

## Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

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 »
- qu'elles soient exploitées par Citéline ou sous-traitées par Citéline à d'autres transporteurs

Ces CGU ont pour objet de préciser les modalités d'application aux réseaux de transport de textes législatifs et réglementaires notamment :

- la loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de Fer
- le décret 2016-541 du 3 mai 2016, sur la Police, la Sureté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local
- le Code Civil
- le Code de Procédure Pénale
- le Code des Transports

Le non-respect de ces CGU est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Les présentes CGU sont considérées comme acceptées dès la montée à bord des véhicules.

L'ensemble des CGU, de la Gamme tarifaire et des Conditions Générales de Vente est accessible sur [www.citeline.fr](http://www.citeline.fr)

### 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 :

- l'utilisateur non pourvu d'un titre de transport doit en acheter un auprès du conducteur puis immédiatement le valider en le posant sur le lecteur prévu à cet effet
- 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 impérativement voyager avec un SSC valable et valide. Un SSC vide ne constitue pas un titre de transport valable
- toute CSC est nominative et ne peut être utilisée que par son propriétaire
- l'utilisateur doté d'un titre de transport Citéline doit le valider en le positionnant devant ou sur le lecteur prévu à cet effet. Plusieurs signaux lumineux informent l'utilisateur sur l'état de sa validation :
  - signal bleu : le titre peut être présenté devant le valideur
  - signal vert : le porteur de la carte peut passer
  - signal rouge : titre validé refusé

Le porteur de la carte doit alors descendre du bus ou acheter un titre valable auprès du conducteur.

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.

## ARTICLE 2 – ARRÊTS

Tous les arrêts sont facultatifs.

L'utilisateur doit être présent devant l'arrêt 5 minutes en avance. L'utilisateur est tenu de demander l'arrêt du véhicule dans lequel il désire prendre place en faisant signe de la main suffisamment tôt pour être vu en temps utile par le conducteur. Aucune prise en charge ne sera effectuée en dehors des arrêts.

L'utilisateur doit demander l'arrêt de descente suffisamment à temps, en appuyant sur le bouton STOP des véhicules équipés, pour que ce dernier soit en mesure d'arrêter le véhicule sans danger.

La descente se fait exclusivement par les portes arrière pour les véhicules qui en sont équipés et uniquement aux arrêts matérialisés à cet effet.

Les heures de passage mentionnées aux points d'arrêt et dans les fiches horaires sont fournies à titre indicatif et peuvent être soumis aux aléas de la circulation.

## ARTICLE 3 – LIMITATIONS D'UTILISATION

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

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.

## ARTICLE 4 – CONTRÔLES

Chaque usager est responsable du bon état de conservation de son titre de transport : le SSC doit être non plié, non déchiré et non souillé afin que le titre soit lisible.

L'usager doit pouvoir présenter son titre de transport valable et validé, pendant toute la durée de son déplacement, sur simple demande des personnels de conduite ou de contrôle.

Les contrôleurs de Citéline, assermentés et agréments auprès du Tribunal de Grande Instance de Thionville sont habilités :

- à relever toute infraction au présent règlement
- à retirer au contrevenant le titre présenté s'il n'est pas ou ne peut pas en être le titulaire, si le titre a été mis en opposition
- à dresser un procès-verbal
- à demander un justificatif d'identité
- à percevoir le montant de l'indemnité forfaitaire
- à faire appel aux agents et officiers de police judiciaire

Tout usager ne pouvant présenter un titre de transport valable et validé lors d'un contrôle sera considéré en infraction et s'exposera aux sanctions prévues par les textes légaux et réglementaires en vigueur, notamment :

- le Code général des collectivités territoriales ;
- le Code des transports ;
- le Code de procédure pénale et notamment les articles 529-3 et 4 ;
- le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ;
- le contrat d'obligation de service public conclu entre l'exploitant du réseau Citéline et l'autorité organisatrice de la mobilité durable, le SMiTU.

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 au moment de la constatation de l'infraction entre les mains du contrôleur assermenté de Citéline. Ceci permet d'éviter toute majoration de l'amende forfaitaire.
- 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)

A défaut de paiement dans les deux mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par Citéline au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

Les montants des indemnités forfaitaires en vigueur et majorations sont consultables sur l'affiche tarifaire obligatoire présente dans les véhicules et sur [www.citeline.fr](http://www.citeline.fr).

## ARTICLE 5 – VIDEOPROTECTION

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

## ARTICLE 6 – ANIMAUX

Seuls les animaux de compagnie de petite taille sont acceptés gratuitement dans les véhicules, à condition qu'ils soient portés dans les bras (pour les chiens) ou

transportés dans un panier prévu à cet effet (pour tous les animaux), et dans la mesure où ils ne peuvent ni salir ni incommoder les autres usagers.

Les animaux de moyenne ou grande taille ne sont pas acceptés.

Les chiens-guide sont admis gratuitement et sans restriction de taille à condition d'être tenus en laisse.

## ARTICLE 7 – OBJETS ENCOMBRANTS

Les bagages à mains et colis dont la plus grande dimension n'excède pas 75 centimètres et pouvant être transportés par une seule personne, ainsi que les chariots à provisions, sont acceptés à bord des véhicules et transportés gratuitement, dans la mesure où ils ne constituent pas une gêne pour les autres usagers et que le conducteur ne soit pas obligé d'aider à les hisser à bord.

Les poussettes sont acceptées à bord des véhicules et transportées gratuitement. En cas d'affluence, il est préférable qu'elles soient pliées.

Les personnes montant avec des poussettes ont l'obligation de les tenir fermement et sont responsables de tout incident qui pourrait survenir du fait de leurs roues dans le véhicule.

Les propriétaires des objets encombrants cités précédemment ne devront pas les déposer sur les sièges et devront s'assurer qu'ils ne sont pas de nature à porter préjudice à la sécurité des personnes et des biens.

## 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
- de fumer, y compris l'usage de cigarettes électroniques, ou d'utiliser des allumettes ou briquets
- de voyager avec tout produit dangereux : inflammable, toxique, coupant ou armes de toutes catégories (à l'exception des forces de police)
- de voyager avec un vélo, une trottinette non pliée ou des patins à roulettes et assimilés chaussés aux pieds à bord du véhicule

- de consommer des boissons alcoolisées ou toute substance illicite à l'intérieur du véhicule
- de ne pas respecter les règles d'hygiène
- de souiller et de dégrader le matériel
- de jeter des déchets dans les véhicules
- de mettre les pieds sur les sièges, d'utiliser des appareils électroniques à des niveaux sonores gênants pour les autres usagers et le conducteur
- d'avoir dans le véhicule un comportement incommode pour les autres usagers
- de se pencher au dehors ou de laisser passer un objet à l'extérieur du véhicule
- de lancer des objets par les fenêtres
- d'entraver la circulation dans le véhicule, d'encombrer les issues et de mettre un obstacle aux manoeuvres des portes et des dispositifs de sécurité
- d'user abusivement de la décompression des portes et des issues de secours
- de toucher aux appareils de contrôle et de manoeuvre des véhicules et de se servir de tout dispositif ou matériel réservé au personnel de Citéline
- de déplacer ou de modifier la signalétique
- d'enquêter sans l'autorisation de Citéline, de distribuer ou vendre quoi que ce soit, de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande
- de pratiquer toute forme de mendicité
- de demeurer dans les véhicules en dehors du service commercial
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule

## ARTICLE 9 – PLACES RESERVÉES

Certaines places sont réservées en priorité aux :

- mutilés de guerre
- aveugles
- invalides et infirmes
- femmes enceintes
- personnes accompagnées d'enfants en bas âge
- personnes âgées

Lorsque ces places réservées sont inoccupées elles peuvent être utilisées par d'autres usagers qui devront les céder immédiatement aux ayants droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du conducteur ou du personnel de contrôle.

## ARTICLE 10 – OBJETS TROUVÉS

Citéline n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules. Tout objet perdu est rapatrié sous 24h minimum au lieu de dépôt des objets trouvés.

Toute demande de restitution d'objet avant ce délai ne pourra être exaucée. L'utilisateur ayant perdu un bien personnel devra le signaler en écrivant à Citéline (cf. article 12). Le service clients recontactera ensuite l'utilisateur afin de l'en tenir informé. L'utilisateur devra obligatoirement justifier de son identité, décrire précisément l'objet perdu et prouver que l'objet lui appartient.

#### **ARTICLE 11 – RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation, dûment motivée et non anonyme, peut être adressée par écrit à en joignant les précisions nécessaires et notamment le numéro du véhicule ou de la ligne, le sens, le nom de l'arrêt le plus proche, la date et l'heure de l'incident.

#### **ARTICLE 12 – COORDONNÉES SERVICE CLIENTS**

Toute demande peut être adressée soit par courrier à : Citéline – Pôle relation clients, 6 rue de Longwy – 57190 FLORANGE ou en écrivant à [contact@citeline.fr](mailto:contact@citeline.fr) ou par téléphone au 03 82 59 31 05