

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) - CITEL'O

### 1. Objet et Champ d'Application

#### Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation du service de Transport à la Demande (TAD) Citéline, dénommé CITÉL'O. Ce service est destiné à compléter les lignes de bus régulières du réseau Citéline et à offrir une solution de transport flexible et adaptée aux besoins des usagers.

#### Article 2 – Champ d'Application

Le service CITÉL'O fonctionne toute l'année. Ce service est accessible à tous les usagers, à l'exception du public scolaire en période scolaire du lundi au vendredi. Les scolaires sont autorisés à utiliser le service le samedi, le dimanche et pendant les vacances scolaires. L'accès n'est pas autorisé aux usagers en possession d'un titre gratuit, ces derniers devront obligatoirement s'acquitter d'un titre pour emprunter le service.

### 2. Conditions d'Utilisation du Service

#### Article 3 – Modalités de Réservation

Les lignes CITÉL'O fonctionnent uniquement sur réservation téléphonique. Les réservations sont acceptées dans la limite des places disponibles. Si la capacité maximale est atteinte, un autre créneau sera proposé à l'utilisateur. Les annulations de réservation doivent être effectuées au plus tard la veille du trajet.

#### Article 4 – Conditions d'Accès

Le service CITÉL'O est accessible à tous les usagers après pré-inscription auprès du service client Citéline. Avant toute réservation l'utilisateur doit transmettre une copie de sa pièce d'identité et un justificatif de domicile.

La réservation est accessible à tous les usagers préinscrits, à l'exception du public scolaire en période scolaire du lundi au vendredi. Les scolaires sont autorisés à utiliser le service le samedi, le dimanche et pendant les vacances scolaires.

## Article 5 – Tarifs et Titres de Transport

Les abonnements et titres de transport Citéline sont valables dans les véhicules CITÉL'O. Cependant l'accès n'est pas autorisé aux usagers en possession d'un titre gratuit, ces derniers devront obligatoirement s'acquitter d'un titre pour emprunter le service. Si un usager ne possède pas de titre de transport ou d'abonnement Citéline, il doit se munir d'un titre valide en amont de son voyage ou en faire l'acquisition à bord.

## Article 6 – Correspondance

La correspondance avec une autre ligne du réseau est autorisée : il suffit de valider le titre en montant dans le prochain bus.

## Article 7 – Capacité Maximale

Les réservations pour le service CITÉL'O sont acceptées dans la limite des places disponibles. Si la capacité maximale est atteinte, un autre créneau sera proposé à l'usager.

## 3. Responsabilités et Obligations

### Article 8 – Responsabilité de l'Usager

L'usager qui, plus de 2 fois, ne se présente pas à l'arrêt de bus pour lequel il a opéré une réservation alors qu'il n'a pas annulé son transport dans le délai d'annulation indiqué au sein du présent règlement engage sa responsabilité et se verra interdire de manière définitive l'accès au service.

### Article 9 – Protection des données personnelles

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.

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.

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.

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 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.

## Article 10 – Interdictions

Il est interdit à tout usager du service :

- De voyager sans être muni d'un titre de transport valable et validé.
- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule.
- D'ouvrir les portes d'accès pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule.
- De prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs au-delà du terminus (dernier arrêt commercial, extrémités de lignes ou terminus provisoirement établis par l'Exploitant).
- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules ou le service des agents.
- De pénétrer ou de se tenir dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible de gêner ou d'incommoder les autres usagers.
- De s'introduire ou de se maintenir dans les véhicules en état d'ivresse manifeste.
- D'accéder aux véhicules en possession de matières ou objets qui, par leur nature, leur dimension, leur quantité ou l'insuffisance de conditionnement, peuvent constituer un danger ou une gêne pour les autres usagers.

## 4. Service Clientèle

### Article 11 – Service Clientèle

Les titres de transport Citéline peuvent être achetés sur la e-boutique ([www.eboutique.citeline.fr](http://www.eboutique.citeline.fr)), en points de vente Citéline, auprès du conducteur ou

chez les dépositaires Citéline. Les titres Citeline permettent de voyager sur les réseaux de transport « Citéline », « Cité' O » et « Trans'PMR ».

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

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