

DOMAINE D'APPLICATION

Les conditions de remboursement suivantes s'appliquent pour tous les abonnements et tickets interurbains, simples ou combinés, acquis auprès du réseau de distribution interurbain de la CTBR (Gare routière des Halles, à bord des autocars CTBR, Guichet Automatique de Banque, boutique en ligne CTBR sur www.ctbr67.fr). Sont exclus du dispositif de remboursement, les abonnements combinés acquis auprès du réseau de distribution urbain de la CTS (Distributeurs Automatiques, Agences commerciales).

QUELLES CONDITIONS REUNIR POUR POUVOIR ETRE REMBOURSE ?

- 1.1 Seuls les titres interurbains achetés dans un autocar CTBR, au guichet de la Gare routière des Halles, sur un Guichet Automatique de Banque, sur la boutique en ligne CTBR www.ctbr67.fr chargés sur carte BADGEO (abonnements mensuels, annuels, billets unitaires et carnets de 10 voyages) ou sur Billet Sans Contact (carnets de 10 voyages et Pass Groupe Journée) peuvent faire l'objet d'un remboursement à condition qu'ils soient non entamés ET que la demande de remboursement soit parvenue à la CTBR dans un délai de 1 mois suivant la date d'achat du titre.
Les demandes de remboursement de titres de transports achetés sur un Distributeur Automatique tram CTS ou en agence commerciale CTS, sont à adresser au service commercial de la CTS – 14 rue de la Gare aux marchandises - 67000 STRASBOURG.
- 1.2 Les titres suivants sur Billet Sans Contact ne sont pas remboursés, même s'ils sont non entamés : Billet Unitaire, Billet UNITAIRE ou Billet ALLER – RETOUR Europa Park, Billet du FORFAIT transport + entrée Europa Park, Ticket évènementiel, Ticket pic de pollution.
- 1.3 Toute demande de remboursement provenant au delà du délai d'un mois ne pourra donner lieu à remboursement.
- 1.4 Les titres de transport achetés en cas de perte de la carte BADGEO et ceux achetés dans l'attente de l'obtention de la carte BADGEO ou d'un renouvellement de profil BADGEO (notamment ceux ouvrant droit à la gratuité de transport ou à une réduction sur un titre de transport), ne seront pas remboursés.

UNE EXCEPTION A LA REGLE COMMERCIALE

- 2.1 Dans le cas où vous avez acheté un titre mensuel :
 - Si vous avez acheté un titre mensuel ne correspondant pas à votre profil habituel (achat suite au non renouvellement d'un profil) ou si vous vous êtes trompé de périmètre pour le titre mensuel (achat d'un titre simple au lieu d'un titre combiné par exemple) ET que vous l'avez validé lors de votre première montée à bord d'un autocar, l'agent de guichet n'a plus la possibilité de rembourser le titre entamé.
 - Si vous avez acheté un abonnement mensuel en double : le titre, même intact, ne pourra plus être remboursé à notre guichet le mois suivant.
- 2.2 **Par dérogation à la règle du titre non entamé, à titre de geste commercial** : l'agent de guichet a la possibilité de vous vendre un ou plusieurs titres pour un montant en euros égal ou supérieur à la valeur d'achat du titre erroné et entamé.

COMMENT FAIRE MA DEMARCHE DE REMBOURSEMENT ?

- 3.1 - Directement au guichet de la Gare routière des Halles, en remplissant le formulaire « Demande de remboursement ». L'abonnement annuel par prélèvement automatique fait l'objet d'un formulaire spécifique « Demande de résiliation ».
 - Par courrier : Service clientèle CTBR – 20 Place des Halles - 67000 STRASBOURG, en produisant tous les justificatifs originaux utiles.
 - Par internet sur le site CTBR www.ctbr67.fr, rubrique « Nous contacter », en téléchargeant tous les justificatifs utiles.
- 3.2 Le remboursement peut se faire notamment : en espèces ou en chèque.

TOUS TITRES HORS ABONNEMENTS ANNUELS : COMMENT SERA TRAITEE MA DEMANDE DE REMBOURSEMENT ?

- 4.1 Votre titre de transport est intact et vous remplissez toutes les conditions ?
L'agent de guichet pourra procéder au remboursement de votre titre de transport en ESPECES.
Pour ce faire, renseignez le formulaire « Demande de remboursement ».
- 4.2 Votre titre de transport mensuel est entamé mais vous réagissez dans les 48 heures.
 - 4.2.1 Vous souhaitez effectuer un autre achat d'un même montant que le titre mensuel, objet de la demande, ou d'un montant supérieur.
L'agent de guichet a la possibilité de vous vendre un nouveau titre. Vous devrez vous acquitter du complément (paiement au choix : espèces, chèque, carte bancaire). Pour ce faire, renseignez le formulaire « Demande de remboursement ».
 - 4.2.2 Vous souhaitez effectuer un autre achat d'un montant inférieur ou vous ne souhaitez pas acheter un autre titre :
Renseignez le formulaire « Demande de remboursement ». Votre demande sera traitée par le service clientèle. Toute demande de renseignement acceptée donnera lieu à l'établissement d'un chèque qui vous parviendra par courrier.

ABONNEMENTS ANNUELS : COMMENT SERA TRAITEE MA DEMANDE DE REMBOURSEMENT ?

- 5.1 **Abonnements annuels comptant**
 - 5.1.1 Quand demander le remboursement d'un abonnement annuel payé comptant ?
L'abonnement annuel payé au comptant repose sur le principe : 12 mois achetés – 9 premiers mois payés + 3 derniers mois gratuits. En bénéficiant ainsi d'un tarif préférentiel, vous ne pouvez vous prévaloir, le cas échéant, du remboursement des 3 mois offerts, non utilisés.
Si, pour quel que motif que ce soit, vous décidez d'arrêter le cours de votre abonnement annuel payé au comptant, votre demande de remboursement sera traitée, sur la base des mois non entamés restants, jusqu'à concurrence des 9 mois. Le remboursement s'effectuera par ailleurs à partir du mois suivant le dépôt de votre requête, et votre abonnement ne sera plus valable. Le fait de ne pas avoir utilisé éventuellement votre titre pendant une période avant cette date, ne saurait être opposable au service réclamation de la CTBR. Cette période est perdue et non remboursable.
 - 5.1.2 Comment faire ma démarche de remboursement d'un abonnement annuel payé comptant ?
 - En remplissant et déposant au guichet de la Gare routière des Halles le formulaire « Demande de remboursement ».
 - Par courrier : en remplissant et envoyant le formulaire « Demande de remboursement » à Service clientèle CTBR – 20 Place des Halles - 67000 STRASBOURG.
 - Par internet sur le site CTBR www.ctbr67.fr, rubrique « Nous contacter / Résilier un abonnement annuel », puis sélectionnez « Vous souhaitez résilier : Un abonnement annuel payé au comptant ».
 - 5.1.3 Comment s'effectue le remboursement d'un abonnement annuel payé comptant ?
Les demandes de remboursement d'un Abonnement annuel au comptant donnent lieu à l'établissement d'un chèque qui vous parviendra par courrier dans le mois suivant le dépôt de votre demande.
- 5.2 **Abonnements annuels par prélèvement automatique**
 - 5.2.1 Quand arrêter mon abonnement annuel par prélèvement ?
Si vous souhaitez résilier votre Abonnement Annuel par Prélèvement Automatique, vous devez en faire la demande expresse avant le 20 du mois précédent le mois d'arrêt choisi.
Votre abonnement ne sera plus valable dès le mois suivant et le prélèvement sur votre compte arrêté.
Si votre demande intervient à partir du 20 du mois en cours, l'arrêt du prélèvement automatique ne pourra pas être fait pour le mois suivant mais pour le mois d'après. Le mois prélevé mais non utilisé ne fera l'objet d'aucun remboursement.
 - 5.2.2 Comment faire la démarche pour résilier mon abonnement annuel par prélèvement ?
 - En remplissant et déposant au guichet de la Gare routière des Halles le formulaire « Demande de résiliation ».
 - Par courrier : en remplissant et envoyant le formulaire « Demande de résiliation » à Service clientèle CTBR – 20 Place des Halles - 67000 STRASBOURG.
 - Par internet sur le site CTBR www.ctbr67.fr, rubrique « Nous contacter / Résilier un abonnement annuel », puis sélectionnez « Vous souhaitez résilier : Un abonnement annuel payé par prélèvement automatique ».