

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

- Juin 2018 -

1 – Objet

- 1.1 La SPL Trans Fensch, Société Publique Locale est mandatée par son Autorité Organisatrice, le Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville Fensch (ou « SMiTU »), pour exploiter le réseau de transport urbain.
- 1.2 Le réseau de transport urbain du SMiTU comprend :
- une offre publique de transport avec des lignes régulières (y compris à vocation scolaire), exploitées sous la dénomination commerciale « Citéline » ;
 - une offre publique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « Cité' O » ;
 - et une offre spécifique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « Trans' PMR ».
- 1.3 Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités de commercialisation des titres de transport Citéline et Trans' PMR.
- 1.3.1 Les titres Citéline permettent de voyager sur les réseaux de transport « Citéline » et « Cité' O ».
- 1.3.2 Les titres Trans' PMR permettent de voyager sur le réseau de transport « Trans' PMR ».
- 1.4 La gamme tarifaire et les conditions qui en découlent sont définies par le SMiTU sur son périmètre de Transport et sont appliquées par son Exploitant, la SPL Trans Fensch.

2 – Définitions

Chaque terme mentionné ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée à savoir :

EXPLOITANT : SPL Trans Fensch, Société Publique Locale mandatée par le SMiTU pour exploiter le réseau de transport urbain du territoire du SMiTU.

SMiTU (Syndicat Mixte des Transports Urbains) : Autorité Organisatrice du Transport Thionville Fensch.

TRANSPORTEUR : Personne morale transportant les Usagers sur l'un des réseaux Citéline, Cité' O, Trans' PMR. Ce peut être l'Exploitant ou un sous-traitant de ce dernier.

USAGER ou CLIENT : Personne physique titulaire ou souhaitant se procurer un Titre de Transport en vue d'utiliser le réseau de transport urbain.

TITULAIRE : Personne physique bénéficiant d'un Titre de Transport Citéline ou Trans' PMR valide ou en cours de validité.

PAYEUR : Personne physique qui effectue le règlement du titre du Titulaire. Le Payeur n'est pas nécessairement le Titulaire.

TITRE DE TRANSPORT : Contrat (titre occasionnel ou forfaitaire) entre le Titulaire et le Transporteur chargé sur un support sans contact compatible (SSC). Ce contrat peut être vendu seul ou avec un support sans contact associé.

SUPPORT SANS CONTACT (SSC) : Support permettant le chargement des titres Citéline (valable également sur le réseau Cité' O) ou d'un titre Trans' PMR. Ce peut être un BSC ou une CSC. Chaque support est numéroté et est destiné à être présenté devant l'un des valideurs installés dans les véhicules du Transporteur. Ce geste simple permet de valider son Titre de Transport et donc de voyager en conformité avec la réglementation en vigueur. Un SSC vide ne constitue pas un Titre de Transport.

BSC (Billet Sans Contact) : Support permettant le chargement sur un format « Ticket » de certains titres de transport.

CSC (Carte Sans Contact) : Support permettant le chargement sur un format « Carte à puce » de certains titres de transport. La CSC est nominative et peut contenir des données personnelles. Celles-ci sont indispensables à la gestion du dossier du Titulaire. La CSC est par ailleurs interopérable et peut être utilisée sur les réseaux partenaires d'interopérabilité. Dans les présentes CGV, la « CSC » est spécifiquement émise par une Boutique Citéline.

RESEAU PARTENAIRE D'INTEROPERABILITE : Partenaires Citéline signataires de la charte d'interopérabilité comme par exemple les réseaux TIM, TED, TGL, Le Met, STAN et TER. Ces partenaires peuvent charger leurs titres de transport sur une CSC Citéline. Réciproquement, Citéline peut charger ses propres titres de transport sur une CSC émise par l'un des réseaux partenaires d'interopérabilité.

BOUTIQUE CITELINE : Point de vente de l'Exploitant habilité à créer des titres de transport Citéline et Trans' PMR sur BSC et CSC. Dans le cadre des présentes CGV, deux (2) Boutiques sont recensées à ce jour : la Boutique Citéline de Florange et la Boutique Citéline de Thionville.

e-BOUTIQUE CITELINE : Point de vente dématérialisé de l'Exploitant habilité à charger un titre de transport Citéline sur une CSC déjà en possession de l'usager.

REÇU EN PREFECTURE

le 22/06/2018

Application agréée E.legalite.com

DEPOSITAIRE CITELINE : Point de vente complémentaire aux Boutiques Citéline et habilité à commercialiser certains Titres de Transport.

POINT DE VENTE CITELINE : Il s'agit de manière limitative des Boutiques Citéline, de l'e-Boutique Citéline et des dépositaires qui sont équipés et habilités à commercialiser des Titres de Transport. Chaque Point de Vente Citéline ne commercialise pas nécessairement les mêmes Titres de Transport.

TITRE ANNUEL PAYANT (ou abonnement) : Contrat forfaitaire et exclusivement chargeable sur CSC dont la durée de validité porte sur une période de dix (10) ou douze (12) mois. Cette période varie selon le Titre de Transport.

PRELEVEMENT ou PRELEVEMENT AUTOMATIQUE : Opération mensuelle par laquelle le payeur s'acquitte du règlement d'un titre de transport annuel payant, muni notamment de son Relevé d'Identité Bancaire (« RIB ») ainsi que du formulaire dédié, remis en Boutique Citéline dûment complété et signé par le Payeur. Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent.

PAIEMENTS FRACTIONNES : Opération mensuelle par laquelle le Payeur s'acquitte du règlement d'un titre de transport annuel payant, par carte bancaire, sur acceptation de débits mensuels depuis le Terminal de Paiement Electronique (« TPE ») directement en Boutique Citéline. Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent.

TITRES EN NOMBRE : Vente d'une quantité supérieure à cinquante (50) titres de transport payable en une (1) fois.

3 – Champs d'application et conditions d'accès aux titres

Les présentes CGV concernent les supports sans contact et les titres de transport Citéline et Trans' PMR. Les conditions d'accès aux titres sont définies en annexe.

3.1 TARIFICATION GRAND PUBLIC (titres valables sur les transports Citéline et Citél'O)

- o Titre « 1 voyage »
- o « Forfait journée »
- o Titre « 10 voyages »
- o « Forfait Groupe »
- o « Pass Hebdo »
- o « Pass MOUV » (mensuel / annuel)

3.2 TARIFICATION SOLIDAIRE (réservé aux ayant-droits, voir annexe)

3.2.1. Titres valables sur les transports Citéline et Citél'O :

- o Titre « 10 voyages » tarif réduit
- o « Pass Tremplin » (mensuel)
- o « Pass Senior » (mensuel / annuel)
- o « Pass Senior Plus » (annuel)
- o « Pass Jeun's » (mensuel / annuel)
- o « Pass S'cool » (-16 ans / +16 ans)
(2 voyages par jour scolaire, valables uniquement en période scolaire du lundi au vendredi)
- o « Pass S'cool département » (-16 ans / +16 ans)
(2 voyages par jour scolaire, valables uniquement en période scolaire du lundi au vendredi)
- o Complément « Pass S'cool Plus »
(forfait complémentaire aux titulaires d'un Pass S'cool pour bénéficier de voyages illimités toute l'année)
- o « Pass S'cool Provisoire »
(2 voyages par jour scolaire, valables uniquement en période scolaire du lundi au vendredi sans excéder 2 semaines consécutives)

3.2.2. Titre valable sur les transports Trans' PMR : Titre « 1 voyage » chargé sur un « Pass Trans'PMR » ou « Pass Trans'PMR Plus »

4 – Tarifs

- 4.1. La Gamme tarifaire est communiquée en euros TTC. Elle est susceptible d'être modifiée à tout moment et, en tout état de cause, d'être révisée chaque année. Elle est déterminée par le SMiTU.
- 4.2. Elle est accessible sur le site internet citeleine.fr, et, de manière non limitative à bord des véhicules de l'Exploitant et au sein des Points de Vente Citéline.
- 4.3. Les SSC sont payants. Le titulaire doit s'assurer que son SSC reste valide. Il peut obtenir cette information en Point de vente Citéline ou chez un Dépositaire Citéline.
 - 4.3.1. Les CSC peuvent faire l'objet d'un Service Après-Vente (SAV). Elles ont une durée de vie limitée à cinq (5) ans.
 - 4.3.2. Les BSC ont une durée de vie limitée à deux (2) ans. Les BSC et titres chargés sur BSC ne font pas l'objet d'un SAV (ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés quel qu'en soit le motif, même en cas de dégradation). Au-delà des deux (2) ans, tout titre résiduel est considéré comme perdu.
- 4.4. La CSC peut être remplacée à tout moment dans sa structure d'achat initial (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant).
 - 4.4.1. Les Titres Citéline seront restitués sur la nouvelle CSC.
 - 4.4.2. Pour tout autre titre de transport, il appartient au Client de se rapprocher d'Interopérabilité qui a initialement chargé son titre sur ladite CSC.

REÇU EN PRÉFECTURE
le 22/06/2018

Application agréée E-legalite.com

5 – Modalités de règlement des titres de transport

- 5.1. Les modalités de règlement des titres de transport objets des présentes CGV se fait selon le tarif Citéline en vigueur le jour de l'achat et sont susceptibles d'évoluer en cours d'année. Le Payeur doit obligatoirement avoir la capacité juridique de conclure un contrat (mineur émancipé ou majeur hors mise sous tutelle ni curatelle).
- 5.2. Des spécificités tenant au mode de règlement diffèrent selon le lieu d'achat du titre :
- 5.2.1. En Boutique Citéline, le règlement peut se faire soit par paiement comptant – espèces, carte bancaire, chèques bancaires et postaux ou par virement. Le règlement par prélèvements automatiques est possible conformément aux dispositions du §5.5 ci-dessous.
- 5.2.2. Auprès des transporteurs, le règlement se fait obligatoirement en paiement comptant et en espèces. L'utilisateur doit faire l'appoint (cf. article L112-5 du Code monétaire et financier précisant qu'« il appartient au débiteur de faire l'appoint en monnaie et en billet »). Le conducteur peut ne pas avoir la possibilité de rendre la monnaie.
- 5.2.3. Auprès d'un dépositaire, les modalités de règlement se font aux conditions fixées par le revendeur lui-même.
- 5.2.4. Depuis la e-Boutique Citeline, il est possible de se procurer un ou plusieurs titres annuels payants. Le règlement se fait exclusivement en carte bancaire et en paiements fractionnés conformément aux dispositions de l'article 5.7 ci-dessous. La vente se fait ensuite à distance conformément aux dispositions de l'article 7.
- 5.3. Seuls les chèques bancaires émis par un établissement financier domicilié en France sont acceptés.
- 5.4. Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non-utilisation totale ou partielle d'un titre de transport sur BSC ou sur CSC (sauf titres de transport annuels payants chargés sur CSC – voir article 7.2).
- 5.5. Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant ou pour achat de titres en nombre.
- 5.6. Les dispositions relatives au Prélèvement sont les suivantes : le Payeur doit obligatoirement bénéficier d'un compte bancaire dans un établissement financier domicilié en France.
- 5.6.1. Les prélèvements peuvent être automatiques uniquement pour les titres annuels payants. La formule par prélèvement se décompose alors en trois (3) mensualités consécutives. La première (1^{ère}) mensualité doit être payée au comptant à l'achat du Titre de Transport, majorée des frais de gestion au tarif en vigueur. Les deux (2) suivantes sont automatisées conformément aux dispositions de l'article 5.6.2.
- 5.6.2. Chaque prélèvement s'effectue comme suit :
- Le dix (10) du mois suivant (M+1) pour tout contrat souscrit entre le premier (1^{er}) et le quatorzième (14^{ème}) jour du mois en cours (M) ;
 - Le dix (10) du mois postérieur au suivant (M+2) pour tout contrat souscrit entre le quinzième (15^{ème}) jour et le dernier jour du mois en cours (M).
- 5.6.3. En cas d'impayés ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au Payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de Payeur) :
- 5.6.3.1. L'Exploitant se charge d'en avvertir le Payeur et/ou le Titulaire au moyen d'une lettre simple adressée au dernier domicile connu du Payeur et/ou du Titulaire. Des frais de gestion d'impayé (frais bancaires augmentés des frais de dossier), selon le montant en vigueur au moment de la transaction, sont imputés au Payeur qui doit s'acquitter, sous dix (10) jours calendaires après envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi), des sommes impayées auprès du Service Client Citéline.
- 5.6.3.2. Sans régularisation de la somme due, dix (10) jours calendaires après l'envoi du premier (1^{er}) courrier signalant un impayé, un second (2nd) courrier de mise en demeure, en lettre recommandée avec accusé de réception, est adressé au dernier domicile connu du Payeur et/ou du Titulaire. Tout Titre de Transport objet du règlement dû est alors suspendu, jusqu'au lendemain de la régularisation des sommes dues (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant). La période non-consommée n'est pas remboursée.
- 5.7. Les dispositions relatives aux paiements fractionnés sont les suivantes :
- 5.7.1. Le paiement fractionné est exclusivement réservé aux achats de titres annuels payants effectués sur la e-Boutique. La formule se décompose en quatre (4) mensualités consécutives. La première (1^{ère}) mensualité est payée au comptant à l'achat du Titre de Transport.
- 5.7.2. Chaque mensualité s'effectue avec une mise en paiement à jour fixe :
- Le deux (2) pour les paiements effectués entre le premier (1^{er}) et le vingt (20) du mois,

- Le quinze (15) pour les paiements entre le vingt-et-un (21) et la fin du mois :

5.8. Dispositions suite à une modification de RIB ou RIP

5.8.1. Ces dispositions s'appliquent pour :

- Un Payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliataire ou de compte à prélever
- Un nouveau Payeur

5.8.2. Toute modification de RIB ou RIP, doit être signalée au Service Client Citéline de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. Le Payeur concerné par ces dispositions doit remplir une nouvelle autorisation de prélèvement et fournir un RIB ou un RIP correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires. Les informations suivantes doivent figurer au dos du RIB ou RIP (à défaut un courrier contenant ces éléments peut être adressé en Boutique) :

- Date de remise en mains propres à Citéline
- Date souhaitée de prise d'effet du nouveau RIB/RIP
- Signature du payeur

Tous les autres abonnements par prélèvement souscrits par le Payeur auprès de Citéline sont effectués sur le nouveau compte bancaire ou postal désigné.

5.9. Tout défaut de paiement entraîne, pour le débiteur, l'obligation de rembourser les frais de gestion occasionnés par l'incident. Ces frais sont cumulables avec les frais de gestion d'impayés.

6 – Modalités de vente de titres en nombre

- 6.1. La vente de titres en nombre doit être précédée d'une commande en Boutique Citéline exclusivement. Cette commande doit intervenir dans un délai minimum de trois (3) jours ouvrés.
- 6.2. Le règlement peut être exigible au moment de la commande. Un justificatif de paiement est alors remis au Payeur.
- 6.3. Le jour de la commande, le Payeur spécifie la Boutique Citéline dans laquelle il souhaite venir retirer ses titres.
- 6.4. A l'issue des trois (3) jours ouvrés, le Payeur peut se rendre en Boutique Citéline. Les titres en nombre lui sont remis contre le justificatif de paiement.

7 – Vente à distance

- 7.1. Le client souhaitant acheter un titre de transport doit obligatoirement posséder une CSC, une carte bancaire, et s'être inscrit sur le site de vente en ligne de Citéline. Cette inscription requiert un identifiant (adresse mail du client) et un mot de passe défini par le client lors de son inscription. L'identifiant et mot de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous la responsabilité du client.
- 7.2. Le Payeur est responsable financièrement de l'utilisation de ses codes d'accès (login et mot de passe personnels) en son nom ainsi que pour le compte de tiers, y compris les mineurs.
- 7.3. Le Payeur garantit la véracité et l'exactitude des informations personnelles fournies et déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. Il n'est pas garanti que le Site soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes. En aucun cas, le système n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site.
- 7.4. Modalités relatives à la commande :
- 7.4.1. Sur le site internet citeleine.fr, rubrique « boutique en ligne », le client s'identifie avec ses identifiants (login et mot de passe personnels).
- 7.4.2. Le client sélectionne le ou les titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté les conditions applicables à leur utilisation, disponibles sur le site internet citeleine.fr, rubrique « boutique en ligne ».
- 7.4.3. Le client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande : titre(s) de transport sélectionné(s)
- 7.4.4. Après avoir pris connaissance et accepté les conditions générales, le client valide et paie sa commande. La validation en ligne par le client de sa commande et des conditions générales de vente, suivie du paiement, constitueront la preuve de l'expression de son consentement à contracter.
- 7.4.5. La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente et du paiement.

- 7.4.6. En cas de première inscription ou d'oubli du mot de passe, le client peut se rendre sur le site de la boutique en ligne pour réinitialiser son mot de passe via la fonction « problème de connexion ».
- 7.4. Modalités relatives au règlement :
- 7.4.1. Les données bancaires liées aux transactions commerciales ne sont pas conservées sur le site. Seul le site de la banque vers lequel sont redirigées les transactions de paiement conserve ces données dans un environnement sécurisé et conformément aux réglementations internationales de sécurisation bancaires en vigueur.
- 7.4.2. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée valent pour preuve de la transaction. Un courrier électronique de confirmation de la commande enregistrée sera envoyé au Payeur. Il est recommandé au Payeur de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa commande.
- 7.5. Une fois la vente effectuée, le titre de transport se charge automatiquement dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après le premier (1^{er}) versement, à la première (1^{ère}) validation lors de la montée de l'usager dans le bus.
- 7.6. Le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 7 (sept) jours francs à compter de la validation de sa commande et de son paiement, en envoyant un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clientèle. La date d'envoi du courrier recommandé fait foi.

8 – Modalités de résiliation des titres annuels payants chargés sur CSC

8.1. Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

- 7.1.1. Le Titre de Transport peut être résilié de plein droit par l'Exploitant pour les motifs suivants :
- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription ou d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...) ;
 - En cas de non-règlement de la totalité du titre transport pour défaut de paiement. La résiliation intervient de fait dès lors que la suspension du titre dépasse les deux (2) mois après l'envoi du premier courrier signalant un impayé qui a été envoyé conformément aux dispositions de l'article 5.6.3.
- 7.1.2. Le Titulaire (et/ou le Payeur si ce dernier est mineur) est informé de la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à son dernier domicile connu.

8.2. Résiliation à l'initiative du Titulaire ou du Payeur

8.2.1. Cas de force Majeure

Le Titulaire ou le Payeur peut obtenir remboursement de tout ou partie de son abonnement dans les conditions suivantes :

- Décès du titulaire de la carte sans contact (sur présentation des certificats de décès et d'hérédité dont les copies doivent être transmises au Service Client Citéline)
- Longue maladie supérieure à six (6) mois (sur présentation du certificat médical dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)
- Déménagement en dehors du périmètre de Transport du SMiTu (sur présentation du justificatif de domicile dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)
- Mutation en dehors du périmètre de Transport du SMiTu (sur présentation de l'attestation de l'employeur ou de l'établissement dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)
- Perte d'activité (sur présentation d'un justificatif, comme par exemple un certificat de travail de l'employeur, dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)
- Changement d'établissement scolaire (pour les Titulaires de Pass Jeun's mensuel ou annuel ou de Pass S'cool, sur présentation d'un justificatif de l'établissement scolaire dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)
- Déscolarisation (pour les Titulaires de Pass Jeun's mensuel ou annuel ou de Pass S'cool, sur présentation d'un justificatif de l'établissement scolaire dont une copie doit être transmise au Service Client Citéline)

8.2.2. Cas particuliers

Le Titulaire ou le Payeur peut obtenir remboursement de tout ou partie de son abonnement dans les conditions suivantes :

- Achat du troisième Pass S'cool et des suivants au sein d'un (1) même foyer justifiant déjà de l'achat de deux (2) Pass S'cool en cours de validité, en fin d'année scolaire. Démarche à effectuer sur demande du Payeur (sur présentation d'une copie du livret de famille et d'une copie de la carte d'identité du Payeur)
- Demi-tarif appliqué sur l'achat d'un (1) Pass S'cool dont le Titulaire bénéficie par ailleurs d'un (1) Titre de Transport du réseau TIM dans le cadre d'une garde alternée et à condition que l'un des deux représentants légaux soit situé en dehors du périmètre de transports du SMiTU - sur présentation du justificatif du paiement du Payeur du Pass S'cool en vigueur, de la copie du titre Transport du réseau TIM et des justificatifs de domicile des deux (2) représentants légaux.

8.3. Modalités de remboursement

Les personnes pour lesquelles les dispositions de l'article 8.2 s'appliquent, les modalités de remboursement sont les suivantes :

8.3.1. Le Titulaire (ou le Payeur) adresse son dossier dûment rempli soit en mains propres en Boutique Citéline soit par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client.

Il est entendu qu'un « dossier dûment rempli » consiste à présenter les éléments suivants :

- Les justificatifs correspondants aux cas susmentionnés ;
- Un justificatif d'identité du Payeur et de son lien avec le Titulaire ;
- Le formulaire de demande de remboursement dûment complété (disponibles en Boutique Citéline ou sur citrine.fr) ;
- Un courrier explicatif du Payeur.

8.3.2. Toute demande prend effet le cinq (5) du mois suivant. Les jours restant dûs de la date du dépôt au cinq (5) du mois suivant sont à la charge du Payeur.

8.3.3. Les remboursements se font prorata temporis, tout mois entamé étant dû dans sa totalité. Dans le cas d'un abonnement annuel, le prix de l'abonnement mensuel est appliqué. La date de résiliation effective est la date de validation de la demande par le service Client Citéline. Tout remboursement peut se faire par virement bancaire ou par chèque. La CSC est non remboursable et reste la propriété du Titulaire.

9 – Service Après-Vente (SAV)

9.1. Le SAV est effectué exclusivement pour les titres Citéline chargés sur CSC et ne peut avoir lieu que dans l'une des Boutiques Citéline.

9.2. Il est par ailleurs notifié que, conformément à la règle en vigueur, le Titulaire ne peut voyager sans Titre de Transport et est donc tenu de se mettre en conformité en se procurant un Titre de Transport valide dans l'attente de la vente d'un duplicata.

9.3. Dégradation, perte ou vol d'une CSC

9.3.1 En cas de dégradation, de perte ou de vol d'une CSC, le Titulaire doit se rendre immédiatement dans l'une des Boutiques Citéline. Une nouvelle CSC sera alors établie (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) sur présentation d'une pièce d'identité. L'ensemble des titres de transport Citéline présent sur l'ancienne CSC est transféré sur la nouvelle CSC.

9.3.2. La vente d'un duplicata entraîne le blocage du fonctionnement de l'ancienne CSC.

9.3.3. Il n'est pas procédé au remboursement de Titre de Transport ayant permis au Titulaire de voyager dans l'attente de la vente d'un duplicata.

9.4. Défectuosité d'une CSC

9.4.1. En cas de défectuosité d'une CSC, le Titulaire doit en informer immédiatement le conducteur et se procurer un titre de transport valable et valide. Il doit ensuite se rendre en Boutique Citéline afin de faire expertiser sa CSC afin d'en avérer sa défectuosité.

9.4.2. Si l'expertise démontre que la CSC est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle CSC est alors établie gratuitement sur remise de la CSC défectueuse.

9.4.3. Le Titulaire ou le Payeur peut par ailleurs et dans ce cas, demander un dédommagement lié :

- o Aux voyages qu'il s'est procuré pour se rendre en Boutique Citéline, dans la limite maximum de deux (2) titres « 1 voyage » et,
- o Au temps nécessaire à l'expertise, dans la limite maximum de deux (2) « Pass Hebdo » sur deux (2) semaines consécutives attribués par l'Agent de la Boutique Citéline, sur présentation de la carte défectueuse.

Ce dédommagement n'est pas applicable si la CSC est abimée du fait du Titulaire auquel cas, les dispositions de l'article 9.3 s'appliquent.

10 – Protection des données personnelles

10.1 Les données personnelles collectées par Citéline pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, ainsi que la mesure et la qualité de fonctionnement du système billettique. Le système billettique a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 001545L. L'e-Boutique a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 2183095.

10.2 Les données personnelles sont destinées à l'Exploitant et au SMITU ainsi qu'aux sociétés qu'ils emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre réseaux partenaires d'interopérabilité.

10.3 Il est entendu que les données personnelles peuvent être de manière exhaustive pour le Titulaire et / ou le Payeur : le nom, prénom, adresse postale, adresse physique, numéro de téléphone, courriel, date de naissance, coordonnées bancaires (RIB) ainsi que la photo d'identité permettant d'identifier le Titulaire.

10.4 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux dispositions du RGPD. Toute demande doit être adressée par courrier auprès du service client dont les coordonnées figurent à l'article 13.

11 – Application et opposabilité

L'achat de Titre de Transport de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux dispositions des présentes CGV et à la gamme tarifaire en vigueur.

12 – Droit applicable - Attribution de juridiction

12.1. Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française, dans le cas où elle serait traduite en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi, en cas de litige.

12.2. Litiges, médiation, attribution et juridiction

12.2.1 - Pour toute réclamation, l'utilisateur est prié de contacter le Service Client (article 13).

12.2.2 - En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise au du Service Client, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de quatre (4) mois, l'utilisateur peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être acceptée ou refusée par les parties. Les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur compétent sont les suivantes :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France (A.M.I.D.I.F.)

Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com>

Courriel : contact@amidif.com

12.2.3 - En cas d'échec de la tentative de conciliation, toute procédure judiciaire au titre ou découlant des présentes conditions, est portée devant les tribunaux compétents.

13 – Service Clientèle

Pour toute information, notre Service Client est disponible aux coordonnées suivantes :

- Par courriel : contact@citeline.fr
- Par téléphone : 03 82 59 31 05
- Par courrier : Citéline - Service Client – 6, rue de Longwy – 57 190 Florange