

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CITELINE

## 1 – Objet

---

- 1.1. La SPL Trans Fensch exploite le réseau de transport du Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville Fensch (SMITU Thionville Fensch) sous la dénomination commerciale « Citéline ».
- 1.2. Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de commercialisation des titres de transport vendus par Citéline ainsi que de toute autre structure intervenant pour le compte de Citéline.
- 1.3. Les conditions générales de vente dédiées à chaque abonnement sont détaillées en annexe.
- 1.4. La gamme tarifaire et les conditions qui en découlent sont définies par le SMITU Thionville Fensch, Autorité Organisatrice sur son périmètre de Transport Urbain.

## 2 – Définition

---

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

USAGER : l'Usager désigne la personne qui bénéficie d'un titre de transport Citéline. C'est le titulaire du titre de transport

ABONNE : l'Abonné désigne la personne qui bénéficie d'un abonnement Citéline mensuel ou annuel

PAYEUR : le Payeur désigne la personne qui effectue le règlement d'un titre annuel ou mensuel payant. Cette personne n'est pas nécessairement l'Usager

TITRE DE TRANSPORT : constitue un contrat entre l'Usager et Citéline. Il peut se présenter sous forme d'un « BSC » (Billet Sans Contact) ou d'une « CSC » (Carte Sans Contact). Tous les contrats sont chargés sur des supports sans contact. Tous les supports sont numérotés et sont destinés à être présentés devant l'un des valideurs installés dans les véhicules du réseau Citéline. Ce geste simple permet de valider son titre de transport et donc de voyager en conformité avec réglementation des transports publics. La carte sans contact peut contenir des données personnelles. Celles-ci sont indispensables à la gestion du dossier de l'Usager.

TITRE ANNUEL PAYANT (ou abonnement) : contrat payable une fois par an sur la base d'un forfait. Le contrat chargé peut porter sur une période de 10 à 12 mois. Cette période varie selon le titre de transport. Tous les titres annuels payants sont chargés sur une carte sans contact.

## 3 – Champ d'application et conditions d'accès aux titres

---

Les présentes conditions générales de vente concernent les titres de transport de la société Citéline suivants :

### TARIFICATION COMMERCIALE

- o Ticket unitaire
- o Ticket journée illimitée
- o Ticket 10 voyages
- o Pass MOUV mensuel
- o Pass MOUV annuel
- o Pass Jeun's mensuel (moins de 26 ans)
- o Pass Jeun's annuel (moins de 26 ans)

### TARIFICATION SOLIDAIRE

- o Ticket 10 voyages tarif réduit
- o Pass S'cool -16 ans et Pass S'cool +16 ans (2 voyages par jour scolaire, valable uniquement en période scolaire et réservé aux ayants-droits)
- o Pass S'cool Plus -16 ans et Pass S'cool Plus +16 ans (voyages illimités toute l'année et réservé aux ayants-droits)
- o un Pass mensuel Senior (65 ans et +)
- o un Pass annuel Senior (65 ans et +)
- o un Pass annuel Senior Plus (65 ans et +, non-imposables)
- o un Pass Tremplin (bénéficiaires du RSA, demandeurs d'emploi, stagiaires de la formation professionnelle et contrats aidés)

## 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, révisée chaque année. Elle est déterminée par le SMITU Thionville Fensch.
- 4.2. Elle est accessible sur le site internet [www.citeline.fr](http://www.citeline.fr), et, de manière non limitative, en agences commerciales, chez les dépositaires et à bord des véhicules.
- 4.3. Tous les supports des titres de transport sont payants à la création. Les cartes sans contact sont garanties 5 ans contre tout dysfonctionnement technique, non imputable au détenteur. Aucune garantie n'est fixée pour les tickets.

- 4.4. Les Cartes Sans Contact sont interoperables. En cas de perte ou de vol, la carte concernée doit être remplacée dans sa structure d'achat initial et les contrats doivent ensuite être rechargés auprès de chaque partenaire d'interopérabilité.

## **5 – Règlement des titres de transport**

---

- 5.1. Le règlement des titres de transport Citéline achetés en Agence Commerciale Citéline se fait selon le tarif en vigueur le jour de l'achat ou selon les modalités de prélèvement telles que définies au paragraphe §5.7. Le règlement peut se faire soit par paiement comptant – espèces , chèque bancaire, postal, mandat cash (libellés à l'ordre de Citéline), carte bleue, VISA, EUROCARD et MASTERCARD acceptées en France – soit par prélèvements automatiques mensuels pour les abonnements).
- 5.1.1. Les titres annuels payants Citéline sont des contrats forfaitisés payables selon deux formules au choix :
- soit la formule au comptant pour laquelle les dispositions du §5.1 s'appliquent
  - soit la formule par prélèvement mensuel pour laquelle les dispositions du §5.7 s'appliquent
- 5.2. Le règlement des titres de transport achetés auprès des conducteurs du réseau Citéline se fait obligatoirement en paiement comptant (soit en espèces, soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de Citéline).
- 5.3. Le règlement des titres de transport achetés auprès d'un dépositaire ou d'un sous-traitant du réseau Citéline, se fait aux conditions fixées par le revendeur lui-même.
- 5.4. Seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié en France sont acceptés.
- 5.5. Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non-utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport Citéline annuels payants – voir §6.2.3).
- 5.6. Aucun escompte ou remise n'est accordé pour paiement comptant ou pour achat de titres en nombre.
- 5.7. Les dispositions relatives au prélèvement mensuel sont les suivantes : Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé et doit bénéficier d'un compte postal dans un établissement bancaire domicilié en France. Pour tous les titres Citéline annuels payants, les prélèvements sont automatiques. La formule par prélèvements se décompose en 10 mensualités correspondantes au 1/10<sup>e</sup> de la valeur du titre de transport Citéline au tarif en vigueur à la date de l'achat. La 1<sup>ère</sup> mensualité doit être payée au comptant à l'achat du titre de transport Citéline. Elle est égale à 1/10<sup>e</sup> de la valeur du titre de transport Citéline au tarif en vigueur à la date de l'achat, majorée des frais de gestion au tarif en vigueur à la date de l'achat.
- 5.7.1. Chaque prélèvement s'effectuera comme suit (sous réserve de modifications) :
- le 5 du mois suivant (M+1) pour tout contrat souscrit entre le 1er et le 14e jour du mois en cours (M)
  - le 5 du mois postérieur au suivant (M+2) pour tout contrat souscrit entre le 15e jour et le dernier jour du mois en cours (M)
  - Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit impérativement être enregistrée avant la fin du mois pour prendre effet, au plus tôt, le 5 du mois suivant.
- 5.7.2. Le Payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler à l'une des Agence Commerciales Citéline. Il remplit dans ce cas une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB ou un RIP correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. Tous les autres abonnements par prélèvements souscrits par le Payeur auprès de Citéline seront effectués sur le nouveau compte bancaire ou postal désigné. En cas de changement de Payeur, le nouveau Payeur doit se rendre en Agence Commerciale Citéline afin de remplir une autorisation de prélèvements et de fournir un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.
- 5.7.3. 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), Citéline se charge d'en avertir le Payeur au moyen d'une lettre simple adressée au dernier domicile connu du Payeur et/ou de l'Abonné. Des frais de gestion d'impayé (frais bancaires augmentés des frais de dossier), selon le montant en vigueur au moment de la transaction, seront imputés au Payeur qui devra s'acquitter, sous 8 jours après envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi), des sommes impayées auprès des Agences Commerciales Citéline. Passé ce délai, Citéline mettra la carte de l'Abonné en opposition, de sorte que celle-ci ne soit plus utilisable dans les véhicules du réseau, jusqu'au lendemain de la régularisation des sommes dues (sous réserve du transfert effectif des données informatiques dans le système billettique de Citéline).
- 5.7.4. En cas de récidive, la totalité des sommes restant dues devient immédiatement exigible nonobstant les frais de gestion d'impayé.

## 6 – Modalités de résiliation des titres annuels payants

---

### 6.1. Résiliation à l'initiative de Citéline

Le contrat d'abonnement peut être résilié de plein droit par Citéline pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...)
- en cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement contrevenant notamment aux Conditions d'Utilisation en vigueur
- en cas de deux (2) impayés successifs ou compte clos, la résiliation pour défaut de paiement entraîne, en outre, pour le débiteur l'obligation de rembourser les frais de gestion occasionnés par l'incident

Le Payeur est informé de la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à son domicile. Tout utilisateur dont l'abonnement est résilié pour défaut de paiement ou utilisation frauduleuse s'engage à restituer sa carte sans contact, si elle ne lui a pas été retirée par un agent de contrôle, dans les trois (3) jours ouvrables suivants la date de première présentation de la lettre.

Citéline se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à toute personne dont le contrat aurait été résilié pour l'une des raisons susmentionnées.

### 6.2. Résiliation à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur

6.2.1. Le contrat d'abonnement peut être résilié par l'Abonné ou le Payeur, sans justification, sous réserve du respect d'un délai incompressible de six (6) mois à compter de la date de début de validité de l'abonnement. Lorsque l'Abonné résilie son abonnement avant la fin du délai de six (6) mois, sans motif légitime, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de ce délai deviennent immédiatement exigibles.

6.2.2. Cas de force majeure

En cas de force majeure tel qu'énuméré ci-dessous l'Abonné ou le Payeur peut déroger aux six (6) mois incompressibles, et obtenir remboursement de tout ou partie de son abonnement dans les conditions suivantes :

- l'Abonné ou le Payeur doit adresser sa demande par lettre recommandée avec avis de réception au Service Clientèle Citéline – avant le 15 du mois pour prendre effet le 05 du mois suivant ; les jours restants (du 15 au 05) sont à la charge du Payeur
- l'Abonné ou le Payeur doit joindre à cette demande les justificatifs du motif de résiliation ainsi que sa carte sans contact

Les cas de force majeure sont :

- Décès du titulaire de la carte sans contact (un certificat de décès doit être fourni à Citéline)
- Longue maladie supérieure à 6 mois (un certificat médical doit être fourni à la Citéline)
- Déménagement en dehors de la zone desservie par Citéline (sur justificatif)
- Changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par Citéline (sur justificatif de l'employeur ou de l'établissement)
- Perte d'activité (sur justificatif)
- Changement d'établissement scolaire (exclusivement pour les Pass Jeun's, S'cool et S'cool Plus)

6.2.3. Conditions spécifiques pour le remboursement

- En cas de paiement par prélèvement mensuel : si le Payeur a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions énoncées aux articles §6.2.1 et §6.2.2 ci-dessus, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois commencé est dû en totalité
- En cas de paiement comptant : si le Payeur a payé l'intégralité de son titre de transport Citéline annuel et s'il remplit l'une des conditions ci-dessus, il peut demander le remboursement du trop-perçu, tout mois entamé est dû en totalité.
- En cas de remboursement partiel du titre de transport Citéline annuel, tout mois entamé est dû en totalité.

Toute demande de remboursement conforme aux modalités énoncées ci-dessus (Cf. : § 6.2.1 ou § 6.2.2) doit être adressée, par écrit, au service Commercial de Citéline, à l'adresse suivante :

**Citéline – Service Clientèle – 1, rue de Longwy- B.P. 60099 – 57192 FLORANGE Cedex**

## 7 – Service après-vente

---

Le service après-vente est effectué exclusivement dans les Agences Commerciales Citéline de Florange ou de Thionville.

### 7.1. Dégradation, perte ou vol d'une carte

7.1.1 En cas de dégradation, de perte ou de vol d'une carte sans contact, l'Abonné doit se rendre immédiatement dans une Agence Commerciale Citéline. Une nouvelle carte sans contact sera alors établie (et facturée au tarif en vigueur appliqué pour un duplicata) sur présentation d'une pièce d'identité et d'une déclaration sur l'honneur de perte ou de vol le cas échéant. L'ensemble des titres de transport Citéline présent sur l'ancienne carte est transféré sur la

nouvelle carte sans contact. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la carte sans contact, entraîne le blocage du fonctionnement de celle-ci, qui ne sera plus utilisable par la suite.

7.1.2. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport Citéline pour voyager entre la date de la perte et l'établissement de la nouvelle carte sans contact.

7.1.3. Il est par ailleurs notifié que conformément à la règle en vigueur l'Usager ne peut voyager sans titre de transport Citéline. L'Usager est donc tenu de se procurer un titre de transport Citéline s'il ne fait pas établir immédiatement son duplicata suite à une dégradation, une perte ou un vol.

## **7.2. Dysfonctionnement**

7.2.1. En cas de dysfonctionnement anormal de son titre de transport sans contact, l'Usager doit en informer immédiatement le conducteur et acheter un ticket unitaire pour effectuer son voyage. L'Usager doit ensuite se rendre dans une Agence Commerciale Citéline afin de bénéficier du service après-vente.

7.2.2. Si l'Agence Commerciale Citéline constate que la carte sans contact est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle carte est alors établie gratuitement. L'Usager est par ailleurs remboursé - dans la limite de 2 tickets unitaires maximum et sur présentation de ceux-ci - les voyages qu'il a effectués et au tarif en vigueur, à la suite des/des dysfonctionnement(s) de sa carte. Si la carte sans contact Citéline a été abimée, les dispositions du paragraphe §7.1 s'appliquent.

## **8 – Protection des données personnelles**

---

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier. Elles peuvent être communiquées à l'Autorité Organisatrice, le SMITU Thionville Fensch. Conformément à la loi informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978, les Usagers bénéficient d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données les concernant.

Toute demande dans ce sens doit être formulée par écrit auprès de :

Citéline – 6, rue de Longwy - BP 60099 - 57192 Florange Cedex.

## **9 – Application et opposabilité des conditions générales de vente**

---

L'achat de titres de transport de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux dispositions des présentes conditions générales de vente et à la gamme tarifaire en vigueur.

## **10 – Attribution juridique**

---

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. En cas de litige découlant de leur interprétation ou de leur exécution, les Parties se réservent la possibilité de trouver un accord amiable. A défaut, ou 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.

## **11 – Service Clientèle**

---

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

- par courriel : [contact@citeline.fr](mailto:contact@citeline.fr)
- par téléphone : 03 82 59 31 05
- par courrier : Citéline - Service Clientèle – 1, rue de Longwy – BP 60099 – 57192 Florange Cedex

## **Annexe 1 : Pass MOUV**

### **1 – Conditions d'accès et d'utilisation des Pass MOUV**

---

- 1.1. Les Pass MOUV mensuel et annuel sont des titres forfaitaires tout public et sont utilisables sur tout le réseau Citéline.
- 1.2. Les Pass MOUV sont tous deux chargés sur des cartes sans contact.

### **2 – Dispositions particulières pour le Pass MOUV mensuel**

---

- 2.1. Le Pass MOUV mensuel est délivré contre les documents suivants :
  - une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois
  - une copie d'une pièce d'identité de l'Abonné
  - une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
- 2.2. L'abonnement Pass MOUV mensuel est souscrit pour une période de un mois de date à date (abonnement glissant).
- 2.3. Aucune résiliation du contrat, à l'initiative de l'abonné, ne sera acceptée durant la période d'abonnement.

### **3 – Dispositions particulières pour le Pass MOUV annuel**

---

- 3.1. Le Pass MOUV annuel est délivré contre les documents suivants :
  - une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois
  - une copie d'une pièce d'identité de l'Abonné
  - une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
  - Si le payeur opte pour la formule par prélèvement, il devra également fournir :
    - o un relevé d'identité bancaire (RIB) ou d'identité postal (RIP) du compte du Payeur sur lequel sera prélevé le prix de l'abonnement
    - o une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
- 3.2. L'abonnement Pass MOUV annuel est souscrit pour une période de un an de date à date (abonnement glissant).
- 3.3. Les modalités de résiliation des Conditions Générales de Vente s'appliquent au Pass MOUV annuel.

## **Annexe 2 : Pass JEUN'S**

### **1 – Conditions d'accès et d'utilisation des Pass JEUN'S**

---

- 1.1. Les Pass JEUN'S mensuel et annuel sont des titres forfaitaires réservés aux personnes ayant moins de 26 ans à la date de souscription de l'abonnement (souscription possible jusqu'à la veille de la date d'anniversaire des 26 ans) et sont utilisables sur tout le réseau Citéline.
- 1.2. Les Pass JEUN'S mensuel et annuel sont tous deux chargés sur des cartes sans contact.

### **2 – Dispositions particulières pour le Pass JEUN'S mensuel**

---

- 2.1. Le Pass JEUN'S mensuel est délivré contre les documents suivants :
  - une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois
  - une copie d'une pièce d'identité de l'Abonné
  - une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
- 2.2. L'abonnement Pass JEUN'S mensuel est souscrit pour une période de un mois de date à date (abonnement glissant).
- 2.3. Aucune résiliation du contrat, à l'initiative de l'abonné, ne sera acceptée durant la période d'abonnement.

### **3 – Dispositions particulières pour le Pass JEUN'S annuel**

---

- 3.1. Le Pass JEUN'S annuel est délivré contre les documents suivants :
  - une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois
  - une copie d'une pièce d'identité de l'Abonné
  - l'autorisation de prélèvement complétée et signée par le Payeur
  - Si le payeur opte pour la formule par prélèvement, il devra également fournir :
    - o un relevé d'identité bancaire (RIB) ou d'identité postal (RIP) du compte du Payeur sur lequel sera prélevé le prix de l'abonnement
    - o une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
- 3.2. L'abonnement Pass JEUN'S annuel est souscrit pour une période de un an de date à date (abonnement glissant).
- 3.3. Les modalités de résiliation des Conditions Générales de Vente s'appliquent au Pass JEUN'S annuel.

## **Annexe 3 : Pass S'COOL et PASS S'COOL+**

### **1 – Conditions d'accès et d'utilisation des Pass S'COOL et S'COOL+**

---

- 1.1. Les Pass S'COOL et S'COOL+ sont tous deux chargés sur des cartes sans contact.
- 1.2. Les Pass S'COOL et S'COOL+ sont des titres forfaitaires réservés aux collégiens et lycéens subventionnés par le SMITU Thionville Fensch, sous réserve d'une inscription préalable et de l'acceptation du dossier. Pour bénéficier d'un Pass S'COOL ou S'COOL+, l'abonné devra remplir toutes les conditions suivantes (elles lui permettront d'obtenir le « volet de prise en charge » tel que mentionné ci-dessous au §1.3. de cette Annexe) :
  - résider dans une commune du SMITU Thionville Fensch
  - fréquenter un établissement scolaire public ou sous contrat
- 1.3. Les Pass S'COOL et S'COOL+ sont délivrés contre remise des documents suivants :
  - le questionnaire de transport scolaire complété
  - une photographie d'identité originale et récente de l'Abonné (à fournir uniquement lors de la création de la carte sans contact)
  - le volet de prise en charge complété et validé par l'établissement scolaire fréquenté
  - Si le payeur opte pour la formule par prélèvement, il devra également fournir :
    - l'autorisation de prélèvement complétée et signée par le Payeur
    - un relevé d'identité bancaire (RIB) ou d'identité postal (RIP) du compte du Payeur sur lequel sera prélevé le prix de l'abonnement
    - le règlement du montant de la 1<sup>ère</sup> mensualité conformément aux modalités de prélèvement décrites dans les Conditions Générales de Vente
- 1.4. Les Pass S'COOL et S'COOL+ peuvent être souscrits en cours d'année scolaire, sous réserve du respect d'un délai incompressible d'abonnement de 6 mois.
- 1.5. Les abonnements aux Pass S'COOL et S'COOL+ sont souscrits pour une période d'une année scolaire, du premier jour de la rentrée au dernier jour de l'année scolaire, de date à date, hors vacances scolaires. Il n'est pas possible d'opter pour un paiement au prorata temporis. La somme globale est due dans sa totalité, même en cas de souscription ou résiliation en cours d'année.
- 1.6. A partir du troisième Abonné scolaire au sein d'une même famille, le Pass S'COOL est remboursé de manière automatique à la fin de l'année scolaire (les familles n'ont pas à intervenir).

### **2 – Dispositions particulières pour le Pass S'COOL**

---

Le Pass S'COOL est un titre annuel offrant la possibilité d'effectuer un trajet aller/retour domicile/école par jour scolaire avec ou sans correspondance en empruntant une ou plusieurs lignes du réseau Citéline.

### **3 – Dispositions particulières pour le Pass S'COOL+**

---

- 3.1. Le Pass S'COOL+ est un titre annuel forfaitaire offrant, en plus du trajet scolaire tel que désigné à l'article §2 de cette annexe, la libre circulation sur l'ensemble des lignes du réseau Citéline du premier jour de la rentrée scolaire à la veille du premier jour de la rentrée de l'année scolaire suivante.
- 3.2. Le forfait S'COOL+ est le différentiel de prix appliqué au Pass S'COOL pour bénéficier de l'offre du Pass S'COOL+ (i.e. : circulation illimitée sur tout le réseau Citéline, pendant 12 mois – vacances scolaires incluses).
- 3.3. Le Payeur doit obligatoirement régler la somme correspondant au forfait S'COOL+ dans son intégralité, au moment de l'achat, selon le tarif en vigueur.
- 3.4. Le forfait S'COOL+ est non remboursable en cas de résiliation. Cette clause prévaut sur toute autre article des Conditions Générales de Vente.