

CGVU ET INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Activité

TaM - Transports de l'agglomération de Montpellier est inscrit au registre du commerce et des sociétés, sous le numéro : 314 871 815 MONTPELLIER
Par délégation de service public, Montpellier Méditerranée Métropole, Autorité Organisatrice de la Mobilité, a confié la gestion et l'exécution du service de transport public de voyageurs sur le périmètre des Transports en Commun de la métropole de Montpellier à TaM - Transports de l'agglomération de Montpellier.
Par délégation de services publics, la Ville de Montpellier, Autorité Organisatrice, a confié la gestion et l'exécution à TaM, du stationnement sur Voirie ainsi que de certains parkings du centre-ville de Montpellier.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport autres produits/services commercialisés par TaM, ont pour objet de définir l'encadrement juridique des modalités d'achat, de mise à disposition et d'utilisation des titres de voyage, d'abonnement et de tout élément commercialisé (dit « Produit ») par TaM - Transports de l'agglomération de Montpellier- par le biais de sa [boutique en ligne](#) sur le site www.tam-voyages.com, de son application M'Ticket ou en Espace Mobilité et définir les conditions d'accès et d'utilisation des services par « le client ».

Tout achat sur le site internet et toute inscription ou utilisation de [la boutique en ligne](#) sur www.tam-voyages.com, implique l'acceptation sans aucune réserve ni restriction des présentes CGVU par le client.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont conclues entre, la société TaM - Transports de l'Agglomération de Montpellier, représentée par son Directeur Général,

SPL au capital social de 4 286 000 € et dont le siège social sis 25, rue Léon Trotski | CS 60014 | 34075 Montpellier Cedex 3, et le client.

Le client déclare que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport et les tarifs des produits/services spécifiques au contrat lui ont été remis en Espace Mobilité ou qu'il les a téléchargées et en a pris connaissance sur le site www.tam-voyages.com, en cas de souscription du contrat en ligne.

En cas de non-acceptation des CGV stipulées dans le présent contrat, le client se doit de renoncer à l'accès des services proposés par TaM.

TaM se réserve le droit de faire évoluer et de modifier unilatéralement le contenu des présentes Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs de Montpellier Méditerranée Métropole ou de la Ville de Montpellier ainsi que par voie d'affichage sur le site internet www.tam-voyages.com

I. ACCES AUX SERVICES :

Les abonnements, Pass gratuité et forfaits proposés par TaM sont disponibles sur carte TaM ou en version dématérialisée sur l'application M'ticket et, selon la formule choisie, permettent d'accéder aux services suivants : transports en commun du réseau TaM, P+Tram, VéloMag Libre-Service, Vélobox Co'box et Véloparcs, parkings de centre-ville TaM, stationnement sur voirie à Montpellier. Les abonnements et Pass gratuité sont personnels et non cessibles. Ils doivent être présentés en cas de contrôle.

Ils peuvent être achetés et renouvelés sur l'application M'ticket, la [boutique en ligne](#) depuis le site internet www.tam-voyages.com ou en Espace Mobilité.

La carte est délivrée gratuitement à la création.

En cas de perte ou de vol de la carte TaM, une nouvelle carte sera reconstituée à l'identique et facturée 8.50 € TTC.

L'application M'Ticket : L'utilisation de certaines fonctionnalités de l'application M'Ticket peut nécessiter des versions récentes des systèmes d'application mobiles.

Détenir un titre de transport est obligatoire pour voyager sur le réseau.

II. CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES TAM

1. Transports en commun :

Les abonnements, forfaits et tickets transport sont valables sur l'ensemble du réseau TaM.

1.1 Liste des titres de transport TaM :

- Titres occasionnels : ticket 1h30, ticket 4h, carnet 10 tickets 1 h 30 (exclusivement vendus sur l'application M'Ticket), ticket 24 h, ticket événementiel 24h (en vente uniquement le jour de l'évènement), forfait P+Tram, ticket groupe 24h. **Tous les titres occasionnels sont horodatés et ont une validité immédiate à l'achat, à l'exception de ceux achetés par anticipation sur l'application M'ticket qui doivent être activés avant le voyage. Ils ne sont ni repris, ni échangés.**
- Abonnements destinés aux non-résidents de la Montpellier Méditerranée Métropole : 31j, 31 j -26 ans, 31 j sénior, Annuel, Annuel Jeunes -26 ans, Annuel Senior, 31 j à reconduction automatique, 31j jeunes - 26 ans à reconduction automatique, 31jours sénior à reconduction automatique. Tous les abonnements sont valables à compter de la date d'achat.

1.1.1 Tickets magnétiques : vendus sur Distributeurs Automatiques de Titres : ticket 1h30, ticket 4h, ticket 24 h, ticket groupe 24 h, ticket événementiel 24h (en vente uniquement le jour de l'évènement).

1.1.2 Tickets papier QR Code : vendus en Espace Mobilité et chez les commerçants-relais : ticket 1h30, ticket 4h, ticket 24 h, ticket groupe 24 h, ticket événementiel 24h (en vente uniquement le jour de l'évènement).

1.1.3 Tickets dématérialisés vendus sur l'application M'Ticket : ticket 1h30, ticket 4h, ticket 10V, ticket 24h, ticket groupe 24h, ticket événementiel 24h (en vente uniquement le jour de l'évènement), peuvent être achetés par anticipation et doivent être activés avant chaque voyage.

1.1.4 Tickets dématérialisés vendus sur le site d'achat express ticket-tam.com : ticket 1h30, ticket 24h, ticket 4 h, ticket groupe 24h, ticket événementiel 24h (en vente uniquement le jour de l'évènement).

1.1.5 Pass gratuité : délivré exclusivement aux habitants de Montpellier Méditerranée Métropole, sous condition de présentation d'une pièce d'identité, d'une photo et d'un justificatif de domicile. Ils sont délivrés sur carte sans contact TaM et sur QR Code via l'application M'Ticket TaM. Les Pass gratuité sont valables, au-delà d'un an, jusqu'à la date d'anniversaire du détenteur.

1.1.6 Abonnements : ils sont délivrés sur carte sans contact TaM ou sous forme dématérialisée sur l'application M'Ticket TaM.

1.2 Modalités :

Les conditions d'accès aux tarifs préférentiels sont consultables sur le site internet www.tam-voyages.com et en Espace Mobilité. Elles peuvent être unilatéralement modifiées par décision de l'Autorité Organisatrice compétente, Montpellier Méditerranée Métropole, après délibération en Conseil de Métropole et publication au registre des actes administratifs.

1.3 Tarification :

Les tarifs sont consultables :

- Sur le site internet tam-voyages.com

- Sur l'application M'Ticket TaM
- En Espace Mobilité

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment et seront portés à connaissance des clients sur le site internet TaM, sur l'application M'Ticket TaM ou en Espace Mobilité.

Les abonnements 31 jours, 31 jours Jeunes et 31 jours Senior à tacite reconduction, sont renouvelables automatiquement tous les 31 jours. L'engagement est de 10 mois minimum à compter de la date d'achat. La résiliation avant la fin des 10 premiers mois entraîne des frais de résiliation équivalents à 1 mensualité de l'abonnement en cours. Le règlement se fait par prélèvement automatique sur le compte du mandat SEPA signé par le client.

1.4 Contrôle :

En cas de contrôle, l'utilisateur doit présenter son titre de transport (carte TaM, application M'Ticket TaM ou ticket papier). En cas de contrôle d'un titre ou abonnement sur l'application M'Ticket ou sur le site d'achat express www.ticket-tam.com, l'usager doit montrer le QR code affiché sur son téléphone et veiller à ce que la batterie soit suffisante pendant la durée du voyage.

Le constat du non-respect des règles d'utilisation entraîne le paiement d'un procès-verbal d'infraction et des frais de dossiers éventuellement associés, conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs à Montpellier.

A défaut de paiement auprès de TaM dans les 3 (trois) mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose à la transmission du procès-verbal majoré au Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

2. Option Mobilité :

La souscription de l'Option Mobilité est accessible à toute personne majeure titulaire d'une carte TaM ou depuis l'application M'ticket.

Elle permet l'accès aux services à VéloMagg Libre-Service (tarification horaire en vigueur), parkings centre-ville TaM (tarification horaire en vigueur) et de stationnement sur voirie (tarification horaire en vigueur). Elle implique la signature d'un mandat SEPA. La facturation des consommations sera prélevée en post-paiement (dans les 2 mois suivant les consommations).

3. VéloMagg Libre-Service :

VéloMagg Libre-Service est accessible à toute personne majeure.

VéloMagg Libre-Service est accessible depuis l'application M'Ticket TaM au tarif horaire en vigueur. Un dépôt de garantie de 150€ est préautorisé sur carte bancaire. Ce dépôt, déduction faite de la consommation, est débloqué après restitution du/des vélo(s).

Le service VéloMagg est également accessible après souscription de l'Option Mobilité sur l'application M'Ticket TaM, [la boutique en ligne](#) ou en Espace Mobilité après signature d'un mandat SEPA et facturation des consommations en post-paiement (dans les 2 mois suivant les consommations).

Une option « extension VéloMagg » au prix de 10€/an est également disponible pour les titulaires d'un abonnement annuel ou d'un Pass gratuit et permet d'obtenir à chaque location 1h gratuite.

En cas de non-restitution (perte ou vol) du vélo loué après 5j de location consécutive, le dépôt de garantie de 150 € sera automatiquement prélevé ou débité de la carte bancaire. Le client est responsable du vélo loué, TaM sera déchargée de toute responsabilité en cas de vol. Le client s'engage à déclarer dans les plus brefs délais à TaM tout accident, ainsi que toute perte, destruction partielle ou totale du vélo. En cas de vol du vélo, le client s'engage à déposer plainte auprès des services de Police dans les 48 heures suivant la survenance de l'événement.

Le client est seul responsable de tous les dommages matériels et corporels causés à lui-même ou à un tiers découlant de l'utilisation du vélo mis à sa disposition. Le client s'engage à respecter la loi en vigueur sur l'usage du vélo et de son stationnement et sera tenu seul responsable des infractions ainsi que de leurs éventuelles conséquences pécuniaires (dommages et intérêts, amendes...). En acceptant ces Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation, le client déclare sur l'honneur être titulaire d'une assurance personnelle couvrant sa responsabilité civile pour les risques mentionnés ci-dessus.

4. Vélobox Véloparcs :

Les Véloparcs sont des espaces couverts et fermés, accessibles 24h/24, 7j/7. Ils sont vidéosurveillés permettent de stationner un vélo personnel gratuitement.

L'ouverture de la porte des Véloparcs est automatique sur présentation d'une carte TaM. Le client doit veiller à sécuriser son vélo personnel avec un antivol.

TaM ne peut être rendue responsable ni de la détérioration ni du vol du vélo stationné dans un Véloparc.

5. Vélobox Co'box :

Le service Co'box est un espace couvert partagé (5 places) et sécurisé pour y déposer un vélo personnel, selon disponibilité. Il est accessible à toute personne ayant souscrit à un abonnement annuel pour la Co'box choisie. L'accès est sécurisé via un contrôle d'accès sur la carte d'abonnement TaM.

Cet abonnement est disponible uniquement en Espace Mobilité puis renouvelable annuellement par tacite reconduction, uniquement dans le cadre d'un abonnement par prélèvement automatique, impliquant la signature d'un mandat SEPA. La Co'box est accessible sous 72h à compter de la souscription de l'abonnement, en Espace Mobilité. La souscription de l'abonnement Co'box garantit une place dans celui-ci mais pas un emplacement dédié.

La Co'box est exclusivement réservée aux vélos à 2 roues : vélos classiques, vélos à assistance électrique, vélos pliants, sous réserve que la dimension du vélo n'entrave pas le fonctionnement de la Co'box (en longueur et en largeur).

Le service Co'box correspond à un droit de stationnement et non à un droit de garde, de dépôt ou de surveillance.

Tout autre stockage de matériel de quelque nature que ce soit ou produit dangereux est formellement interdit.

L'utilisateur doit s'assurer que la porte est bien fermée à chaque utilisation.

TaM ne pourra pas être tenue responsable des dégradations, de perte, ou de vol des vélos et/ou des accessoires et/ou des effets personnels stockés dans la Co'box par l'utilisateur.

En cas de non-respect par l'utilisateur, d'une des obligations et/ou prescriptions ci-dessus, TaM se réserve le droit de résilier le contrat d'abonnement, après préavis de 15 jours.

TaM sera en droit de procéder à l'enlèvement des vélos ou objets dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention de se défaire au sens de l'article L. 541-2 du code de l'environnement tels que :

- Les objets autres qu'un vélo et notamment les trottinettes et les poussettes,
- Les vélos dont les dimensions et/ou l'encombrement perturbent le bon fonctionnement de la Co'box,
- Les vélos stationnés après la date d'échéance de l'abonnement,

Préalablement à l'enlèvement, une information sera apposée sur le vélo ou l'objet pendant 48 heures. Après l'enlèvement, la propriété de l'objet sera transférée à TaM qui procédera à son reconditionnement, son recyclage, ou à sa destruction.

Un mail rappelant la date de fin de contrat sera adressé à l'utilisateur 1 mois avant la fin du contrat.

En cas de résiliation de l'abonnement Co'box, aucun remboursement, ne sera accordé.

Dans le cas d'un paiement au comptant, l'utilisateur devra renouveler son contrat en Espace mobilité chaque année, dans le mois précédant la fin de son abonnement. L'absence de renouvellement de l'abonnement avant sa fin, entraîne automatiquement la libération de la place.

Les vélos et accessoires stationnés dans un box vélo restent sous l'entière responsabilité de l'utilisateur. TaM ne saurait donc être tenue responsable des vols ou dégradations commis dans un Co'box. Si une réparation ou un entretien est indispensable sur les Co'box, TaM s'engage à les effectuer dans les meilleurs délais. Un avertissement demandant l'enlèvement des vélos sera apposé sur la Co'box au minimum 7 jours avant le début des travaux. Il en va de même en cas de déplacement d'un box. Les vélos non enlevés seront retirés par TaM à titre conservatoire et dans le souci de préserver le fonctionnement du service public.

6. P+Tram :

Le stationnement dans les P+Tram est accessible gratuitement pendant 24h consécutives pour tous les abonnés annuels et mensuels. Les titulaires d'un Pass gratuit ont accès gratuitement aux P+Tram sous couvert de l'utilisation combinée des transports en commun et de l'utilisation de l'application M'ticket.

Le stationnement dans les P+Tram est également possible avec :

- Le forfait P+Tram disponible aux caisses automatiques des P+Tram, permet l'utilisation combinée du tramway/bus et du stationnement pendant 24h, pour l'ensemble des passagers d'un véhicule (5 maximum). Tarifs disponibles sur les caisses automatiques et sur site internet tam-voyages.com
- ou en tarification horaire. Tarifs disponibles dans chaque P+Tram et sur site internet tam-voyages.com

Le stationnement est également accessible 24h/24 et 7j/7 aux titulaires d'un abonnement annuel P+Tram monomodal pour un accès exclusif au P+Tram choisi et sans utilisation combinée des transports en commun.

7. Modulauto :

Modulauto est un partenaire de TaM qui propose un service de location de voiture en libre-service.

Les Conditions Générales de Vente de Modulauto sont applicables aux services Modulauto y compris l'abonnement annuel Multimodal proposé par TaM. Elles sont consultables sur www.modulauto.net

La résiliation d'un abonnement annuel Multimodal (transport en commun + Modulauto) vendu par TaM, implique des frais de résiliation de 95€ TTC.

L'abonnement Multimodal n'est plus commercialisé à compter depuis le 21/12/2023 mais ces CGVU s'appliquent jusqu'à la fin de validité des abonnements en cours.

8. Stationnement sur voirie :

8.1 Liste des produits stationnement sur voirie:

- Abonnement mensuel et annuel résident Montpellier
- Abonnement mensuel et annuel résident Montpellier 2^{ème} véhicule
- Abonnement annuel gratuit PMR titulaires d'une CMI Stationnement
- Abonnement sénior, demandeur d'emploi, demandeur d'asile, mutilé de guerre, titulaires de carte CMI Priorité ou CMI Invalidité : soumis à conditions de ressources
- Abonnement professionnel : artisan, aide à domicile, professionnel de santé (jour, mensuel, annuel) et salarié (mensuel).

8.2 Modalités :

Les conditions d'accès sont consultables sur le site internet www.tam-voyages.com et peuvent être unilatéralement modifiées par décision de l'Autorité Organisatrice compétente, la Ville de Montpellier, après délibération en Conseil Municipal et publication au registre des actes administratifs.

À tout moment, le client abonné doit s'assurer que les règles de la zone de stationnement de son véhicule ne font pas l'objet d'une modification telle qu'une interdiction générale de stationner, restriction du stationnement à certaines catégories d'utilisateurs, de véhicules, etc.

En cas de changement d'adresse l'abonné s'engage à signaler ses nouvelles coordonnées et à modifier le cas échéant, son secteur de stationnement, sur le site www.tam-voyages.com ou en Espace Mobilité. L'abonné s'engage également à modifier l'immatriculation de son véhicule, en cas de changement, sur le site www.tam-voyages.com ou en Espace Mobilité.

8.3 Tarification :

Les tarifs sont consultables sur :

- Sur [la boutique en ligne](http://la.boutique.en.ligne) depuis le site internet tam-voyages.com
- Sur l'application M'Ticket TaM
- En Espace Mobilité

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment et seront portés à connaissance des clients sur le site internet TaM ou en Espace Mobilité.

8.4 Contrôle :

Tout défaut de paiement concernant le stationnement sur voirie (défaut de règlement ou dépassement de la durée de stationnement payée) entraîne, en cas de contrôle, l'établissement d'un FPS (Forfait Post Stationnement), dont les tarifs sont consultables sur le site TaM et dont le règlement se fait auprès de l'ANTAI (Agence nationale de traitement automatisé des infractions).

Si vous souhaitez contester le FPS, vous devez déposer un [recours administratif préalable obligatoire \(RAPO\)](http://recours.administratif.prealable.obligatoire) dans le mois suivant la notification du FPS, en ligne sur le site <https://montpellier.e-rapo.fr/> ou par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de TaM 125 rue Léon Trotski CS 60014 34075 MONTPELLIER CEDEX 3.

9. Stationnement dans les parkings centre-ville

9.1 Liste des produits

- Abonnement annuel Europa 24/24
- Abonnement annuel Europa résident 24/24
- Abonnement annuel Europa Petit Rouleur
- Abonnement annuel Antigone 24/24
- Abonnement annuel Antigone résident 24/24
- Abonnement annuel Antigone Petit Rouleur
- Abonnement annuel Corum 24/24
- Abonnement annuel Corum résident 24/24
- Abonnement annuel Gambetta 24/24

- Abonnement annuel Gambetta résident 24/24
- Abonnement annuel Comédie 24/24
- Abonnement annuel Comédie résident 24/24
- Abonnement annuel Comédie place réservée
- Abonnement annuel Saint Roch 24/24
- Abonnement annuel Saint Roch résident 24/24
- Abonnement annuel Saint Roch zone réservée

9.2 Modalités d'accès

Les conditions d'accès sont consultables sur le site internet www.tam-voyages.com et peuvent être unilatéralement modifiées par décision de l'Autorité Organisatrice compétente, la Ville de Montpellier, après délibération en Conseil Municipal et publication au registre des actes administratifs.

Selon la formule choisie, l'abonnement constitue un tarif forfaitaire préférentiel pendant les périodes déterminées avec ou sans places réservées. L'abonné et/ou ses ayants droit ne peuvent donc stationner dans le parking que dans la mesure des places disponibles et sur les emplacements non réservés à d'autres usages. Pour le parking Saint-Roch, les abonnements annuels « 24/24 et résident » donnent accès à une place de stationnement aux niveaux P4 à P9. Les abonnements annuels « zone réservée » donnent accès à une place de stationnement au niveau P1. Les abonnements annuels « véhicules électriques » donnent accès à une place de stationnement au niveau P0.

9.3 Tarification

Les tarifs sont consultables sur :

- Sur le site internet TaM tam-voyages.com
- En Espace Mobilité
- Sur l'application M'ticket TaM

Le prix des abonnements stationnement est révisé annuellement. En cas de modification du tarif, TaM en informera l'abonné un mois avant la date d'application du nouveau tarif (date anniversaire de souscription du contrat).

Les abonnements parkings centre-ville sont renouvelables mensuellement par reconduction tacite à date anniversaire (jour et mois de souscription du contrat), s'ils font l'objet d'un règlement par prélèvement automatique. Le client pourra résilier son abonnement à tout moment. Tout mois entamé sera dû.

III. PAIEMENT

Tout achat en ligne (site internet ou application mobile) ou en Espace Mobilité, implique son règlement :

- Au comptant : en espèces ou chèque (en Espace Mobilité exclusivement) ou en carte bancaire, pour tous les abonnements annuels.
- Par prélèvement automatique pour les abonnements mensuels 31 jours à tacite reconduction (transports, stationnement sur voirie et stationnement dans les parkings centre-ville TaM) :
 - La fourniture d'un RIB et la signature d'un mandat SEPA est obligatoire
 - Le montant de la 1ère échéance est à régler comptant et les renouvellements mensuels reconduits automatiquement, sont prélevés mensuellement.
 - En cas de changement de coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à les modifier sur le site internet tam-voyages.com ou en Espace Mobilité et à fournir un nouveau mandat SEPA signé (avant le 15 du mois en cours pour le prélèvement du mois suivant)
 - En cas de changement d'adresse, l'abonné s'engage à signaler ses nouvelles coordonnées sur le site tam-voyages.com ou en Espace Mobilité.
 - En cas de changement de coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à les modifier sur le site internet tam-voyages.com ou en Espace Mobilité et à fournir un nouveau mandat SEPA signé (avant le 15 du mois en cours pour le prélèvement du mois suivant)
 - En cas de changement d'adresse, l'abonné s'engage à signaler ses nouvelles coordonnées sur le site tam-voyages.com ou en Espace Mobilité.

IV. RESILIATION

Seuls les abonnements annuels sont sans engagement et résiliables sans frais. L'abonné peut effectuer sa demande de résiliation sur le site internet www.tam-voyages.com ou en Espace Mobilité TaM.

La résiliation prend effet à compter de la date à laquelle a été réceptionnée la demande de résiliation.

Tout mois entamé est un mois dû, étant entendu que le jour du mois entamé correspond au jour et mois du début du contrat. Le remboursement est effectué uniquement sur les mois payants : aucun remboursement ne sera effectué si la résiliation intervient sur des mois gratuits de l'abonnement.

Cas spécifiques :

Les abonnements mensuels à tacite reconduction sont soumis à un engagement de 10 mois minimum. La résiliation avant la durée minimale de 10 mois, entraîne des frais de résiliation équivalents à une mensualité de l'abonnement en cours.

La résiliation de l'Extension VéloMag ne peut donner lieu à aucun remboursement.

La résiliation d'un abonnement annuel Multimodal (transport en commun + Modulauto) implique des frais de résiliation de 95€ TTC.

V. INCIDENTS DE PAIEMENT

Tout incident de paiement doit être régularisé en Espace Mobilité. En cas de défaut de paiement ou régularisation (règlement des échéances mensuelles et/ou consommations (transports en commun, VéloMag, stationnement dans les parkings centre-ville et stationnement sur voirie), TaM assurera une relance dans les 10 jours après la notification de la banque.

En cas de non-régularisation de la situation et de l'occurrence d'un nouvel impayé, une mise en demeure sera envoyée en recommandé par TaM. A l'issue de la mise en demeure et de l'absence de régularisation, TaM procédera à la résiliation de l'abonnement ou de l'option concernée par l'incident de paiement.

VI. DONNÉES PERSONNELLES

TaM au travers de ses canaux de vente (site internet, Espace Mobilité, applications mobiles) assure à l'utilisateur une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données dit « RGPD » - Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Pour connaître l'ensemble des dispositions relatives à la protection des données personnelles, nous vous invitons à consulter la page suivante : [Politique de Confidentialité](#).

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des biens vendus, la prospection commerciale, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte des supports physiques, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que



la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité des contrats. Elles sont destinées aux services de TaM qui est responsable du traitement ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 06 janvier 1978 modifiée et au RGPD, le client/utilisateur du site dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, par courrier, sur l'application M'Ticket ou sur le site internet de TaM.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de TaM :

- par e-mail à : dpo@tam-voyages.com

- par courrier à TaM DPO - 125 rue Léon Trotski - CS 60014 - 34075 Montpellier CEDEX 3

VII. LITIGES, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

En cas de litige, le client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du code de la consommation).

La langue de référence, pour le règlement de contentieux éventuels, est le français.

VIII. RECLAMATIONS

Toute réclamation devra être adressée par courriel à : <https://tamcontact.freshdesk.com/support/home> ou par courrier à TaM : 125 rue Léon Trotski – CS 60014 34075 MONTPELLIER CEDEX 3.

Le client, après avoir saisi le Service Clients TaM et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.com ou par courrier : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.