

SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS URBAINS THIONVILLE FENSCH

Séance ordinaire du 16 décembre 2024 à 18h, après convocation légale

Sous la Présidence de M. DICK Rémy

Etaient présents :

HERFELD Marie-Laurence	BALCERZAK Roland	ANDRE René	MENTION Fanny
POSTAL Olivier	VEINNANT Bernard	HATRI Aïcha	MATHIEU Bertrand
PHILIPPE Lionel	SCHULTZ Laurent	FERRERO Marc	REBSTOCK Alexandra
BECKER Patrick	CORAZZA Jean-Luc	SCHITZ Denis	ZIEGLER Damien
KORMANN Olivier	HOLSENBURGER Alexandre	WEIS Mathieu	RECH Serge
LUCCHINI Marc	MELEO Guy	POUGET Clémence	DEUTSCH André
GHAMO Joseph	ZENNER Bernard	GUERMANN Bernard	
PAULY Elsa	ABDELLALI Moustapha	SEGURA Olivier	

Procurations :

TACCONI Pierre	a donné procuration à	SEGURA Olivier
PAQUET Michel	a donné procuration à	DICK Rémy
RENAUX Patricia	a donné procuration à	WEIS Mathieu
COLIN Jean-Marie	a donné procuration à	LUCCHINI Marc
BERNARDI Alessandro	a donné procuration à	HATRI Aïcha
ROBINET David	a donné procuration à	BALCERZAK Roland
FATTORELLI Viviane	a donné procuration à	PHILIPPE Lionel
LORENTZ Maurice	a donné procuration à	RECH Serge
ACKER Christine	a donné procuration à	ZENNER Bernard

Absents excusés :

SCHREIBER Roger	GRILLO Marie	KASPAR COTRUPI Angèle	SAUVAGE Cathy
SCHIVRE Marc	MEDVES Jean-François	JURCZAK Serge	ABATE Patrick
BAUR Denis	SCHNEIDER Brigitte	HERGAT Michel	

Absents non excusés :

LANGMAR Déborah	ENGELMANN Fabien	DEISS Murielle	BEY Michèle
BARILLARO Jérémy	BRUSCO Stéphane	SCHUTZ Sylvie	FREYBURGER Julien
FRADELLA Cédric			

La séance débute à 18h20

Point 1 :

Membres en exercice : 59
Présents : 30
Procurations : 9
Absents : 20

Installation de M. ABDELLALI Moustapha

A partir du Point 3 :

Membres en exercice : 60
Présents : 31
Procurations : 9
Absents : 20

La séance se termine à 18h38

Assistaient en outre les techniciens du SMiTU :

GLESER Philippe, Directeur Général des Services
AUBURTIN-COLNOT Isabelle, Directrice Générale Adjointe des Services
LAMORLETTE Lisa, Directrice de Cabinet
SCHLIENGER Sylvaine, Responsable de projet PDM et Citézen
MAIRE Jocelyn, Chargé de Communication
MOUCHARD Margot, Responsable des Assemblées
GIORDANO Michaël, Assistant Réseau

POINT I-3 - DELIBERATION N°2024/I-42 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU RESEAU CITELINE ET CREATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU TRANSPORT A LA DEMANDE CITEL'O

Il est proposé au Comité Syndical de modifier certains articles des Conditions Générales de Vente (CGV) de Citéline. Ces modifications sont listées comme suit :

A. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

2. DEFINITIONS

Rédaction actuelle :

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

« RESEAU PARTENAIRE D'INTEROPERABILITE : Partenaires Citéline signataires de la charte d'interopérabilité comme par exemple les réseaux FLUO 54 et FLUO 57, 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. »

Proposition de rédaction :

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

« RESEAU PARTENAIRE D'INTEROPERABILITE : Partenaires Citéline signataires de la charte d'interopérabilité et délivrant des cartes Simplicités (FLUO 54,FLUO 57, TGL, Le Met, STAN, TER.). Ces partenaires peuvent charger leurs titres de transport sur une CSC Simplicité Citéline. Réciproquement, Citéline peut charger ses propres titres de transport sur une CSC Simplicité émise par l'un des réseaux partenaires d'interopérabilité. »

Elément à retirer :

PRÉLÈVEMENT OU PRÉLÈVEMENT 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 »). Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent document.

3. CHAMPS D'APPLICATION ET CONDITIONS D'ACCÈS AUX TITRES

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

3.2.1 - Titres valables sur les transports Citéline, Citél'O et Trans'PMR :

Rédaction actuelle :

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

Proposition de rédaction :

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

4. TARIFS

Rédaction actuelle :

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).

Proposition de rédaction :

4.4 - La CSC peut être remplacée, renouvelée (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) à tout moment dans sa structure d'achat initiale (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de l'Exploitant).

5. MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Rédaction actuelle :

5.2 - Des spécificités tenant au mode de règlement différent selon le lieu d'achat du titre:

5.2.1 - En Boutique Citéline, le règlement peut se faire par paiement comptant – espèces et carte bancaire. Le règlement par prélèvements automatiques est possible, conformément aux dispositions du §5.5 ci-dessous.

Proposition de rédaction :

5.2 - Des spécificités tenant au mode de règlement différent selon le lieu d'achat du titre:

5.2.1 - En Boutique Citéline, le règlement peut se faire par paiement comptant – espèces et carte bancaire.

Rédaction actuelle :

5.2.4 - Depuis la e-Boutique Citéline, il est possible de se procurer un ou plusieurs titres annuels payants. Le règlement se fait exclusivement en carte bancaire au comptant ou 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.

Proposition de rédaction :

5.2.4 - Depuis la e-Boutique Citéline, il est possible de se procurer un ou plusieurs titres annuels payants, des titres mensuels payants ainsi que des voyages à l'unité ou par lot de 10. Le règlement se fait exclusivement en carte bancaire au comptant ou 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.

Rédaction actuelle :

5.5 - Les dispositions relatives au Prélèvement sont les suivantes : Le Payeur doit obligatoirement bénéficier d'un compte bancaire dans un établissement financier domicilié en France. Les démarches suivantes se font uniquement en boutique Citéline :

5.5.1 - Les prélèvements peuvent être automatiques uniquement pour les titres annuels payants. Ils sont mis en place sur la période de septembre, octobre et novembre. La formule par prélèvement se décompose alors en trois (3) mensualités consécutives. La première (1ère) 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.

5.5.2 - Chaque prélèvement s'effectue comme suit :

- Le dix (10) du mois suivant (M+1) pour tout contrat souscrit entre le premier (1er) et le quatorzième (14ème) jour du mois en cours (M) ;
- Le dix (10) du mois postérieur au suivant (M+2) pour tout contrat souscrit entre le quinzième (15ème) jour et le dernier jour du mois en cours (M).

5.5.3 - Le Payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit soit le signaler au Service Client Citéline, soit envoyer sa demande de changement de RIB par mail à l'adresse contact@citeline.fr. Un nouveau mandat SEPA lui sera envoyé pour signature. Tous les autres abonnements par prélèvements souscrits par le Payeur auprès de Citéline sont effectués sur le nouveau compte bancaire ou postal désigné.

5.6.3.1 - En cas de changement de Payeur, le nouveau Payeur doit se rendre en Boutique Citéline afin de remplir une autorisation de prélèvements et de fournir un RIB (relevé d'identité bancaire) ou un RIP (relevé d'identité postale) de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. Leur demande sera ensuite prise en charge par le Service Clientèle.

Proposition de rédaction :

Ces articles sont supprimés.

Rédaction actuelle :

5.6.3.2 – Sans régularisation de la somme due, dix (10) jours du premier (1er) 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.

Proposition de rédaction :

5.6.3.2 – En cas d'impayé et sans régularisation de la somme due, 8 jours calendaires après la notification au client, 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.

Rédaction actuelle :

5.8 - DISPOSITIONS SUITE A UNE MODIFICATION DE RIB OU RIP

5.8.1 - Ces dispositions s'appliquent pour :

> Un Payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire 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.

Proposition de rédaction :

Ces articles sont supprimés.

6. MODALITÉS DE VENTE DE TITRES EN NOMBRE

Rédaction actuelle :

6.2 - Le règlement peut être, selon les cas, exigible au moment de la commande. Un justificatif de paiement est alors remis au Payeur.

Proposition de rédaction :

6.2 - Le règlement est exigible au moment de la commande. Un justificatif de paiement est alors remis au Payeur.

7. VENTE À DISTANCE

Rédaction actuelle :

7.4 - MODALITÉS RELATIVES À LA COMMANDE :

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 citeline.fr, rubrique « e-boutique ». S'il est éligible au Pass Tremplin, il peut également envoyer ses pièces justificatives sur monpasstremplin@citeline.fr. Son pass sera validé dans les 48 heures après réception des pièces.

Proposition de rédaction :**7.4 - MODALITÉS RELATIVES À LA COMMANDE :**

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 citeline.fr, rubrique « e-boutique ».

Rédaction actuelle :

7.4.4 - Le client a la possibilité de choisir entre le retrait de la carte en agence Citéline ou sa livraison à domicile. Les frais de port pour un envoi à domicile sont de 3,00 €.

Proposition de rédaction :

7.4.4 - Le client a la possibilité de choisir entre le retrait de la carte en agence Citéline ou sa livraison par courrier à domicile (frais de port facturés au tarif en vigueur).

Rédaction actuelle :

7.7 - Le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 14 jour 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.

Proposition de rédaction :

7.7 - Le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 14 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. Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

8. MODALITÉS DE RÉSILIATION DES TITRES CHARGÉS SUR CSC**Rédaction actuelle :**

8.1.1 - 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. 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.

8.1.2 - 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 domicile.

Proposition de rédaction :

8.1.1 - 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 un mois après la notification de l'impayé, conformément aux dispositions de l'article 5.6.3.

8.1.2 - Le Titulaire (et/ou le Payeur si ce dernier est mineur) est informé de la résiliation au moyen d'un mail à l'adresse communiquée lors de son inscription.

Rédaction actuelle :

8.2 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU TITULAIRE OU DU PAYEUR

8.2.2 - 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)
- > Descolarisation (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)

Proposition de rédaction :

8.2 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU TITULAIRE OU DU PAYEUR

8.2.2 - 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 consécutifs (sur présentation du certificat médical 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)
- > Descolarisation (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)

Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

Rédaction actuelle :

8.2.3 - 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 au plus tard le dernier jour de l'année scolaire en cours (sur présentation d'une copie du livret de famille et d'une copie de la carte d'identité du Payeur). Toutefois, le remboursement ne sera pas valable dans le cas où l'exploitant, la société Keolis Thionville-Fensch, est dépositaire de la vente pour un tiers transporteur.

> 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 FLUO 54 ou FLUO 57 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 de paiement du Payeur du Pass S'cool en vigueur, joindre un titre acquitté avec le justificatif de paiement du réseau FLUO 54 ou FLUO 57 et des justificatifs de domicile des deux (2) représentants légaux.

Proposition de rédaction :

8.2.3 - 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 au plus tard le dernier jour de l'année scolaire en cours (sur présentation d'une copie du livret de famille et d'une copie de la carte d'identité du Payeur). Toutefois, le remboursement ne sera pas valable dans le cas où l'exploitant, la société Keolis Thionville-Fensch, est dépositaire de la vente pour un tiers transporteur.

> 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 FLUO 54 ou FLUO 57 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 de paiement du Payeur du Pass S'cool en vigueur, joindre un titre acquitté avec le justificatif de paiement du réseau FLUO 54 ou FLUO 57 et des justificatifs de domicile des deux (2) représentants légaux.

> L'illimité du Pass S'Cool est un complément et ne peut donc pas faire l'objet d'un remboursement.

Rédaction actuelle :

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 par courrier recommandé dûment rempli soit en mains propres en Boutique Citéline soit par mail au Service Client, à l'adresse contact@citeline.fr.

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 citeline.fr) ;
- > Un courrier explicatif du Payeur.

(...)

8.3.3 - Pour les cas particuliers mentionnés dans l'article 8.2.3, le remboursement s'effectue par chèque ou carte bancaire (adressé au porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas contraire, au payeur majeur). Le client doit se rendre à l'accueil de Keolis Thionville-Fensch au 6, rue de Longwy à Florange avec une pièce d'identité pour se faire rembourser.

8.3.4 - Pour les cas de force majeure mentionnés dans l'article 8.2.2, le remboursement s'effectue uniquement sur la carte bancaire du porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas contraire, au payeur majeur. Le client doit se rendre à l'accueil de Keolis Thionville-Fensch au 6, rue de Longwy à Florange avec une pièce d'identité pour se faire rembourser.

La CSC est non remboursable et reste la propriété du Titulaire.

L'illimité du Pass S'Cool est un complément et ne peut donc pas faire l'objet d'un remboursement.

Proposition de rédaction :

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 par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clientèle.

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 (disponible sur citeline.fr) ;
- > Un courrier explicatif du Payeur.

(...)

8.3.3 - Pour les cas particuliers mentionnés dans l'article 8.2.3, le remboursement s'effectue par chèque ou carte bancaire (adressé au porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas contraire, au payeur majeur). Le client doit se rendre en boutique Citéline de Florange avec une pièce d'identité pour se faire rembourser.

8.3.4 - Pour les cas de force majeure mentionnés dans l'article 8.2.2, le remboursement s'effectue uniquement sur la carte bancaire du porteur du titre s'il est majeur ou, dans le cas

contraire, au payeur majeur. Le client doit se rendre en boutique Citéline de Fiorange avec une pièce d'identité et la carte Simplificités concernée par le remboursement, pour se faire rembourser.

La CSC est non remboursable et reste la propriété du Titulaire.

9. SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

Rédaction actuelle :

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 ou à l'accueil de Keolis Thionville-Fensch.

Proposition de rédaction :

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.

Rédaction actuelle :

9.3 - DÉGRADATION, PERTE OU VOL D'UNE 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.

Proposition de rédaction :

9.3 - DÉGRADATION, PERTE OU VOL D'UNE CSC

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

B. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Il est proposé au Comité Syndical de modifier les Conditions Générales d'utilisation du réseau Citéline.

Les propositions de modifications sont listées ci-dessous :

Rédaction actuelle :

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) fixent les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur les réseaux de transport Citéline et Citél'O. Ces règles concourent à la sécurité des personnes et des biens.

Les présentes CGU sont applicables à l'ensemble des lignes urbaines et à vocation scolaire du réseau Citéline :

- qu'elles soient réalisées avec des autobus, des autocars, désignés dans le présent document, par le terme « véhicules »

Proposition de rédaction :

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) fixent les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur les réseaux de transport Citéline. Ces règles concourent à la sécurité des personnes et des biens.

Les présentes CGU sont applicables à l'ensemble des lignes du réseau Citéline :

- qu'elles soient réalisées avec des autobus, des autocars ou autres types de véhicules, désignés dans le présent document, par le terme « véhicules »

Rédaction actuelle :

ARTICLE 1 – ADMISSION DES USAGERS

La montée se fait exclusivement par l'avant du véhicule, excepté pour les personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants, poussettes).

Lors de sa montée dans le véhicule :

(...)

- les titres de transport autorisés dans les doivent être chargés sur un Support Sans Contact (SSC) de type Billet Sans Contact (BSC) ou une Carte Sans Contact (CSC). L'utilisateur peut se procurer ces titres en boutique Citéline, auprès d'un dépositaire ou auprès d'un conducteur lors de la montée à bord du véhicule

(...)

L'utilisateur doit faire l'appoint, conformément au Code Monétaire et Financier. Les paiements nécessitant de rendre plus de 10 € de monnaie peuvent être refusés par les conducteurs, conformément aux CGV. Lors des paiements en espèces, l'utilisateur doit vérifier immédiatement la monnaie qui lui est rendue par le conducteur et de sa conformité avec le reçu. Toute réclamation doit être signalée immédiatement à Citéline. Aucune réclamation, en dehors de ce délai, ne sera acceptée.

Les enfants de moins de 5 ans accompagnés d'un adulte sont transportés gratuitement. Une contremarque papier leur est alors délivrée et doit être présentée en cas de contrôle.

Les prix des titres de transport en vente à bord sont affichés à l'intérieur des véhicules.

Proposition de rédaction :

ARTICLE 1 – ADMISSION DES USAGERS

La montée se fait exclusivement par l'avant du véhicule, excepté pour les personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants, poussettes).

Lors de sa montée dans le véhicule :

(...)

- les titres de transport autorisés doivent être chargés sur un Support Sans Contact (SSC) de type Billet Sans Contact (BSC) ou une Carte Sans Contact (CSC). L'utilisateur peut se procurer ces titres en boutique Citéline, auprès d'un dépositaire ou auprès d'un conducteur lors de la montée à bord du véhicule

(...)

L'utilisateur doit faire l'appoint, conformément au Code Monétaire et Financier. Les paiements nécessitant de rendre plus de 10 € de monnaie peuvent être refusés par les conducteurs, conformément aux CGV. Lors des paiements en espèces, l'utilisateur doit vérifier immédiatement la monnaie qui lui est rendue par le conducteur et de sa conformité avec le reçu. Toute réclamation doit être signalée immédiatement à Citéline.

Les enfants de moins de 5 ans accompagnés d'un adulte sont transportés gratuitement. Une contremarque papier leur est alors délivrée par le conducteur et doit être présentée en cas de contrôle.

Rédaction actuelle :

ARTICLE 3 – LIMITATIONS D'UTILISATION

Chaque titre de transport validé est valable pour un trajet, il doit être validé à chaque correspondance incluses.

La correspondance permet à l'utilisateur de se rendre d'un point de départ à une destination en changeant de ligne dans l'heure qui suit la première validation.

La validation du titre à la montée dans le véhicule est obligatoire, même en correspondance.

Les allers-retours sont autorisés avec le même titre de transport (BSC ou CSC) pendant l'heure qui suit la première validation, sans décompte de voyage supplémentaire.

Toute carte de transport supportant un abonnement de type PASS doit obligatoirement comporter les nom et prénom de son titulaire, éventuellement une photo récente et être en bon état d'usage pour être valide.

Proposition de rédaction :

ARTICLE 3 – LIMITATIONS D'UTILISATION

Chaque titre de transport validé est valable pour un trajet, il doit être validé à chaque correspondance.

La correspondance permet à l'usager de se rendre d'un point de départ à une destination en changeant de ligne dans l'heure qui suit la première validation.

La validation du titre à la montée dans le véhicule est obligatoire, même en correspondance.

Toute carte de transport supportant un abonnement doit obligatoirement comporter les nom et prénom de son titulaire, éventuellement une photo récente et être en bon état d'usage pour être valide.

Rédaction actuelle :

ARTICLE 4 – CONTRÔLES

(...)

Toute personne ayant contrevenu aux dispositions des présentes CGU seront punies des peines prévues dans le décret du 3 mai 2016. Toutefois l'action est éteinte par le versement à Citéline de l'indemnité forfaitaire prévue dans le même décret :

(...)

- soit dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de l'infraction, auprès du service de Citéline indiqué sur le procès-verbal (des majorations par palier sont engendrées en fonction du délai de règlement : règlement sous trois semaines, au-delà de 3 semaines)

(...)

Proposition de rédaction :

ARTICLE 4 – CONTRÔLES

(...)

Toute personne ayant contrevenu aux dispositions des présentes CGU seront punies des peines prévues dans le décret du 3 mai 2016. Toutefois l'action est éteinte par le versement à Citéline de l'indemnité forfaitaire prévue dans le même décret :

(...)

- soit dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de l'infraction, auprès du service de Citéline indiqué sur le procès-verbal (des majorations par palier sont engendrées en fonction du délai de règlement).

(...)

Rédaction actuelle :

ARTICLE 5 – VIDEOPROTECTION

Pour la sécurité des personnes et des biens, la plupart des véhicules sont équipés de vidéo protection interne. Toute personne filmée a le droit d'accéder aux enregistrements visuels la concernant en en faisant la demande écrite à Citéline - 6, rue de Longwy – 57190 FLORANGE.

Proposition de rédaction :

ARTICLE 5 – VIDEOPROTECTION

Pour la sécurité des personnes et des biens, la plupart des véhicules sont équipés de vidéo protection interne.

ARTICLE 8 – INTERDICTIONS

Rédaction actuelle :

Il est interdit :

- de monter ou de descendre du véhicule autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet
- d'accéder au véhicule en état d'ivresse

(...)

Proposition de rédaction :

ARTICLE 8 – INTERDICTIONS

Il est interdit :

- de monter ou de descendre du véhicule autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet
- d'accéder au véhicule en état d'ivresse
- de manger

Il est proposé au Comité Syndical :

- de créer des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) pour le transport à la demande Citel'O. Les articles de ces CGVU sont listés en annexe de ce présent rapport.
- de valider les modifications des Conditions Générales de Vente de Citéline.

Le Bureau Syndical du 18 novembre 2024 a donné un avis favorable.

La Commission Technique Réunie du 21 novembre 2024 a donné un avis favorable.

Après en avoir délibéré, le Comité Syndical, à l'unanimité des membres présents, décide :

- de créer des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation pour le transport à la demande Citel'O, en suivant les articles listés en annexe.
- de valider les modifications des Conditions Générales de vente de Citéline.

Pour extrait conforme,

A Yutz, le 17 décembre 2024

Le Président,

Rémy DICK

