Périmètre du service....19
8.3 - Tarification....19
8.4 - Souscription et durée de l'abonnement....20
8.4.1. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure en agence....20
8.5 - Résiliation de l'abonnement Sur-Mesure....21
8.5.1. – Résiliation à l'initiative de l'abonné....21
8.5.2. - Suspension / Résiliation à l'initiative de la SPL M TAG....21
Article 9 - déplacements en groupe....22
9.1 - Sorties scolaires....22
9.2 – Autres Groupes....22
Article 10 - parkings-relais....23
Article 11 - vente à distance....23
11.1 - Vente par télédistribution en agence de Mobilité M – en absence de support....23
11.2. Vente par télédistribution via L'Appli M....23
Article 12 – Modalités de vente aux entreprises, collectivités et associations....24
12.1 – Modalités pour établir un devis et/ou bon de commande....24
12.2 - Prix (renvoi à l'article 2)....24
12.3 - Facturation paiement et retard ou défaut de paiement....24
12.4 – Modalités de traitement de la commande....24
12.5 – Vente par télédistribution....24
Article 13 - service après-vente....24
13.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres....24
13.2 - Reconstitution de carte Oùra M réso....25
13.3 - Remboursement et échanges des titres....25
13.4 - Reconstitution des titres non M réso....26
Article 14 - rétractation et modification des conditions générales de vente....27
14.1 - Droit de rétractation....27
14.2 - Modification des conditions générales de vente....27

Article 15 - droits des personnes sur les informations les concernant.....27

Article 16.....28

- suggestions et réclamations.....28

Annexe 1 - Conditions Générales de Vente - Destinations Neige et Nature.....29

Article 1 - Titres de transport.....29

Article 2 - Horaires et présentation à l'embarquement.....30

Article 3 - Titre combiné Skibus (transport + forfait de ski).....30

Article 4 - Bagages.....30

Article 5 - Conditions de remboursement et d'échange.....31

Article 6 - Droit applicable, compétence juridictionnelle et médiation.....32

Article 7 - Règlement Général sur la Protection des Données.....32

Annexe 1 - Conditions Générales de Vente - Destinations Neige et Nature

LE SMMAG est l'autorité organisatrice des mobilités (AOM) sur les territoires de l'agglomération Grenobloise, du pays Voironnais et du Grésivaudan.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la SPL M TAG, GR4 Mobilités, Kéolis Porte des Alpes (KPA) et un client dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau M réso.

Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande et achat impliquent que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques pour chaque titre de transport acheté.

Pour les titres M réso et tous les titres achetés sur L'Appli M

M TAG : SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE

Adresse postale : CS 70 258 - 38 044 GRENOBLE Cedex 9 — Siège social : 15, avenue Salvador Allende - 38 130 ÉCHIROLLES
Tél : 04 76 20 66 11 – reso-m.fr

Société Anonyme au capital de 2 343 986 € - SIREN 301 503 231 - RCS Grenoble N° TVA CEE : FR 31 301 503 231

Pour les titres M réso intra-Grésivaudan

GR4 MOBILITES,

Adresse postale : 431 avenue Ambroise Croizat, 38920 Crolles

Société par actions simplifiées, au capital social de 200 000€, immatriculée au registre du commerce FR37 812 273 514 à Grenoble

Pour les titres M réso intra-Voironnais

Adresse postale : Kéolis Porte des Alpes

Adresse postale : ZI Centr'Alp - 511 rue Emile Romanet – 38 340 Voreppe

SIREN 508 789 518 00083

Les présentes conditions générales sont complémentaires au règlement d'utilisation du réseau M réso et au règlement d'utilisation du site bus-et-clic.

L'intégralité de ces documents sont disponibles en agence M réso sur demande et consultables sur le site internet reso-m.fr. Des extraits sont affichés dans les véhicules.

article 1 - périmètre concerné

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres M réso s'appliquent selon les conditions suivantes :

Les titres M réso permettent de circuler sur l'ensemble du réseau de transport urbain, c'est-à-dire sur le territoire de la Métropole Grenobloise, du Grésivaudan et du Pays Voironnais. Ces titres permettent également d'emprunter les lignes du réseau TER à l'intérieur de la Métropole Grenobloise uniquement et les lignes cars Région sous certaines conditions (Voir règlement d'utilisation des transports - Préambule).

L'ensemble des communes des territoires de la Métropole Grenobloise, du territoire du Grésivaudan et du territoire du Voironnais sont détaillées dans le règlement d'utilisation du réseau M réso, de même que le Détail des conditions

d’utilisation des lignes cars Région permettant de circuler à l’intérieur des 3 territoires (Métropole Grenobloise, Grésivaudan et Voironnais) avec un titre M réso.

Les titres M réso intra-Grésivaudan permettent de circuler uniquement à l’intérieur du territoire du Grésivaudan, c’est-à-dire sur les 43 communes.

Les titres intra-Voironnais permettent de circuler uniquement à l’intérieur du territoire du Pays Voironnais, c’est-à-dire sur les 31 communes.

Le ticket QR Code et ticket par carte bancaire ne sont pas acceptés à bord des TER.

La SPL M TAG et GR4 Mobilités informent leurs clients que le SMMAG (Syndicat Mixte des Mobilités de l’Aire Grenobloise), Autorité Organisatrice des mobilités leur a confié l'exploitation du réseau M réso par deux contrats de délégation de service public distincts.

Le SMMAG reste propriétaire des recettes issues des ventes de titres de transport M réso mentionnés à l'article suivant, et ce, quel que soit le canal de vente : agences commerciales, distributeurs de titres, les Relais M, Points services, L’Appli M, Ticket SMS, Ticket par carte bancaire ou vente par correspondance.

En conséquence, les clients sont informés que la SPL M TAG, GR4 Mobilités et Kéolis Porte des Alpes perçoivent ces recettes au nom et pour le compte du SMMAG et les lui reversent.

article 2 - produits

2.1 - Titres disponibles

Les produits disponibles à la vente sont listés dans les tableaux ci-dessous :

Titres à voyages		
Titre	Conditions spécifiques	Validité
1 voyage 1 voyage **intra-Grésivaudan** 1 voyage **intra-Voironnais**	Tout public	Valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés
1 voyage accompagnant CMI *(1)* 1 voyage accompagnant CMI **intra-Grésivaudan** *(1)* 1 voyage accompagnant CMI **intra-Voironnais** (1)	Réservé aux accompagnants de personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité sans sous-mention ou CMI Priorité ou CMI Stationnement et en présence du titulaire de la CMI	
10 voyages *(2)* 10 voyages **intra-Grésivaudan** (2) 10 voyages intra-Voironnais (2)	Tout public	
10 voyages access 10 voyages access **intra-Grésivaudan** 10 voyages réduits **intra-Voironnais**	Réservé aux personnes de plus de 60 ans en cas d'inaptitude au travail, aux anciens déportés et internés de guerre, aux anciens combattants, aux détenteurs d'une CMI de plus de 80 %	
10 voyages groupe 10 voyages groupe **intra-Voironnais**	Réservé aux groupes de 10 à 40 personnes maximum (10 à 30 pour les titres intra-Voironnais)	
10 voyages collectivités	Réservé aux collectivités (organismes publics)	
Post-Paiement sur-mesure	Tout public à partir de 11 ans Sur L'Appli M réservé aux 15 ans et +	
Evènementiel (2 voyages)	Réservé aux clients d'un partenaire d'évènements. Titre vendu avec la place de spectacle par le partenaire	

(1) ***Pour les accompagnants d'un passager titulaire de la CMI*** *"Besoin d'accompagnement" ou "Besoin d'accompagnement - Cécité", le transport est gratuit. Le fait d'accompagner le Titulaire ayant une carte Oùra avec le titre correspondant suffit.*

(2) ***Titre 10 voyages sur QR Code, Carte Oùra ou L'Appli M :*** *possibilité de voyager à plusieurs avec le même ticket qui doit être validé autant de fois que de voyageurs. Chaque validation décompte un voyage.*

Formules journées		
Titre	Conditions spécifiques	Validité
1 jour	Tout public	Valable toute la journée jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
Tribu **intra-Voironnais**	Tout public pour un mini groupe de 2 à 5 personnes	Valable toute la journée jusqu'à la fin du service après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
1 jour Evènementiel (possibilité jusqu'à 7 jours)	Réservé aux entreprises	Valable 1 à 7 jours jusqu'à la fin du service après la première. Validation, pour un nombre illimité de voyages
1 jour Pass Tourisme (possibilité jusqu'à 7 jours)	Réservé à l'Office du Tourisme de Grenoble	Valable de 24 à 168 heures après la première validation. Validation, pour un nombre illimité de voyages

Abonnements		
Titre	Conditions spécifiques	Validité
Abonnements **30 jours**, 30 jours **intra-Grésivaudan,** 30 jours **intra-Voironnais** 11 – 17 ans/ 18 – 64 ans / 65 et +	Selon âge	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **30 jours**, 30 jours **intra-Grésivaudan,** 30 jours **intra-Voironnais,** 18 – 25 ans « Etudes »	Selon âge et statut "Etudes"	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **30 jours solidaire,** 30 jours **intra-Grésivaudan solidaire,** 30 jours **intra-Voironnais solidaire,** Pastel A / Pastel B / Pastel C / Pastel D	Selon quotient familial ou conditions de bourse ou repas à 1€	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **30 jours Invalide 80 % et +,** 30 jours Invalide **intra-Grésivaudan** 80 % et +, 30 jours Invalide **intra-Voironnais** 80 % et +	Réservé aux personnes titulaires d'une CMI "Invalidité" sans mention ou avec sous mention : "Besoin d'accompagnement"	Abonnement glissant valable 30 jours calendaires après la première validation pour un nombre illimité de voyages
Abonnement 0-4 ans **intra-Grésivaudan**	Selon âge	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement gratuit 5-10 ans (mercredi & Week-end)	Selon âge	Titre valable uniquement mercredis, samedis et dimanches sur la zone M réso. Titre valable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 11 ans.
Abonnement annuel 5 – 10 ans, annuel **intra-Voironnais** 5 - 10 ans	Selon âge	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **annuel**, 11 – 17 ans/ 18 – 64 ans / 65– 74 ans / 75 ans et plus	Selon âge	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement annuel **intra-Grésivaudan,** annuel **intra-Voironnais** 11 – 17 ans/ 18 – 64 ans / 65 et plus	Selon âge	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **annuel**, annuel **intra-Grésivaudan** annuel **intra-Voironnais** 18 – 25 ans « Etudes »	Selon âge et statut "Etudes"	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **annuel**, annuel **intra-Grésivaudan,** annuel **intra-Voironnais,** solidaire Pastel A / Pastel B / Pastel C /Pastel D	Selon quotient familial ou conditions de bourse ou repas à 1€	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **annuel,** annuel **intra -Grésivaudan,** annuel **intra-Voironnais** Invalide 80 % et plus	Réservé aux personnes titulaires d'une CMI "Invalidité" sans mention ou avec sous mention : "Besoin d'accompagnement"	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement **annuel**, annuel **intra-Grésivaudan,** annuel **intra-Voironnais,** Salarié M'Pro	Réservé aux personnes salariées d'un établissement ayant établi une convention M'Pro	Titre valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Abonnement sur-mesure 11–17 ans / 18-64 ans / 65 ans et +	Selon âge	Titre valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés Abonnement valable jusqu'à la date de fin du profil
Abonnement sur-mesure 18-25 ans « Etudes »	Selon âge et statut "Etudes"	Titre valable 1 heure après la première validation, correspondances et retour autorisés Abonnement valable jusqu'à la date de fin du

Pour des raisons techniques, les titres achetés sur un support ne peuvent pas être transférés sur un support différent.

Sur Carte Oùra en présence de plusieurs titres en cours de validité, sont validés par ordre de priorité : les titres à forfait (abonnements, forfait journée) les titres à décompte (1 voyage et 10 voyages)

L'abonnement Sur-mesure sur carte Oùra a la priorité la plus faible, c'est celui qui se déclenche après tous les autres titres.

Les titres de même priorité sont enregistrés par ordre chronologique dans la carte (achats ou opérations de SAV) et le titre se déclenche suivant la date d'achat des titres.

Sur L'Appli M, il est possible d'avoir plusieurs titres en cours de validité, le choix du/des titre(s) à utiliser se fait au moment de la validation.

Pour les titres vendus pour le compte de :

- cars Région, se reporter aux CGVU cars Région : https://carsisere.auvergnerhonealpes.fr/fr/reglement-des-transports/79
- TER (pour les titres TER + M réso ou TER + M réso + TCL), se reporter aux CGVU TER Auvergne-Rhône-Alpes : https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/conditions-de-vente
- TCL (pour les titres TER + M réso + TCL), se reporter aux CGVU TCL Lyon : https://www.tcl.fr/cgu

2.1.1. Particularités des lignes « Destinations Neige et Nature »

Pour les services desservant les stations du territoire, des tarifs spécifiques sont créés pour permettre aux différents publics d'emprunter ces lignes dans les meilleures conditions en période touristique – Voir Annexe 1

2.2 - Lieux de vente

Les titres de transport peuvent être vendus :

• dans les agences de Mobilité M ;

• dans les Relais M et points-services ;

• sur les distributeurs automatiques aux stations tram et arrêts de bus équipés ;

• auprès des conducteurs de bus, pour le titre 1 voyage uniquement ;

• sur L'Appli M ;

• sur téléphone portable, pour les titres 1 voyage, 1 jour par SMS ;

• sur bus-et-clic.com/mreso pour les lignes Destinations Neige et Nature,

Pour les professionnels, l'achat se fait à distance auprès du service administration des ventes avec une demande préalable de devis

2.3 - Tarifs

Les tarifs des titres de transport sont fixés par le SMMAG (Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise) autorité organisatrice des mobilités compétente. Les tarifs sont mis en œuvre par les exploitants du réseau M réso, selon délibération du SMMAG, sans que les clients ne puissent s'y opposer, ni élever aucune réclamation.

Les titres dont la validité démarre avec la première validation sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Les titres annuels dont la validité est calendaire sont vendus au tarif en vigueur à la date de démarrage de l'abonnement annuel.

2.4 - Obligations de validation

Conformément au règlement d'utilisation du réseau M réso, le client s'engage à valider chacun de ses déplacements en 1ère montée, ainsi qu'en correspondance.

L'usager ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre.

2.5 - Justificatifs des droits à réduction

2.5.1. Conditions d'accès à la tarification solidaire

Les conditions d'attribution, sont disponibles sur le site reso-m, page : Un tarif pour chacun - M réso : transports en commun.

Pour gérer les droits à la tarification solidaire pour ses clients allocataires de la CAF de l'Isère et de la MSA (titres Pastel), l'exploitant du réseau M réso accède à leurs données par le biais du site API particulier (www.api.gouv.fr) qui permet à l'allocataire et à ses ayants droits de calculer automatiquement la tranche de QF correspondant à la Tarification solidaire en vigueur sur le réseau M réso. Si un dysfonctionnement technique empêche l'accès à l'API, l'attestation de paiement CAF du mois en cours ou précédent sera demandée.

Pour justifier des droits à la tarification solidaire, les étudiants doivent transmettre leur N° INE, l'exploitant du réseau M réso accède à leurs données par le biais du site API particulier (www.api.gouv.fr) qui permet de connaître l'échelon de la bourse et définir si l'étudiant peut prétendre à la tarification solidaire. Pour les autres étudiants ayant droit au dispositif de repas à 1€ du CROUS ou de l'Aide Annuelle Spécifique pour étudiants en Autonomie (AASA), ils doivent joindre un justificatif.

2.5.2. Conditions d'accès à la tarification "études"

Pour gérer les droits "études" pour ses clients en études de 18 à 25 ans, l'exploitant du réseau M réso accède à leurs données par le biais du site API particulier (www.api.gouv.fr) qui permet à l'étudiant de justifier de son statut étudiant pour l'année universitaire.

2.6 - Monnaie

L'unité monétaire des titres M réso est l'euro (€).

Le Cairn, monnaie locale, est acceptée pour l'achat de titres de transport, à l'agence de Mobilité centre-ville uniquement. Les achats effectués en Cairns ne peuvent donner lieu à un rendu de monnaie ou un remboursement en Cairns.

2.7 - Modes de paiement acceptés :

• à bord des bus : uniquement les paiements en espèces. Les billets au-delà de 20 € ne sont pas acceptés ;

• dans les agences de Mobilité : les paiements en espèces, chèques, cartes bancaires (avec et sans contact), Cairn (agence Centre-ville uniquement), chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;

• sur les distributeurs automatiques : les paiements en espèces (pièces) selon le montant, en carte bancaire avec ou sans contact ;

• dans la plupart des Relais M : les paiements en espèces, chèques et en carte bancaire avec ou sans contact ;

• par correspondance : les paiements en chèques, , pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;

• pour le service de L'Appli M : uniquement les paiements par cartes bancaires en une ou plusieurs échéances (CB, Mastercard et Visa) ;

• pour les tickets 1 voyage ou 1 jour acheté par SMS : par prélèvement sur la facture de l'opérateur téléphonique mobile ;

Pour le Ticket par carte bancaire : uniquement les paiements par cartes bancaires (CB, Mastercard et Visa).

article 3 - supports de titres M réso

3.1 - Supports acceptés en validation selon les territoires

Les supports suivants sont acceptés quel que soit le territoire du SMMAG :

- Carte Oura (anonyme et nominative)
- Le téléphone : Appli M et SMS
- QR Code (support et titre)
- Carte bancaire

3.2 - Tarifs des supports

	Carte Oùra anonyme	Carte Oùra nominative
1re délivrance	5 €	5 € [1]
Reconstitution pour perte, vol ou détérioration si le contenu du support n'est pas lisible	Non applicable	8 €
Reconstitution pour détérioration si le contenu du support est encore lisible	8 €	8 €
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité de la carte	3€	3 €

[1] *Gratuit pour les bénéficiaires de la tarification solidaire et les jeunes jusqu'à 10 ans inclus.*

Les prix de la carte Oùra sont susceptibles d'évoluer à tout moment sur décision du SMMAG.

3.3 – validité et conditions d'utilisation de la carte Oùra

Les supports carte Oùra sont des cartes à puce rechargeables. La date imprimée sur cette carte Oùra n'est pas une date de validité d'un titre de transport mais une date limite d'utilisation de la carte. Leur durée de vie était de 6 ans maximum pour toutes les cartes éditées avant le 05/01/2026, au-delà de cette date, leur durée de vie est de 8 ans.

La carte Oùra ne constitue pas un titre de transport en tant que tel. Pour être en règle le client doit charger dans /ou sur sa carte Oùra, le ou les titre(s) de transport qui convient (-nent) à la réalisation de son déplacement.

Dès lors que la carte Oùra est arrivée à expiration, il n'est plus possible de valider les titres rechargés. Pour les utiliser, il faut renouveler la carte et demander le transfert de titres avant l'expiration de la carte. Le client est préalablement alerté de la proche expiration de sa carte par un message sur le valideur. A l'expiration de la carte Oùra et en l'absence de renouvellement, les titres rechargés ne seront plus utilisables.

La carte anonyme est non nominative et n'est pas attachée à un porteur. Elle ne contient pas de données personnelles. Le porteur n'est pas référencé dans le fichier clients. Elle peut être utilisée par une tierce personne. En cas de perte ou de vol elle ne pourra être reconstituée et ses titres ne seront pas récupérables.

La carte nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. Elle est réservée à un usage rigoureusement personnel. 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 :

• coordonnées : identité, date de naissance ;

• profils : droits d'accès aux différents titres.

Le support carte Oùra est garanti 2 ans sous réserve d'avoir été utilisé avec soin. La carte ne devra pas présenter de fissure, rayure, perçage, trace d'érosion de nature à justifier un dysfonctionnement. En cas de litige, une analyse pourra être réalisée par nos services techniques. Dans ce cas, le client devra faire une réclamation en agence de Mobilité en déposant sa carte Oùra aux fins de diagnostic.

3.4 – Validité et conditions d'utilisation des QR Codes

Les supports QR Code sont un support cartonné comportant un code-barres bidimensionnel destiné à être scanné par un valideur.
Ce code contient les informations nécessaires à l'activation immédiatement du titre de transport lors de la validation.

- Les supports QR Codes vendus jusqu'au 31 mars 2026 ne sont soumis à aucune limite de durée d'utilisation.
- Les supports QR Codes vendus depuis le 1er avril 2026 sont utilisables pendant une durée maximale de **huit (8) ans** à compter de leur date d'émission.

La durée imprimée sur le support correspond exclusivement à la **durée maximale d'utilisation du support** et ne constitue en aucun cas la durée de validité du ou des titres de transport qu'il contient.

Dispositions relatives à l'expiration

À l'issue de la période de huit (8) ans, le support QR Code devient définitivement inutilisable. Tout titre de transport éventuellement encore enregistré sur ce support à cette échéance sera **définitivement perdu**, sans possibilité de récupération ou de remboursement.

3.5 – Validité et conditions d'utilisation du téléphone / Smartphone

L'application n'est accessible simultanément qu'à partir d'une seule connexion. La SPL M TAG met en œuvre des moyens techniques pour vérifier l'absence de connexions multiples simultanées à un même compte et détecter les tentatives de connexions multiples.

Un même compte ne peut pas être actif simultanément sur 2 téléphones.

Toutes les informations relatives à la souscription, en particulier les informations bancaires données sur Internet sont directement transmises au partenaire bancaire seul habilité à sécuriser les coordonnées bancaires. La SPL M TAG ne conserve aucune coordonnée bancaire.

Le client ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit (ex : dysfonctionnement du téléphone ou panne de batterie, problème d'affichage …) est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre. Il appartient au client de se prémunir de toute panne éventuelle et de s'assurer avoir du réseau.

L'utilisation du service sur support smartphone nécessite une connexion à internet mobile. Il est précisé que ces coûts liés à la connexion ne sont pas pris en charge par la SPL M TAG, il appartient par conséquent à l'abonné de souscrire préalablement à une offre internet mobile pour pouvoir utiliser le service. Tous les frais éventuels facturés par l'opérateur mobile pour l'utilisation de DATA restent à charge du client.

Le Smartphone doit être compatible avec les différentes applications utilisées.

L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du ticket par SMS. À défaut, il est considéré comme non-valable par l'agent assermenté.

Article 4. Achats via L'Appli M

L'Appli M est une application téléchargeable depuis les Stores Apple et Android. Elle est également disponible sur PC à l'adresse : https://pass.mobilites-m.fr

L'Appli M permet l'achat et la validation des titres de transports du réseau M réso. Ces mêmes titres peuvent également être chargés ou rechargés depuis L'Appli M sur Carte Oùra nominative ou.

L'Appli M peut être utilisée en mode anonyme ou authentifié :

- En mode anonyme, il est possible d'acheter des titres 1 Voyage ou 1 jour. Ces titres sont rattachés au téléphone qui a effectué l'achat du titre. Ces titres ne sont pas techniquement remboursables, échangeables ni reconstituables ;
- En mode authentifié, les titres achetés sont rattachés au compte de l'utilisateur. Il est également possible d'acheter des titres à recharger sur la carte Oùra d'un tiers.

Création d'un Compte sur L'Appli M :

Pour pouvoir accéder à la totalité de la gamme tarifaire disponible sur l'Appli M, le client doit créer un compte et valider son identité. Pour cela il fournit obligatoirement un justificatif d'identité et une Photo ou selfie ainsi que Nom / Prénom / Date de naissance / adresse e.mail. L'activation du compte n'est effective qu'après validation du mail d'inscription envoyé par L'Appli M.

La rapidité de traitement d'acceptation des pièces dépend de la qualité des pièces justificatives allant de quelques minutes à plusieurs jours.

Article 5 – Achat via la carte bancaire "Ticket par carte bancaire"

La carte bancaire permet l'achat et la validation des titres 1 voyage (1 voyage M réso ou 1 voyage intra-Voironnais) ou 1 Jour M réso sur l'ensemble du territoire. Pour acheter l'un de ces titres, le client doit poser sa carte bancaire sans contact sur le valideur (CB, MASTERCARD et VISA) ou un objet connecté sur lequel il a enregistré sa carte bancaire (téléphone, montre, …), avec la fonction NFC activée et une application bancaire de type GooglePay, ApplePay, SamsungPay.

Selon le Code monétaire et financier, une opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution (article L.133-6 du CMF). Dans le cadre du paiement sans contact, on considère que le consentement est donné lorsque le payeur pose sa carte sur le terminal de paiement. Ainsi, en présentant sa carte de paiement sans contact sur le valideur M réso, l'usager autorise la SPL M TAG à débiter son compte bancaire du montant d'un trajet. L'ordre de paiement est irrévocable et l'acceptation de la transaction par le valideur entraine la demande de débit du compte bancaire. L'usager doit donc être vigilant en positionnant devant le valideur uniquement le support avec lequel il souhaite effectuer la validation, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact.

Le client valide à chaque montée ce qui déclenche 1 voyage valable 1 heure correspondances autorisées. Le client ne peut pas, sur une même journée, dépasser le plafond d'un Ticket 1 jour. Une fois le plafond atteint, le client continue à valider, pour autant il ne sera pas facturé au-delà du tarif du ticket 1 jour **à la condition d'utiliser le même support toute la journée**.

Dans un premier temps, une autorisation bancaire pourra être visible temporairement sur le relevé bancaire du client jusqu'à la remise finale du paiement par sa banque, en général 72h plus tard.

La SPL M TAG ne stocke aucune donnée bancaire. Cette fonctionnalité répond à toutes les normes de sécurité de paiement bancaire et respecte les règlementations en vigueur, ainsi que la norme concernant la sécurité des données et transactions bancaires (PCI DSS).

Article 6 - Ticket par sms

6.1 - Modalités d'achat

<u>Titre M réso :</u>

Pour le ticket par SMS M réso, le client doit envoyer le mot-clé cité ci-dessous au numéro court 93123 :

• pour un titre 1 voyage par SMS, envoyer "1H" ;

• pour un titre 1 jour, envoyer "1J" ;

Titre intra-Grésivaudan :

Pour le ticket par SMS intra-Grésivaudan, le client doit envoyer le mot-clé cité ci-dessous au numéro court 93123 :

•pour un titre 1 voyage par SMS, envoyer « 1G » ;

Titre intra-Voironnais :

Pour le ticket par SMS intra-voironnais, le client doit envoyer le mot-clé cité ci-dessous au numéro court : 93 900 :

• pour un titre 1 voyage intra-Voironnais par SMS, envoyer "1H" ;

Il reçoit un SMS faisant office de titre de transport quelques secondes après avoir effectué un achat.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part de M réso via l'opérateur téléphonique lui confirmant qu'il a bien acheté un titre de transport, ou s'il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué, cela signifie que le contrat de transport n'a pas été conclu (ou que l'achat n'a pas abouti). Le coût du titre ne sera alors pas facturé au client. Pour pouvoir voyager en règle, le client devra réitérer l'acte d'achat ou se procurer un titre de transport physique via un autre canal.

Le client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. S'il souhaite acheter plusieurs titres, il doit renouveler l'opération de commande autant de fois qu'il souhaite recevoir de titres.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le client doit :

• disposer d'un téléphone portable qui permet d'envoyer et de recevoir des SMS ;

• être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique ;

• avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français ;

• disposer d'un forfait acceptant les SMS+ avec les opérateurs SFR, Orange, Bouygues Télécom et Free Mobile) ;

Les tickets 1 Voyage et 1 Jour par SMS sont non remboursables ni échangeables ou modifiables. L'acheteur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

6.2 - Modalités de paiement et de facturation

Le montant du prix d'un ticket par SMS est fixé par le SMMAG (art 2.3 tarifs).

Le prix du ticket par SMS est ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des clients détenteurs d'un abonnement ou déduit de la somme restante sur la carte prépayée. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du ticket par SMS, l'achat du titre ne peut avoir lieu.

6.3 - Modalités d'utilisation

Le client doit acheter son titre de transport avant de monter dans un des véhicules du réseau M réso. Le titre de transport acheté après le début de l'opération de contrôle par les agents assermentés n'est pas valable.

Pour voyager en règle, le client doit avoir reçu le SMS de confirmation d'achat du titre de transport.

Le ticket par SMS reçu par le client suite à sa commande contient le type de ticket, la date de validité, l'heure de début de validité du titre, l'heure de fin de validité du titre, le prix du ticket, le code de confirmation, le lien renvoyant vers les conditions générales de vente du ticket.

- Le ticket 1 voyage M réso par SMS est valable sur les lignes des réseaux M réso et cars Région (conventionnées) mais également sur les lignes TER uniquement à l'intérieur du périmètre de la Métropole grenobloise,
- Le ticket 1 voyage intra-Grésivaudan est valable uniquement à l'intérieur du territoire du Grésivaudan sur les lignes M réso et cars Région (conventionnées à l'intérieur du territoire).

- Le ticket 1 voyage intra-Voironnais est valable uniquement à l'intérieur du territoire du Pays Voironnais sur les lignes M réso et cars Région (conventionnées à l'intérieur du territoire).

Les tickets sont valables 60 minutes suivant la réception du SMS à l'occasion desquelles le client peut effectuer plusieurs correspondances ou aller-retour. En revanche, si le client se trouve toujours à bord au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un nouveau titre de transport pour voyager en règle.

Le ticket M réso 1 jour est valable 1 jour jusqu'à la fin du service après la réception du SMS, pour un nombre illimité de voyages.

Le ticket par SMS est valable à compter de la réception du SMS. Il ne peut être acheté en avance pour une utilisation ultérieure.

Le ticket par SMS doit être conservé par le client dans son téléphone jusqu'à la fin de son voyage.

Le ticket par SMS est considéré dès sa réception comme un titre validé.

Le ticket sms est lié au téléphone et à l'abonnement téléphonique de l'acheteur. Il ne peut en aucun cas être transféré d'un téléphone à un autre. A défaut, le client s'expose à une amende pour défaut de détention d'un titre valable.

6.4 - Modalités de contrôle

Lors du contrôle effectué par un agent assermenté du réseau M réso, le client doit être en mesure de présenter son ticket par SMS.

L'agent contrôle visuellement ou par l'intermédiaire de l'application, le code de confirmation contenu dans le ticket par SMS.

Si le client n'est pas en mesure de présenter un ticket par SMS en cours de validité, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Le ticket acheté après le début de la session de contrôle est considéré non-valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi.

6.5 - Responsabilités

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Il appartient au client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un titre de transport SMS.

La SPL M TAG engage sa responsabilité uniquement dans les cas où elle se trouverait dans l'incapacité de fournir la prestation de transport au client ayant acheté son ticket par SMS. Elle n'engage toutefois pas sa responsabilité concernant les dommages imprévisibles relevant de la force majeure.

6.6 - Démarchage et protection des données

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, la SPL M TAG peut être amenée à contacter des clients du ticket par SMS pour des enquêtes. L'échange porte uniquement sur le service ticket par SMS.

La SPL M TAG s'engage à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit. Conformément à l'Article L121-20-5 du Code de la consommation, le client peut s'opposer, de manière simple et gratuite, en utilisant le STOP SMS, en envoyant le mot-clé STOP au 93123.

Article 7 - abonnements 30 jours et annuels

7.1 – Conditions de validité des titres

Les abonnements 30 jours (glissants) sont valables dès la première validation pour 30 jours consécutifs.

Les abonnements annuels sont valables 12 mois calendaires.

Pour les abonnements annuels M réso et intra-Grésivaudan, si l'abonnement est acheté entre :

- le 1er et le 19 du mois, l'abonnement débute le 1er du mois en cours
- le 20 et jusqu'au dernier jour du mois, l'abonnement débute le mois suivant

Pour les abonnements annuels intra-Voironnais, l'abonnement peut être acheté du 1er jour du mois M-1 au dernier jour du mois M. Par exemple, le titre annuel d'août, valable à compter du 1er août, est vendu du 1er juillet au 31 août.

L'abonnement gratuit 5-10 ans (mercredi & Week-end) est valable jusqu'à la veille de la date anniversaire des 11 ans.

7.2 - Paiement des abonnements

Les abonnements 30 jours sont payables uniquement au comptant.

Les abonnements annuels Pastel A M réso sont payables uniquement au comptant, sauf pour les 18-25 ans, les 65 ans et + et les invalides à 80% et + pour qui le paiement en plusieurs fois est possible.

Les abonnements intra-Grésivaudan vendus dans les agences M de Grenoble et de Voiron sont vendus uniquement au comptant.

Les abonnements intra-Voironnais vendus dans les agences M de Grenoble et de Crolles sont vendus uniquement au comptant.

De manière générale, les abonnements annuels sont payables au choix du payeur :

• soit par paiement comptant ;

• soit par prélèvement automatique (mandat SEPA en agence) ou (carte bancaire sur L'Appli M) :

Pour les abonnements annuels M réso achetés en agence (mandat SEPA)

Pour l'ensemble des titres annuels M réso achetés en agence en plusieurs fois, le premier prélèvement n'a pas lieu au moment de la souscription. Il est effectué le 10 du mois qui suit le premier mois de validité de l'abonnement (voir article 7.1). Le montant total de l'abonnement est réparti en 10 prélèvements mensuels.

Pour les abonnements annuels intra-Grésivaudan achetés à l'agence de Crolles (mandat SEPA)

Le prix de l'abonnement est payable en **dix (10) échéances**, quel que soit le type d'abonnement souscrit. La **première échéance** est exigible au comptant le jour de la souscription, les **neuf (9) échéances suivantes** sont réglées par prélèvement automatique. Ces prélèvements interviennent le **5 de chaque mois**, à compter du mois suivant le premier mois de validité de l'abonnement.

Pour les abonnements annuels intra-Voironnais achetés à l'agence de Voiron (mandat SEPA)

Le prix de l'abonnement est payable en **dix (10) échéances**, quel que soit le type d'abonnement souscrit. La **première échéance** est exigible au comptant le jour de la souscription, les **neuf (9) échéances suivantes** sont réglées par prélèvement automatique. Ces prélèvements interviennent le **10 de chaque mois**, à compter du mois suivant le premier mois de validité de l'abonnement.

Détail des abonnements payables en PA selon les territoires

mandat SEPA	M réso	intra-Grésivaudan	intra-Voironnais
5 – 10 ans	Oui	Non	Non
11-17 ans	Oui	Non	Oui
18 – 25 ans « Etudes »	Oui	Non	Oui
18 – 64 ans	Oui	Oui	Oui
65– 74 ans	Oui	Oui	Oui
75 ans et plus	Oui	Oui	Oui
Pastel A	Oui pour 18-25 ans, 65 ans + et invalides 80%+	Non	Non
Pastel B	Oui	Non	Oui
Pastel C	Oui	Non	Oui
Pastel D	Oui	Oui	Oui
Invalide 80 % et plus	Oui	Oui	Oui
Salarié M'Pro	Oui	Oui	

Pour les prélèvements CB (via L'Appli M), les prélèvements sont effectués mensuellement à partir de la date d'achat, sur le compte du payeur.

7.3 - Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques

7.3.1. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés en agences (norme SEPA)

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (Single Euro Payments Area). Ce mandat est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document signé par le payeur. Ce mandat reste valable pour les futurs achats d'abonnements tant que ce dernier n'a pas été dénoncé par le client.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

Le payeur, personne morale ou physique, peut prendre en charge plusieurs abonnements. Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun sur le même compte bancaire. Le montant prélevé mensuellement correspond à la somme des échéances des différents abonnements. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

Lors de l'achat d'un 1er abonnement annuel par prélèvement la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou Kéolis Porte des Alpes (KPA) édite un mandat en 2 exemplaires qui doit être signé par le payeur et accompagné d'un RIB sur lequel figurent les numéros IBAN et BIC. Un exemplaire est remis au client, l'autre restant à la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou KPA comme preuve de transaction.

Ce mandat fait office de pré-notification. En cas de service après-vente la Référence Unique de Mandat peut évoluer sans pour autant déclencher la signature d'un nouveau mandat. Elle peut être remise au client à sa demande.

En cas d'absence du payeur lors de la 1ère souscription de l'abonnement, l'abonné peut se procurer en agences de Mobilité ou sur le site www.reso-m.fr un mandat manuel qu'il doit préalablement faire remplir et signer par le payeur en deux exemplaires et fournir une photocopie de sa pièce d'identité.

En cas d'absence du payeur lors des souscriptions suivantes de l'abonnement, l'abonné peut se présenter en agences de Mobilité avec le « formulaire d'autorisation de prélèvement bancaire lors d'un achat d'abonnement par une tierce personne » préalablement rempli et signé par le payeur et fournir une photocopie de la pièce d'identité du payeur.

Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal et en aucun cas sur un compte sur livret.

A la souscription du contrat, le payeur se voit remettre un échéancier ou plusieurs échéanciers (en cas d'achats multiples) indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

Changement de coordonnées bancaires et/ou d'établissement bancaire

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever devra obligatoirement notifier sa demande par courrier avant le 15 du mois, en joignant un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires, ou auprès d'une agence de Mobilité de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

Changement de payeur

Le client désirant changer de payeur doit obligatoirement faire remplir et signer par le nouveau payeur un mandat manuel en deux exemplaires et adresser ceux-ci avec un courrier et les nouvelles coordonnées bancaires du payeur. Cette démarche peut également s'effectuer en agence de Mobilité.

7.3.2. Pour les abonnements annuels / Sur-Mesure achetés sur l'Appli M

Les prélèvements sont effectués sur la carte bancaire enregistrée par le titulaire du compte de L'Appli M. Ce moyen de paiement reste valable pour les futurs achats sur L'Appli M.

Le titulaire du compte de L'Appli M peut acheter des titres et les charger sur la carte Oùra d'un tiers.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux titres en prélèvement ou Post paiement tant qu'il n'a pas régularisé ses impayés.

Le payeur a la possibilité d'éditer un échéancier de prélèvement depuis l'Appli M indiquant les dates et le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire.

Changement ou mise à jour des coordonnées bancaires et/ou d'établissement bancaire / nouvelle carte

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire, changer de compte à prélever ou changer de carte bancaire (péremption), devra obligatoirement déclarer sa nouvelle carte bancaire sur l'Appli M.

Le payeur s'engage à maintenir à jour ses coordonnées bancaires. En cas d'expiration la mise à jour doit intervenir dans les 3 mois. Une fonction de mise à jour des coordonnées bancaires est disponible sur l'espace client. Le client aura ensuite la possibilité de relancer un paiement en attente pour débloquer sa situation.

7.4 - Frais de rejet

Pour les mandats SEPA : Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. En cas de rejets bancaires d'une mensualité pour plusieurs abonnements, le client a la possibilité de régulariser en plusieurs fois par correspondance au service Administration des Ventes ou en une seule fois par correspondance ou en agence M dans le délai de régularisation. Les frais de rejet bancaire devront être payés par le client lors du premier règlement de l'impayé. Ces frais sont révisables chaque année. Le non-paiement du titre et des rejets bancaires entraîne la suppression du titre de transport et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Aucun achat en prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

Pour les prélèvements automatiques par carte bancaire : Il n'y a pas de frais de rejet pour les prélèvements automatiques par carte bancaire. En cas de prélèvement refusé :

- L'abonné est notifié que ses services post payés sont bloqués ;
- L'abonné est notifié que son titre est résilié.

La banque essaie plusieurs fois avant de déclarer le titre ou les services en impayé. Le client doit mettre à jour son moyen de paiement en ligne **le jour même** pour régulariser l'impayé via l'Appli M.

L'historique des factures et des échéanciers est consultable sur L'Appli M.

7.5 - Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les conditions générales s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur.

Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions de prélèvement lors de la signature du mandat de prélèvement ou lors de l'achat via L'Appli M.

L'abonné s'engage à informer la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou Kéolis Porte des Alpes de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

7.6 - Résiliation du contrat annuel

7.6.1. À l'initiative de l'abonné

L'abonnement annuel ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : changement de profil (âge, droit à la tarification solidaire, M'Pro), congé parental total, congé longue maladie supérieur ou égal à 3 mois, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès de l'abonné.

Le télétravail ne constitue pas un motif de résiliation quel que soit le nombre de jours de télétravail.

L'abonné doit en informer M réso soit en passant en agence de mobilité soit via le formulaire en ligne au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le premier jour du mois suivant. En cas de paiement par prélèvement automatique, les prélèvements sur le compte sont stoppés à condition que la demande de résiliation ait été réceptionnée le 15 du mois précédent au plus tard.

La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

- Justificatif d'achat d'un nouvel abonnement ;
- Copie de l'arrêt maladie délivré par le médecin traitant ;
- Copie du congé maternité délivré par le médecin traitant ;
- Copie de l'attestation de congé parental ;
- Attestation de nouveau domicile ;
- Attestation de la perte d'emploi ou de cessation d'emploi délivrée par l'employeur ;

- Attestation de l'employeur de la mutation ;
- Acte de décès accompagné du certificat notarié d'hérédité (si demande de remboursement)

La résiliation entraîne le blocage à distance du titre. Le porteur de la carte Oùra dont l'abonnement a été résilié peut conserver sa carte et recharger le titre M réso de son choix. Le client dont l'abonnement a été résilié sur L'Appli M peut ensuite acheter le titre M réso qui lui convient.

Aucun remboursement rétroactif n'est accordé pour les abonnements en prélèvement automatique.

En cas de paiement comptant, un remboursement est effectué, déduction faite des mois consommés.

7.6.2. À l'initiative de la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou Kéolis Porte des Alpes (KPA)

Le contrat annuel est résilié de plein droit par la SPL M TAG / GR4 Mobilités / Kéolis Porte des Alpes pour les motifs suivants en cas de :

• Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;

• Impayé : au premier rejet de la banque, l'abonné reçoit une lettre RAR adressée au dernier domicile connu du payeur l'invitant à régulariser sa situation en agence de Mobilité, majoré des frais de rejet bancaire. Passé le délai de régularisation, soit à l'échéance suivante, la SPL M TAG / GR4 Mobilités / KPA envoie un second courrier informant le payeur de la résiliation définitive de l'abonnement et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

Impayé via l'Appli M : la banque essaie plusieurs fois avant de déclarer le titre ou les services en impayé. Le client doit mettre à jour son moyen de paiement en ligne le jour même.

La SPL M TAG / GR4 Mobilités / KPA se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement pendant une durée maximale de 1 an à un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie. L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur, à condition que la dette soit préalablement régularisée.

Aucun abonnement souscrit par prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

Article 8 – Abonnement Sur-Mesure

8.1 – Principes de fonctionnement de l'abonnement Sur-Mesure

L'abonnement Sur-Mesure permet d'acheter des titres en « post-paiement », c'est-à-dire les trajets effectués lors du mois en cours sont facturés et payés le mois suivant.

8.2 - Périmètre du service

L'abonnement Sur-Mesure s'applique sur le réseau M réso et les lignes TER à l'intérieur de la Métropole. Cet abonnement doit impérativement être validé sur un valideur M réso. Il permet également l'accès aux Parkings-Relais de la Métropole. Il n'existe pas d'abonnement Sur-Mesure intra-Grésivaudan ni intra-Voironnais.

8.3 - Tarification

La tarification dépend du nombre de validations et de l'âge de l'abonné (ou du statut « Etudes » pour les 18-25 ans) :

L'abonné est facturé en fonction du nombre de voyages effectués sur le réseau M réso (les correspondances dans l'heure sont gratuites). Les voyages sont facturés sur la base de 1/10e du prix du titre 10 voyages M réso.

Le montant de l'abonnement est variable selon le nombre de trajets effectués par le client et ne pourra pas excéder le tarif de l'abonnement 30 jours correspondant à la tranche d'âge du client (ou statut « Etudes »), majoré de 10%. Ce plafonnement est susceptible d'évoluer en fonction des évolutions de la gamme tarifaire.

Détail des tranches d'âge :

- Abonnement Sur-Mesure 11-17 ans
- Abonnement Sur-Mesure 18-25 ans « Etudes »
- Abonnement Sur-Mesure 18-64 ans
- Abonnement Sur-Mesure 65 ans et +

Une facturation mensuelle sera établie en fonction des consommations effectuées sur le mois civil précédent.

Si aucune validation n'a eu lieu, aucune facture ne sera transmise à l'abonné.

8.4 - Souscription et durée de l'abonnement

L'abonnement Sur Mesure peut être souscrit soit en agence, soit via l'Appli M.

L'abonnement Sur-Mesure peut également être utilisé depuis L'Appli M.

8.4.1. Souscription à l'abonnement Sur-Mesure en agence

La souscription à l'abonnement Sur-Mesure est gratuite et s'effectue en agence M pour une durée allant :

- jusqu'à la fin du profil lié à l'âge, donc variable selon l'âge du client
- ou jusqu'à la fin du profil « études » pour les jeunes de 18-25 ans. Il faut justifier des études et donc remettre chaque année d'un justificatif d'études en cours de validité. Il a une durée de 12 mois uniquement.

Le service est nominatif et strictement personnel.

Le service est effectif après que l'abonné ait transmis les informations suivantes :

- Coordonnées : Nom / Prénom / Date de naissance / Adresse postale / email / Téléphone
- RIB pour établir le mandat SEPA

L'abonnement Sur-Mesure est attaché à un porteur et n'est pas cessible, en agence il est donc chargeable sur carte Oùra nominative uniquement.

Pour pouvoir souscrire à l'abonnement Sur-Mesure sur une carte Oùra Nominative existante, le client doit avoir consommé l'intégralité des titres présents dans la carte.

Pour acheter un autre titre sur carte Oùra nominative, il n'est pas nécessaire de résilier son abonnement Sur-Mesure au préalable sachant que tous les autres titres sont prioritaires.

Changement de tranche d'âge

Si l'abonné change de tranche d'âge, l'abonnement est automatiquement résilié le jour anniversaire du changement de tranche d'âge.

Pour les étudiants de 18 à 25 ans, lorsque les droits arrivent à expiration, l'abonnement est automatiquement résilié. L'abonné doit présenter un nouveau justificatif pour renouveler son profil « études » et prétendre à nouveau à l'abonnement Sur-Mesure 18-25 ans « Etudes ».

Si le client souscrit à nouveau à un abonnement Sur-Mesure au cours du même mois, il aura 2 factures pour le mois en cours : l'une pour l'abonnement initial et l'autre pour le nouvel abonnement.

Paiement - Modalités relatives aux prélèvements automatiques (norme SEPA)

Se reporter à l'article 7.3.1.

La facture ainsi que le relevé des consommations sont envoyés le 2ème jour de chaque mois sur l'adresse mail transmise lors de la souscription.

Après 13 mois d'inactivité, le payeur doit se présenter en agence pour mettre à jour le mandat. A défaut, il sera redevable des éventuelles sommes impayées (en cas d'utilisation de l'abonnement) ainsi que des frais de rejet bancaire.

Il permet également l'accès aux Parkings-Relais de la Métropole quel que soit le titre Sur-Mesure.

Le titre peut être délivré sur carte Oùra Nominative ou sur L'Appli M

Le titre est nominatif et strictement personnel. De ce fait, la souscription au service est soumise à la création d'un compte (mode authentifié), conformément à l'**article 4. Achats via L'Appli M.** Le client devra également déclarer une carte bancaire en cours de validité et transmettre une adresse Postale. Le service sera accessible après validation de l'ensemble des pièces. La souscription à l'offre Sur-Mesure est gratuite.

Pour acheter un autre titre sur L'Appli M, il n'est pas nécessaire de résilier sa souscription au service Sur-Mesure au préalable. Pour retrouver ce nouveau titre acheté, reportez-vous dans l'onglet « Titres restants », sinon, c'est l'abonnement Sur-Mesure qui se déclenchera puisqu'il est affecté automatiquement dans « Titres en cours ».

La souscription gratuite à ce service de L'Appli M reste résiliable à tout moment.

Le service est résilié par la SPL M TAG après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées.

Modalités relatives aux prélèvements automatiques (Carte bancaire) – achat via L'Appli M

Modalités relatives aux paiements par prélèvements automatiques

Se reporter à **l'article 7.3.2** des présentes CGVU

La facture ainsi que le relevé des consommations sont téléchargeables.

Les prélèvements sont effectués mensuellement à partir de la date d'achat, sur la carte bancaire du payeur.

Particularités de l'abonnement Sur-Mesure sur carte Oùra

Pour être en mesure de souscrire à l'abonnement Sur-Mesure sur carte, le client doit avoir consommé l'intégralité des titres achetés en prépaiement.

À l'inverse, s'il a souscrit à l'abonnement Sur-Mesure et qu'il achète un titre en prépaiement, l'abonnement Sur-Mesure sera automatiquement suspendu jusqu'à la péremption du titre en cours d'utilisation.

8.5 - Résiliation de l'abonnement Sur-Mesure

8.5.1. – Résiliation à l'initiative de l'abonné

L'abonné Sur-Mesure peut résilier à tout moment son abonnement en faisant parvenir le formulaire de réclamation via notre site www.reso-m.fr/contact ou en agence. Si la résiliation est faite en agence, l'effet est immédiat. Toutes les validations effectuées avant la résiliation effective sont dues et une dernière facture sera établie pour solder la situation de l'abonné.

Pour l'abonné ayant souscrit via L'Appli M : Le service peut être résilié à tout moment par l'abonné depuis le profil de son compte de L'Appli M. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la demande pour solder les consommations non facturées.

8.5.2. - Suspension / Résiliation à l'initiative de la SPL M TAG

Le contrat est résilié de plein droit par la SPL M TAG en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'abonné et notamment :

• en cas de fraude établie dans la constitution du dossier (ex : fausse déclaration, usurpation d'identité, contrefaçon, utilisation de moyen de paiement sans l'accord du payeur),

• en cas de fraude établie dans l'utilisation du support,

• en cas de rejet bancaire non régularisé.

En cas de non-régularisation de l'impayé, l'abonnement Sur-Mesure sera suspendu temporairement, donc inutilisable sur le réseau. A compter de la régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé.

À défaut de régularisation de l'impayé, l'abonné recevra une lettre adressée au dernier domicile connu l'invitant à régulariser sa situation, Le titre sera bloqué jusqu'à régularisation de la dette. Passé le délai de régularisation, la SPL M TAG résilie définitivement l'abonnement et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

La SPL M TAG se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement non soldé. L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur, à condition que la dette soit préalablement régularisée.

Aucun abonnement souscrit par prélèvement automatique ne sera possible tant que l'impayé ne sera pas soldé.

Article 9 - déplacements en groupe

9.1 - Sorties scolaires

Le titre Sortie scolaire est délivré uniquement aux établissements (écoles maternelles, primaires, collèges et lycées) sous contrat avec l'Éducation Nationale situés dans une commune de la Métropole grenobloise, dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires.

Le titre est valable les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 45 à 16 h 30 et les mercredis et samedis de 8 h 45 à 12 h 00, aucune dérogation n'étant accordée. Il est valable 1 heure, et uniquement le jour de la sortie scolaire. Il doit être validé une seule fois pour l'ensemble du groupe, à chaque trajet, y compris en correspondances.

Le titre est valable pour un groupe de 40 personnes maximum, comprenant le ou les accompagnateurs. 1 seule validation est nécessaire pour l'ensemble du groupe.

Les déplacements avec ce titre s'effectuent uniquement sur les lignes régulières Tram, Chrono, Proximo et Flexo (ne concerne pas les services Flexo à la demande), sous réserve de places disponibles dans le véhicule et avec l'accord du conducteur.

La demande de titres s'effectue, au moins 7 jours ouvrables avant la sortie, par formulaire disponible sur www.reso-m.fr à envoyer au service ADV par mail (admin.ventes@reso-m.fr) ou courrier.

9.2 – Autres Groupes

Tous les autres groupes de 10 à 40 personnes doivent se munir d'un titre « 10 voyages groupe ». Pour tout le groupe, accompagnateur compris, un titre est délivré par tranche de 10 personnes.

Ces groupes peuvent circuler sur le réseau M réso :

• du lundi au samedi de 9 h 00 à 16 h 00 ;

• les dimanches et jours fériés, et hors période scolaire, toute la journée.

L'ensemble du groupe, accompagnateur(s) compris, peut voyager avec des titres « 10 voyages Groupe ».

Si le groupe emprunte les lignes tram A à E, Chrono C1 à C8 ou Proximo 15 à 22 et 24, il peut se procurer directement le titre de transport en agences de Mobilité et circuler librement aux heures admises. Il n'y a pas d'autorisation préalable à demander.

Si, au cours du déplacement, le groupe souhaite emprunter les lignes Chrono C9 à C14, Proximo 23 ou 25 ou lignes Flexo, il est nécessaire d'obtenir une autorisation préalable à minima 2 jours ouvrables pour un horaire régulier ou 5 jours ouvrables pour un horaire sur réservation.

Article 10 - parkings-relais

Les Parkings-Relais sont accessibles à la clientèle du réseau M réso aux heures d'ouverture du réseau, soit de 4 h 30 à 1 h 30 du matin, du lundi au dimanche, hors 1er mai. Ils ne permettent pas le stationnement la nuit et sur plusieurs jours consécutifs à l'exception de Vallier-Catane (accessible 24 heures sur 24 avec un abonnement spécifique au prix de 12€/mois).

Le stationnement dans les parkings-relais est autorisé et gratuit pour les détenteurs d'un titre de transport :

• abonnement M réso en cours de validité ;

• OU ticket M réso validé depuis moins de 2 heures : pour un titre à voyage, si la validité du titre est dépassée (soit 1 heure après sa dernière validation), un voyage supplémentaire est consommé ;

• OU abonnement cars Région Isère comprenant la zone A ;

• OU abonnement M Vélo + Consigne ;

• OU abonnement TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Les abonnés M Vélo + consigne et abonnés TER doivent se procurer en agence de mobilité une carte payante chargée d'un Sésame P+R permettant d'accéder ou de sortir des parkings.

Article 11 - vente à distance

11.1 - Vente par télédistribution en agence de Mobilité M – en absence de support

Un client qui se présente en agence sans carte Oùra peut s'il paie au comptant acheter un titre de transport (unitaire ou abonnement) par télédistribution sur une carte Oùra en cours de validité (si c'est un abonnement, la date de validité de la carte doit aller au-delà de celle de l'abonnement). Pour récupérer son titre, le client doit attendre 2 heures. II lui suffit de poser la carte sur un valideur afin de la recharger. Toute validation dans ce cadre, déclenche l'abonnement ou le voyage.

Pour ne pas déclencher le titre et récupérer la télédistribution, le client doit passer en agence M pour recharger le titre sur sa carte.

Le client a un délai de 120 jours pour récupérer son titre. Passé ce délai, le titre est résilié et non remboursable.

11.2. Vente par télédistribution via L'Appli M

L'Appli M est également un canal de vente et permet d'utiliser des titres sur 2 types de supports : Smartphone ou Carte Oùra.

Le titulaire du compte peut acheter à distance des titres à charger sur sa carte Oùra personnelle, celle d'un tiers ou une carte anonyme.

Le client a un délai de 120 jours pour récupérer son titre (voir article précédent). Passé ce délai, le titre est résilié et non remboursable.

Article 12 – Modalités de vente aux entreprises, collectivités et associations

12.1 – Modalités pour établir un devis et/ou bon de commande

Le client demande un devis à la SPL M TAG via le formulaire présent sur le site internet soit en adressant un mail à l'adresse : titres-collectifs@m-tag.fr.

Un devis est envoyé au client. Pour valider la commande, le client peut soit retourner le devis avec « Bon pour accord et validation du devis » tout en complétant les mentions obligatoires demandées, soit établir un bon de commande en bonne et due forme. Ce document ne devra en aucun cas être raturé.

12.2 - Prix (renvoi à l'article 2)

Les prix sont fixés conformément à l'article 2.

Les titres dont la validité démarre avec la première validation seront vendus et facturés au tarif en vigueur au jour de l'achat, tels que délibérés par le SMMAG, Autorité Organisatrice des mobilités, conformément à l'article 2 des CGV M Réso.

Les modalités et frais d'expédition diffèrent en fonction du montant de la commande et du lieu de livraison choisi. Les titres seront soit récupérés auprès de nos services, soit envoyés par lettre suivie, soit livrés sur site (client).

12.3 - Facturation paiement et retard ou défaut de paiement

La facturation est établie après livraison et doit être payée à réception.

Conditions de règlement : par chèque, virement bancaire, carte bancaire ou espèces

12.4 – Modalités de traitement de la commande

A réception du bon de commande, le délai de traitement est de 10 jours ouvrés.

12.5 – Vente par télédistribution

Si le client possède déjà une ou des cartes Oùra, il peut acheter à distance des titres à charger directement sur carte Oùra. Il dispose d'un délai de 120 jours pour présenter la ou les cartes Oùra sur un valideur afin de récupérer le(s) titre(s) chargé(s) à distance. Passé ce délai, le titre sera résilié et non remboursable.

Article 13 - service après-vente

Toute réclamation pour incident (lié au titre de transport ou au support) de vente ou de validation doit être formulée dans les 3 mois à partir de l'incident.

Toute demande faite directement en agence de SAV ou remboursement sera traitée uniquement par l'agence M ayant encaissé les recettes

- Titres M réso : 3 agences M de Grenoble
- Titres M réso intra-Grésivaudan : agence M de Crolles
- Titres M réso intra-Voironnais : agence M de Voiron

13.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

Seuls les supports sans contact nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol.

Supports anonymes (carte Oùra, tickets QR Code, tickets thermiques ou billets sans contact)

Les tickets QR Code, tickets thermiques, et billets sans contact :

Ces tickets perdus, volés ou détériorés (pliés, froissés, passés à la machine, …) ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables.

Les cartes Oùra anonymes :

Les cartes Oùra anonymes perdues ou volées ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables.

Les cartes Oùra anonymes détériorées peuvent être reconstituées aux conditions ci-après : Article 12.2 Reconstitution de carte

Supports nominatifs Oùra (carte sans contact)

La perte ou le vol de la carte Oùra doit être signalé au plus tôt en faisant une déclaration dans une agence de Mobilité sur présentation d'une pièce d'identité.

Supports smartphone

La perte ou le vol d'un téléphone contenant L'Appli M doit être déclaré sur le site de L'Appli M afin de bloquer l'utilisation des titres actifs.

13.2 - Reconstitution de carte Oùra M réso

Carte Oùra Nominative :

La création de la nouvelle carte Oùra nominative s'effectue en agence de Mobilité contre paiement (Voir tarif : chapitre 3.2). La nouvelle carte est rechargée des produits contenus dans la carte défaillante ou perdue/volée. La délivrance de la nouvelle carte est effectuée sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

Carte Oùra anonyme :

La création de la nouvelle carte Oùra anonyme s'effectue en agence de Mobilité contre paiement (Voir tarif : chapitre 3.2).

Les titres contenus sur une carte anonyme détériorée sont transférés sur la nouvelle carte uniquement si l'ancien support est encore lisible.

13.3 - Remboursement et échanges des titres

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">sur carte Oùra / Appli M</th><th colspan="2">Sur ticket QR Code / Billet Sans contact</th></tr>
<tr><th></th><th>entamé</th><th>non entamé</th><th>entamé</th><th>non entamé</th></tr>
<tr><td>Titres à voyages (tels que défini à l'article 2.1)
Formules journées (telles que défini à l'article 2.1)</td><td>Pas d'échange, pas de remboursement (sauf décès du titulaire)</td><td>Echange, remboursement sur carte Oùra au tarif d'achat : sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans</td><td>Pas d'échange, pas de remboursement</td><td>Echange Remboursement sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans et si ticket lisible par les appareils de contrôle</td></tr>
<tr><td>Abonnement 30 jours (tels que défini à l'article 2.1)</td><td>Pas d'échange, pas de remboursement</td><td>Echange, remboursement au tarif d'achat</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Abonnements annuels *(tels que défini à</td><td>Pas d'échange, remboursement</td><td>Remboursement au tarif d'achat :
• avant la date de</td><td>-</td><td>-</td></tr>
</table>

l'article 2.1)	dans les conditions définies ci- après.	début de validité, • moins de 2 mois après la date de début de validité à condition que le titre n'ait jamais été validé		

*Seuls les mois payants peuvent faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation. Les mois ne comportant pas de prélèvement ne sont pas remboursés.

Remboursement d'un abonnement annuel ou 30 jours dans le cas de la souscription d'un abonnement auprès d'un autre réseau de transport

Un client ayant souscrit un abonnement annuel auprès d'un autre réseau de transport (TER, cars Région …) autorisant la libre circulation sur le réseau M réso peut demander la résiliation de son abonnement annuel M réso pour la période couvrant la durée commune aux 2 abonnements sur deux mois maximum Seul le réseau vendeur peut effectuer le remboursement

L'abonné doit en informer la M réso en passant en agences commerciales ou via le formulaire en ligne au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le mois suivant dans le cas d'abonnement annuel. La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires (preuve d'achat de son abonnement d'un autre réseau).

Pour l'abonnement 30 jours la demande doit s'effectuer avant le déclenchement du titre (1ère validation). Une tolérance de 2 jours ouvrés peut être accordée avec le minimum de validation. En dehors de ces 2 cas, aucun remboursement ne sera toléré.

Exclusions de remboursement ou d'échange

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas de grève des salariés des entreprises exploitant les lignes M réso ou arrêt d'exploitation indépendant de notre volonté, en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application. Il en va de même pour les frais engagés pour pallier l'absence du service.

Aucun remboursement sur un abonnement 30 jours et annuel n'est accordé lors des journées de pic de pollution ou toute autre perturbation sur les lignes M réso non imputable à la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou Kéolis Porte des Alpes (KPA).

Aucun remboursement ou dédommagement n'est accordé sur un abonnement 30 jours ou annuel lors des journées de gratuité.

Aucun remboursement n'est accordé lorsque le client achète une carte de 10 voyages plein tarif alors qu'il avait droit au tarif réduit.

Si le Ticket QR Code est détérioré (plié, froissé, passé à la machine, …) et illisible par l'appareil de contrôle, aucun remboursement ni échange n'est effectué.

Aucun échange n'est effectué pour des titres achetés 2 ans ou plus avant la date de la demande.

13.4 - Reconstitution des titres non M réso

La reconstitution d'un support sans contact est effectuée par le réseau émetteur du support quels que soient les titres contenus. Il appartient au client d'effectuer le parcours de reconstitution de son portefeuille de titres auprès des différents réseaux de transport en se munissant de la « fiche navette » délivrée par le réseau émetteur de la carte Oùra. Par exemple, une carte Oùra M réso est reconstituée par une agence de Mobilité. Si cette carte contenait un abonnement cars Région, l'agence cars Région recharge ses titres. Si la carte contenait des titres TER, la SNCF (espace Oùra) recharge ses titres.

Le client est invité à se doter de titres payants en attendant la reconstitution de ses titres auprès des différents réseaux partenaires. Pour les modalités de remboursement des titres des réseaux partenaires, achetés par le client pour réaliser ses déplacements durant la période de reconstitution de sa carte, se reporter aux conditions générales de vente de ces réseaux.

Article 14 - rétractation et modification des conditions générales de vente

14.1 - Droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport. L'achat d'un titre de transport est irréversible.

14.2 - Modification des conditions générales de vente

La SPL M TAG, GR4 Mobilités et KPA se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis,

Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des clients par voie d'affichage dans les agences commerciales et sur le site Internet reso-m.fr.

Les modifications seront applicables de plein droit aux souscripteurs et aux payeurs. En conséquence, le client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus.

Article 15 - droits des personnes sur les informations les concernant

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement UE 2016/679 dit Règlement général sur la protection des données (RGPD), le client peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression des données le concernant ainsi que ses droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de ses données personnelles. Il peut faire cette demande soit :

- en faisant parvenir le formulaire de réclamation via notre site www.reso-m.fr/contact ;
- par email : donneespersonnelles@reso-m.fr
- par courrier :
    - Pour les utilisateurs M réso : SPL M TAG – A l'attention du DPO - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.
    - Pour les utilisateurs intra-Grésivaudan : GR4 Mobilités – A l'attention du DPO - 431 avenue Ambroise Croizat, 38920 Crolles
    - Pour les utilisateurs intra-Voironnais : Kéolis Porte des Alpes – DPO – ZI Centr'Alp - 511, rue Emile Romanet - 38340 VOREPPE
- en agences de Mobilité ;

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la vente des titres par la SPL M TAG, GR4 Mobilités ou le Kéolis Porte des Alpes sont utilisées pour la gestion des titres et des supports dans le cadre de la relation commerciale avec nos clients.

La SPL M TAG, GR4 Mobilités ou Kéolis Porte des Alpes ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. Les autres transporteurs de la zone Oùra ne sont pas considérés comme des tiers. La SPL M TAG, GR4 Mobilités ou le SMMAG peut adresser aux clients des informations et éventuellement des propositions commerciales. Il est laissé la faculté aux clients de s'y opposer.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles clients disponibles sur le site internet www.reso-m.fr/333.

Votre attention est attirée sur le fait que l'absence d'informations de votre part est susceptible de limiter notre offre de services et de compromettre le traitement de vos demandes.

Article 16 - suggestions et réclamations

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page www. reso-m.fr/contact ou nous contacter au 04.38.70.38.70.

Saisir le médiateur

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 1 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont la SPL M TAG, GR4 Mobilité et Kéolis Porte des Alpes relèvent, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

ou info@mtv.travel -www.mtv.travel

Annexe 1 - Conditions Générales de Vente - Destinations Neige et Nature

Les présentes Conditions Générales de Vente sont complétées par :

- Le règlement d'exploitation du réseau M réso www.reso-m.fr
- Les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de vente en ligne Bus et Clic www.bus-et-clic.com/mreso

Les conditions spécifiques liées à l'achat de billets sur www.bus-et-clic.com/mreso sont applicables sur toutes Destinations Neige et Nature (**N62, N93, N94, N96, N86, N86 bis, N98 et N99)** dans la limite des courses et des arrêts proposés à la vente.

Article 1 - Titres de transport

Les titres de transport sont réservables sur www.bus-et-clic.com/mreso.

La réservation est possible jusqu'à 15 minutes avant le départ pour les lignes Destinations Neige et jusqu'au départ pour les lignes Destinations Nature.

Sans réservation, une place à bord du car ne peut être garantie.

Les titres de transport sont valables pour le trajet, le jour, l'heure de départ indiqués sur le billet.

Les titres achetés via bus-et-clic sont valables en correspondance sur les autres lignes M réso 1h avant l'horaire de départ s'il s'agit d'un billet « aller » et 1h après l'horaire d'arrivée s'il s'agit d'un billet « retour ».

Le client peut présenter à l'embarquement son billet imprimé sur support papier (A4) ou sur support numérique. Pour les billets imprimés sur papier, une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés, ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables.

Il est possible pour toutes les lignes Destinations Neige et Nature (**sauf la ligne N62**) d'acheter son titre de transport par sms pour un aller simple uniquement. Il est impératif de demander au conducteur si des places sont disponibles. Le titre est non échangeable et non remboursable, donc il ne doit pas être acheté au préalable, il ne permet pas de réserver une place dans le bus.

Le client doit envoyer par SMS le mot-clé cité ci-dessous au numéro court 93123 :

• pour un titre 1 voyage Aller simple Destinations Neige et Nature intra-Grésivaudan, envoyer "DN5" ;

• pour un titre 1 voyage Aller simple Destinations Neige et Nature M réso, envoyer "DN10" ;

Le client reçoit un SMS faisant office de titre de transport quelques secondes après avoir effectué un achat avec son mobile.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part de M réso via l'opérateur téléphonique lui confirmant qu'il a bien acheté un titre de transport, ou s'il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué, cela signifie que le contrat de transport n'a pas été conclu (ou que l'achat n'a pas abouti). Le coût du titre ne sera alors pas facturé au client. Pour pouvoir voyager en règle, le client devra réitérer l'acte d'achat ou se procurer un titre de transport physique via un autre canal.

Le client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. S'il souhaite acheter plusieurs titres, il doit renouveler l'opération de commande autant de fois qu'il souhaite recevoir de titres.

La vente à bord auprès des conducteurs n'est plus disponibles pour les lignes Destinations Neige et Nature N93 et N94.

Pour les autres lignes, les clients qui souhaitent acheter leur titre auprès du conducteur (pour information, l'achat auprès du conducteur n'est pas autorisé à la gare routière de Grenoble) et utiliser une ligne M réso pour rejoindre la ligne Destinations Neige et Nature doivent voyager en règle sur le trajet amont et se munir d'un titre M réso. Par contre au

retour, le billet « retour » acheté auprès du conducteur permettra de faire une correspondance dans la limite d'1 heure après le départ.

Les titres de transport Destinations Neige et Nature sont gratuits pour les 0-2 ans (enfants de moins de 3 ans).

Article 2 - Horaires et présentation à l'embarquement

Les horaires de passage aux points d'arrêt ne sont pas contractuels. Ils sont calculés en fonction des conditions de circulation moyennes et restent soumis aux aléas de circulation.

Il est demandé au client de se présenter à l'embarquement aux arrêts de départ au moins 15 min avant l'horaire de passage théorique du car.

En cas de voyage en correspondance avec un autre réseau de transport (train, bus, avion…), M réso ne peut être tenu pour responsable des correspondances manquées et des éventuels frais qui en découleraient.

Article 3 - Titre combiné Skibus (transport + forfait de ski)

Le titre combiné Skibus est valable uniquement pour les lignes Destinations Neige (N93, N94 et N86).

Le titre de transport Skibus est exclusivement réservé aux clients qui empruntent le car. Pour profiter du titre combiné (transport + forfait de ski), le client doit au préalable acheter son titre sur www.bus-et-clic.com/mreso. Aucun remboursement ni échange des produits Skibus n'est possible, quel que soit le motif. Aucune assurance n'est comprise pour couvrir la pratique des activités associées.

Le produit combiné Skibus comprend :

- Un titre de transport Aller/Retour Journée sur des horaires prédéfinis,
- Un forfait de ski alpin journée.

Ce titre de transport avec forfait de ski ne fait pas office de forfait de ski. Le forfait de ski est remis contre présentation du titre de transport Skibus imprimé sur une feuille de papier format A4 ou l'e-billet présenté sur support numérique.

Le matin, le client doit se présenter en gare routière de Grenoble, au moins 15 minutes avant l'heure de départ du car. Le forfait de ski est remis au client au moment de son départ au stand Skibus situé sur le quai de la gare routière de Grenoble. Pour les clients qui ont réservé un départ depuis Saint Martin d'Uriage (« Uriage Gare ») sur la ligne N93 et Villard Bonnot (« Parking Lycée ») sur la ligne N94, les forfaits sont remis par le conducteur.

A l'arrivée en station, si les pistes de ski sont fermées pour conditions météorologiques, le client Skibus doit s'adresser directement aux hôtesses de caisse des remontées mécaniques. La société des remontées mécaniques est seule juge pour décider d'une éventuelle reconduction de la partie forfait de ski du titre Skibus. La partie du billet Skibus correspondant au transport Aller/Retour n'est dans ce cas ni échangeable, ni remboursable puisque utilisée.

En cas de fermeture anticipée des pistes de ski, le client peut s'adresser auprès des caisses des remontées mécaniques pour connaitre les horaires des éventuels retours anticipés des cars.

L'assurance neige n'est pas comprise dans le produit Skibus.

Article 4 - Bagages

Le billet comprend le transport d'un pack bagages gratuit par personne :

- 1 valise ou sac de voyage d'une dimension maximum de 150 cm (hauteur+largeur+profondeur) et d'un poids maximum de 20 kg (en soute)

- 1 paire de chaussures de ski (en soute)
- 1 paire de skis ou 1 surf (en soute)
- 1 bagage à main (déposé dans le porte bagages à bord)

Le sac de parapente est compris dans le pack bagages gratuit par personne pour les lignes Destinations Nature uniquement.

Tout bagage supplémentaire est facturé au tarif unitaire en vigueur.

Tout bagage dont le poids et le volume sont supérieurs aux conditions ci-dessus est considéré comme un bagage XXL et est facturé comme tel suivant les tarifs définis.

Pour des raisons de sécurité et de place en soute limitée, ne sont pas acceptés les bagages hors normes de type vélo, trottinette électrique, housse de voyage compactable à roulettes prévus pour le transport de plusieurs paires de ski ou surfs.

Les bagages doivent impérativement être étiquetés avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du passager concerné. Le passager peut également y faire figurer son adresse de courrier électronique. L'étiquetage des bagages est à la charge du passager et relève de sa seule responsabilité. Les bagages doivent être hermétiquement fermés. Aucun objet (type casque, sac…) ne doit être attaché à l'extérieur du bagage.

Les sacs de courses, cabas, cagettes, cartons ou tout autre contenant ouvert ne sont pas acceptés ni en soute, ni à bord du véhicule.

Vol ou avarie des bagages en soute **:** en cas de responsabilité établie du fait du transporteur, les indemnités pouvant être allouées, sous réserve de justification ne peuvent excéder 150€ par commande.

Article 5 - Conditions de remboursement et d'échange

Le client a la possibilité d'effectuer le remboursement ou l'échange de sa commande de billets directement en ligne sur www.bus-et-clic.com/mreso, via son espace client, à partir du lendemain de l'achat (après minuit du jour de l'achat) et jusqu'à 10 heures avant le départ.

Pas de remboursement ou d'échange possible, entre 10 heures avant le départ indiqué sur le billet (1er billet en cas d'aller/retour) et après le départ.

Le remboursement ou l'échange n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un billet « Aller/Retour » ne peut être annulé ou échangé que dans sa totalité).

Aucun remboursement ni échange des produits Skibus n'est possible, quel que soit le motif.

Une demande de remboursement portant uniquement sur la partie des bagages supplémentaires (achetés en complément du « pack bagages gratuit ») n'est pas possible.

Les demandes de remboursement et d'échange sont gratuites et irréversibles.

Les billets remboursés sont neutralisés dans le système de vente en ligne et refusés à l'embarquement à bord du car.

Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer la demande de remboursement de sa commande de billets sur www.bus-et-clic.com/mreso, il peut effectuer sa demande en ligne sur www.reso-m.fr/799 au moins 72 heures avant l'heure de départ du 1er billet de la commande (date de la demande via le formulaire en ligne faisant foi). Le numéro de la commande internet et les billets doivent être joints à la demande. Aucune suite ne sera donnée aux dossiers incomplets.

Cas des billets payés par « e.Carte Bleue » : le remboursement de ces billets n'est pas possible sur www.bus-et-clic.com/mreso. Dans ce cas, le client effectue sa demande de remboursement en ligne sur www.reso-m.fr/799 en fonction des modalités indiquées au paragraphe ci-dessus.

Article 6 - Droit applicable, compétence juridictionnelle et médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige y afférent sera porté devant le tribunal compétent de la juridiction de Grenoble.

Médiation : après avoir saisi le Service Réclamations Clients de M réso domicilié au 431 avenue Ambroise Croizat - 38920 CROLLES et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles directement sur son site www.mtv.travel ou auprès de MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17.

Article 7 - Règlement Général sur la Protection des Données

Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur son site internet www.reso-m.fr, M réso, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. M réso est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte 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). En aucun cas M réso ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en ligne.