

C.G.V.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
DU RÉSEAU CITÉLINE

**LES PRÉSENTES CGV
SONT APPLICABLES
AU 1^{ER} JUIN 2024**



1 - OBJET

1.1 - La société Keolis Thionville-Fensch est mandatée par son Autorité Organisatrice, le Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville Fensch (ou « SMiTU »), pour exploiter le réseau de transport urbain Citéline

1.2 - Le réseau de transport urbain du SMiTU comprend :

- > Une offre publique de transport avec des lignes régulières, exploitée sous la dénomination commerciale « Citéline » ;
- > Une offre publique de transport à la demande exploitée sous la dénomination commerciale « Citél'O » ;
- > 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.

Les titres Citéline permettent de voyager sur les réseaux de transport « Citéline », « Citél'O » et « 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, Keolis Thionville-Fensch

2 - DÉFINITIONS

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

EXPLOITANT : la société Keolis Thionville-Fensch, mandatée par le SMiTU pour exploiter le réseau de transport urbain du territoire du SMiTU.

SMITU (SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS URBAINS) : Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable.

TRANSPORTEUR : Personne morale transportant les Usagers sur l'un des réseaux Citéline, Citél'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 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 Citél'O et Trans'PMR). Ce peut être un BSC (billet sans contact) ou une CSC (carte sans contact). 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 signataires de la charte d'interopérabilité. Dans les présentes CGV, la « CSC » est spécifiquement émise par une Boutique Citéline ou par la e-boutique CITELINE.

RÉSEAU 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.

BOUTIQUE CITÉLINE : Point de vente de l'Exploitant habilité à créer des titres de transport Citéline 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 CITÉLINE : Point de vente dématérialisé de l'Exploitant habilité à charger un titre de transport Citéline.

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

POINT DE VENTE CITÉLINE : Il s'agit de manière limitative des Boutiques Citéline, de la 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.

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.

PAIEMENTS FRACTIONNÉS : 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 ») ou directement depuis la e-Boutique Citéline. Les sommes sont ensuite prélevées par l'Exploitant directement sur le compte bancaire du Payeur selon les modalités définies dans le présent document.

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. Les conditions d'accès aux titres sont définies en annexe. Attention, les transports Citél'O ne sont pas ouverts aux scolaires en période scolaire, du lundi au vendredi.

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

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

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

3.2.1 - TITRES VALABLES SUR LES TRANSPORTS CITÉLINE, CITÉL'O ET TRANS'PMR :

- > 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)

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 citeline.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 et six (6) mois. Les BSC et titres chargés sur BSC font l'objet d'un SAV (ils pourront être repris, échangés ou remboursés). Au-delà des deux (2) ans et six (6) mois, 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 du Réseau Partenaire d'Interopérabilité qui a initialement chargé son titre sur ladite CSC.

5 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

5.1 - Les modalités de règlement des titres de transport objets des présentes CGV se font selon le tarif Citéline en vigueur le jour de l'achat et sont susceptibles d'évoluer en cours d'année.

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 et carte bancaire. Le règlement par prélèvements automatiques est possible conformément aux dispositions du §5.5 ci-dessous.

5.2.2 - Dans les véhicules de transport urbain circulant sur le réseau Citeline, 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 - Après 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 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.

5.3 - 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 – voir §8.2).

5.4 - Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant ou pour achat de titres en nombre.

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 Citeline :

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 Citeline, 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 Citeline 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 Citeline 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.

5.6.3.2 - Sans régularisation de la somme due, dix (10) jours calendaires après l'envoi 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.

5.7 - Les dispositions relatives aux paiements fractionnés sur la e-boutique Citéline <https://eboutique.citeline.fr/> 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 trois (3) mensualités consécutives. La première (1ère) mensualité est payée au comptant à l'achat du Titre de Transport.

5.7.2 - Chaque mensualité s'effectue ensuite avec une mise en paiement à J+30 et à J+60

5.8 - DISPOSITIONS SUITE A UNE MODIFICATIONS 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.

5.9 - Tout défaut de paiement entraîne, pour le débiteur, l'obligation de rembourser, en supplément des montants dus, les frais de gestion occasionnés sur la base de la tarification en vigueur, rubrique « Frais d'impayés » de la grille tarifaire. Ces frais d'impayés doivent être réglés au comptant, en espèces ou par carte bancaire dans une agence Citeline.

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, selon les cas, 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 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 citeline.fr, rubrique « e-boutique », 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 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.

7.4.3 - Le client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande : titre(s) de transport sélectionné(s).

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 €.

7.4.5 - 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.

7.4.6 - La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente et du paiement. Une fois la commande validée sur la e-boutique, le client doit obligatoirement passer sa CSC devant le valideur (à bord du bus) sous un délai de deux semaines afin que le titre soit bien chargé.

7.4.7 - 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 ».

7.5 - Modalités relatives au règlement :

7.5.1 - 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.

7.5.2 - 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.

7.6 - Une fois la vente effectuée, le titre de transport se charge automatiquement dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après le premier (1er) versement, à la première (1ère) validation lors de la montée de l'usager dans le bus.

7.7 - 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 CHARGÉS SUR CSC

8.1 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'EXPLOITANT

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 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.

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

8.2.1 - La résiliation du titulaire des titres chargés sur la Carte Sans Contact (CSC) se fera uniquement sur l'année en cours (il n'y aura pas d'arriérés).

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)

> 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)

8.2.3 - 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 du 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.

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 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.

8.3.2 - 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, comme base au remboursement. La date de résiliation effective est la date de validation de la demande par le service Client Citéline.

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.

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 ou à l'accueil de Keolis Thionville-Fensch.

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. Pour rappel, l'utilisation d'un étui réduit considérablement les risques de dégradations. La CSC maintenue à l'intérieur ne nécessite pas le retrait de l'étui pour la validation et le rechargement. L'achat d'un étui se fait en boutique Citéline (tarif en vigueur).

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

> Aux voyages qu'il s'est procuré pour se rendre en Boutique Citéline, dans la limite maximum de deux (2) titres « 1 voyage » et,

> 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 abîmée 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 transport, 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.

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.

Ces règles s'appliquent également pour les titres vendus dans le cadre d'opérations commerciales.

12 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

12.1 - LANGUE

En cas de recours à la médiation de la consommation, la solution proposée par le médiateur peut être les présentes Conditions générales de vente sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites dans une autre langue, seul le 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 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'usager peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable.

Les parties du litige restent cependant libres d'accepter ou bien 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, scolaire@citeline.fr, monpasstremlin@citeline.fr

> Par téléphone : 03 82 59 31 05

> Par courrier : Citéline - Service Client – 6, rue de Longwy – 57 190 Florange

ANNEXE 1 : CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES TITRES

NOM DU TITRE	BÉNÉFICIAIRE	JUSTIFICATIFS	SUPPORT	
			BSC	CSC
TARIFICATION CITÉLINE - GRAND PUBLIC				
1 VOYAGE	Tous	Aucun justificatif	x	x
FORFAIT JOURNÉE			x	x
10 VOYAGES			x	x
FORFAIT GROUPE	Groupe de 10 personnes voyageant ensemble (montant et descendant aux mêmes arrêts)		x	—
PASS HEBDO	Tous		x	x
PASS MOUV' MENSUEL			—	x
PASS MOUV' ANNUEL			—	x
TARIFICATION SOLIDAIRE CITÉLINE				
PASS JEUN'S MENSUEL	Jusqu'à l'âge de 26 ans (âge à date de l'achat)	Création du titre : Copie de la pièce d'identité + Copie du justificatif de domicile de moins de 3 mois. Renouvellement : Acun justificatif.	—	x
PASS JEUN'S ANNUEL				
10 VOYAGES TARIF RÉDUIT	Bénéficiaire du Pass Tremplin ou Senior ainsi qu'aux membres de familles nombreuses résidant sur le territoire du SMiTU.	Création/Renouvellement : (i) soit être bénéficiaire d'un Pass Tremplin en cours de validité ; (ii) soit avoir plus de 65 ans et être imposable ; (iii) soit attester de la situation "famille nombreuse" : Copie du livret de famille attestant de 3 enfants minimum de moins de 18 ans + Copie de la pièce d'identité + Copie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois	—	x
PASS S'COOL -16 ANS	Scolaire subventionné par le SMiTU Thionville Fensch, âgé de - de 16 ans à la date d'achat du titre, résident et scolarisé sur le territoire du SMiTU	Création/Renouvellement : Attestation de la scolarisation sur la rentrée scolaire en cours, dans un établissement desservi par le réseau Citéline (volet de prise en charge validé par l'établissement scolaire ou inscription en ligne validée par l'établissement scolaire)	—	x
PASS S'COOL +16 ANS	Scolaire subventionné par le SMiTU Thionville Fensch, âgé de 16 ans ou plus à la date d'achat du titre, résident et scolarisé sur le territoire du SMiTU			
PASS S'COOL DÉPARTEMENT -16 ANS	Scolaire subventionné par la Région, âgé de 16 ans ou moins à la date d'achat du titre, scolarisé mais non résident sur le territoire du SMiTU	Création/Renouvellement : Volet de prise en charge de la Région Grand Est tamponné par l'établissement scolaire situé sur le territoire du SMiTU (ou justificatif équivalent)	—	x
PASS S'COOL DÉPARTEMENT +16 ANS	Scolaire subventionné par la Région, âgé de plus de 16 ans à la date d'achat du titre, scolarisé mais non résident sur le territoire du SMiTU			
COMPLÉMENT PASS S'COOL PLUS	Bénéficiaire d'un Pass S'Cool	Être détenteur d'un Pass S'Cool - de 16 ans ou + de 16 ans (subventionné par le SMiTU ou la Région Grand Est). En cas de demande de résiliation, le complément Pass S'Cool Plus ne fera pas l'objet d'un remboursement (ni total, ni partiel)	—	x
1/2 TARIF PASS S'COOL	Bénéficiaire d'un Pass S'Cool à partir du 15 février	Titre délivré à partir du 15 février et jusqu'à la fin de l'année scolaire	—	x
PASS S'COOL PROVISoire	Bénéficiaire d'un Pass S'Cool	Titre délivré en attente de régularisation des justificatifs du Pass S'Cool, à tout moment de l'année sur présentation de la copie du certificat de scolarité ou courrier signé et tamponné par l'établissement scolaire	—	x
PASS TREMPLIN MENSUEL	Demandeur d'emploi, Bénéficiaire du RSA, stagiaire de la formation professionnelle et salarié en contrat aidé (CAE, CAV)	Création : Fiche de liaison dûment complétée, signée et tamponnée par l'organisme référent (CCAS ou mairie). Renouvellement (tous les 3 mois, sur présentation de leur attestation CAF)** : - DEMANDEUR D'EMPLOI : (i) Attestation de paiement nominative et datée de moins d'1 mois et sans rupture dans les renouvellements exédant une période de 2 mois (ii) OU Avis de situation du Pôle Emploi nominatif et daté de moins d'1 mois et sans rupture dans les renouvellements exédant une période de 2 mois. BENEFCIAIRE RSA : (i) Soit une attestation de paiement de la CAF datée de moins d'1 mois et sans rupture dans les renouvellements exédant une période de 2 mois OU (ii) soit une attestation de Prime d'Activité de la CAF datée de moins d'1 mois et sans rupture dans les renouvellements exédant une période de 2 mois et une fiche de paie justifiant que l'ensemble des ressources est inférieur à 80% du SMIC (Attention les attestations concernant les Primes d'Activité seules ne constituent pas un justificatif). - STAÇIAIRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE : Copie de la convention de stage en vigueur signée par l'entreprise. - CONTRAT AIDE : Copie du bulletin de salaire du mois précédent.	—	x
PASS SENIOR MENSUEL	Personne âgée de plus de 65 ans et résident	Création : Fiche de liaison dûment complétée, signée et tamponnée par l'organisme référent (CCAS ou mairie) sur présentation de la pièce d'identité et d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois.	—	x
PASS SENIOR ANNUEL	dans l'une des communes du SMiTU			
PASS SENIOR PLUS	Personne âgée de plus de 65 ans non-imposable et résident dans l'une des communes du SMiTU	Création : Fiche de liaison dûment complétée, signée et tamponnée par l'organisme référent (CCAS ou mairie), sur présentation de la pièce d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et de l'avis de non-imposition N-1 recto-verso. Renouvellement : Copie recto-verso de l'avis de non-imposition N-1.	—	x
TARIFICATION SOLIDAIRE TRANS'SPMR				
PASS TRANS'PMR	Personne avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80% et habitant une commune du SMiTU	Création : Copie de la pièce d'identité + Copie de la carte d'invalidité justifiant du taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% + Copie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois + Photo d'identité récente (moins de 3 mois). Renouvellement : Copie de la carte d'identité justifiant du taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%	—	x
** Les renouvellements des Pass Tremplin se font sur la base des justificatifs en cours de validité en boutique Citéline entre le 04/M et le 04/M+1				

** Les renouvellements des Pass Tremplin se font sur la base des justificatifs en cours de validité en boutique Citéline entre le 04/M et le 04/M+1