

## **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 délégations 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](http://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](http://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 internet [commercial.tam-voyages.com](http://commercial.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](http://www.tam-voyages.com)

### **I. ACCES AUX SERVICES :**

Suivant la formule d'abonnement ou le forfait choisi, la carte TaM (carte sans contact) ou l'application M'ticket, permettent d'accéder aux services suivants : transports en commun du réseau TaM, P+tram, VéloMagg Libre-Service, VéloMagg Véloparcs, parkings de centre-ville TaM, stationnement sur voirie à Montpellier, autopartage en partenariat avec Modulauto. Personnelle et non cessible pour la partie transports en commun, stationnement, autopartage, la carte sans contact TaM est rechargeable.

Les services et produits TaM sont accessibles depuis le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com), en Espace Mobilité, sur l'application M'ticket TaM et sur distributeurs automatiques de titres.

### **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 : 1V (validité 1h30), 10V (exclusivement vendus sur l'application M'Ticket, forfait jour 24h, forfait P+tram, forfait famille/groupe 24h, Pass Congrès 1j/2j/3j/4j et Pass Congrès réduits 1j/2j/3j/4j, ticket événementiel 24h.

- Abonnements non-résidents : 31j, 31 j -26 ans, 31 j sénior, Annuel (3 derniers mois gratuits), Annuel Jeunes -26 ans (5 derniers mois gratuits), Annuel Senior (6 derniers mois gratuits), 31 j à reconduction automatique, 31j jeunes - 26 ans à reconduction automatique, 31jours sénior à reconduction automatique.

1.1.1 Tickets magnétiques : vendus sur Distributeurs Automatiques de Titres : 1 V, forfait jour 24h, forfait famille/groupe, ticket événementiel 24h. Ils sont horodatés à validité immédiate. Ils ne sont ni repris ni échangés.

1.1.2 Tickets papier QR Code : vendus en Espace Mobilité et chez les commerçants relais. horodatés à validité immédiate : 1 V, forfait jour 24h, forfait famille/groupe, ticket événementiel. Ils sont horodatés et à validité immédiate. Ils ne sont ni repris ni échangés.

1.1.3 Tickets dématérialisés vendus sur l'application M'Ticket: 1V, 10V, forfait jour 24h, forfait groupe et famille, ticket événementiel peuvent être achetés par anticipation et doivent être activés à chaque voyage. Ils ne sont ni repris ni échangés.

1.1.4 Tickets dématérialisés vendus sur l'application sur le site d'achat express [www.ticket-tam.com](http://www.ticket-tam.com) : 1V, forfait jour 24h, forfait groupe et famille, ticket événementiel 24h. Ils sont horodatés et à validité immédiate. Ils ne sont ni repris ni échangés.

1.1.5 Pass gratuité : délivrés 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.

1.1.6 Abonnements : ils sont délivrés sur carte sans contact TaM ou de manière dématérialisée sur l'application M'Ticket TaM et doivent être présentés en cas de contrôle. La carte est nominative et non cessible. En cas de perte ou de vol, une nouvelle carte sera reconstituée, sur la base de l'abonnement en cours (sur [boutique.tam](http://boutique.tam) ou en espace mobilité) et facturée 8.50 €.

##### **1.2 Modalités :**

Les conditions d'accès aux tarifs préférentiels sont consultables sur le site internet [www.commercial.tam-voyages.com](http://www.commercial.tam-voyages.com) et en Espaces 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 [www.commercial.tam-voyages.com](http://www.commercial.tam-voyages.com)
- En Espace Mobilité
- Sur l'application mobile TaM

Les tarifs peuvent être révisés à tous moments et seront portés à connaissance des clients sur le site internet TaM ou en Espaces Mobilité.

Les abonnements 31 jours, 31jours 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, et la résiliation avant la fin des 10 premiers mois entraîne des frais de résiliation équivalents à 1 mensualité. 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 le support (carte sans contact, application M'Ticket ou ticket papier) sur lequel est présent le titre de transport. En cas de contrôle d'un titre ou abonnement sur l'Appli M'Ticket, l'utilisateur doit montrer le QR code affiché sur l'application et veiller à ce que la batterie du téléphone 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 de stationnement sur voirie (tarification horaire en vigueur), à Vélomagg Libre-Service (tarification horaire en vigueur) et parkings centre-ville TaM (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 est également accessible après souscription de l'Option Mobilité sur carte TaM (sur site internet [boutique.tam](http://boutique.tam) ou sur l'application M'Ticket 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 déchargé 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, le client déclare sur l'honneur être titulaire d'une assurance personnelle couvrant sa responsabilité civile pour les risques mentionnés ci-dessus.

## **4. Vélomagg Véloparcs :**

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

L'ouverture de la porte des véloparcs est automatique sur présentation d'une carte TaM. Veuillez à sécuriser votre vélo grâce à votre antivol personnel.

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

## **5. P+Tram :**

Le stationnement dans les P+tram est accessible gratuitement pendant 24h consécutives pour à tous les abonnés annuels et mensuels ainsi qu'aux titulaires de Pass gratuité Les titulaires d'un Pass gratuité 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 ou en tarification horaire.

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.

## **6. 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](http://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 du 21/12/2023 mais ces CGVU s'appliquent jusqu'à la fin de validité des abonnements en cours.

## **7. Stationnement sur voirie :**

### **7.1 Liste des produits stationnement sur voirie :**

- Abonnement mensuel et annuel résident Montpellier
- Abonnement mensuel et annuel résident Montpellier 2<sup>ème</sup> véhicule
- Abonnement annuel PMR
- Abonnement demandeur d'emploi, demandeur d'asile, mutilé de guerre, handicapé civil
- Abonnement professionnel : artisan, aide à domicile, professionnel de santé (jour, mensuel, annuel) et salarié (mensuel).

### **7.2 Modalités**

Les conditions d'accès sont consultables sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://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'usagers, de véhicules, etc.

En cas de changement d'adresse, l'abonné s'engage à signaler ses nouvelles coordonnées sur le site [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com) ou en Espace Mobilité.

### **7.3 Tarification**

Les tarifs sont consultables sur :

- Sur le site internet [www.commercial.tam-voyages.com](http://www.commercial.tam-voyages.com)
- En Espace Mobilité
- Sur l'application mobile TaM

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

### **7.4 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 \(RAPO\)](#) dans le mois suivant la notification du FPS, en ligne sur le site [www.rapo.tam-voyages.com](http://www.rapo.tam-voyages.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de TaM 125 rue Léon Trotski CS 60014 34075 MONTPELLIER CEDEX 3.

## **8. Stationnement dans les parkings centre-ville**

### 8.1 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

### 8.2 Modalités d'accès

Les conditions d'accès sont consultables sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://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.

### 8.3 Tarification

Les tarifs sont consultables sur :

- Sur le site internet TaM [www.commercial.tam-voyages.com](http://www.commercial.tam-voyages.com)
- En Espace Mobilité
- Sur l'application mobile 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 annuels parkings centre-ville sont renouvelables annuellement par reconduction tacite à date anniversaire (jour et mois de souscription du contrat), s'il fait l'objet d'un règlement par prélèvement automatique. Le client sera informé par courrier électronique, de la possibilité de résilier ledit abonnement, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction de l'abonnement. (Cf. Article L. 215-1 du code de la consommation :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec clause de reconduction tacite, le professionnel informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction, ou s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. »)

### III. PAIEMENT

Tout achat en ligne ou en Espace Mobilité, implique son règlement :

- Au comptant : en carte bancaire, espèces ou chèque (en Espace Mobilité exclusivement) pour tous les abonnements.
- Par prélèvement automatique pour les abonnements annuels voirie ou stationnement :
  - 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 mensualités reconduites automatiquement restantes sont prélevées selon échéancier remis lors de l'achat.
  - Les frais de gestion annuel sont de 4%
  - En cas de changement de coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à les modifier sur le site internet [www.tam-voyages.com](http://www.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 [www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com) ou en Espace Mobilité.
- Par prélèvement automatique pour les abonnements mensuels 31 jours à tacite reconduction :
  - 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 [www.tam-voyages.com](http://www.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 [www.tam-voyages.com](http://www.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.commercial.tam-voyages.com](http://www.commercial.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 un mois.

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, Espaces 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](mailto: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 demeure 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](http://www.mtv.travel.com) ou par courrier : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.