

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE & DE SERVICE au 1<sup>er</sup> novembre 2020

---

## PREAMBULE

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente & de service constituant un contrat entre le client et la CTBR ; celles-ci sont accessibles sur le site de la CTBR à l'adresse suivante <https://www.ctbr67.fr/cgv/>

Les prestations offertes par le site Internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) sont proposées par la Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR).

La CTBR propose la création de cartes Badgeo fluo, la délivrance de duplicatas de cartes Badgeo fluo ainsi que la vente d'abonnements annuels, d'abonnements mensuels, de carnets de tickets de transport et de titres unitaires à charger sur une carte Badgeo fluo ou sur un billet sans contact fluo.

Ces services sont accessibles, pour tout ou partie, sur le site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr), à l'agence commerciale de la Gare Routière des Halles, aux Guichets Automatiques du Crédit Mutuel et auprès des conducteurs-receveurs de la CTBR.

Les Titres de transports rechargeables sur une carte Badgeo fluo ou sur un billet sans contact fluo sont valables, soit uniquement sur le périmètre du réseau fluo Grand Est 67 (réseau de transport interurbain du Bas-Rhin), soit en combinaison avec les réseaux de Transports Urbains de l'Eurométropole de Strasbourg (CTS), Sélestat (TIS) ou Haguenau (Ritmo).

# 1 \ DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

## 1 \1 Définitions

« Commande » désigne l'achat de titres de transport (abonnements et tickets) ou de carte Badgeo fluo effectué par le Client sur le site Internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr).

« Client » désigne l'utilisateur du site Internet, notamment afin de commander et charger un titre de transport sur sa carte Badgeo.

« Carte Badgeo fluo » désigne la carte de transport fluo Grand Est 67, carte sans contact nominative, délivrée par la CTBR. Elle est l'une des conditions nécessaires pour accéder à l'achat en ligne proposé par la CTBR.

« Billet sans contact fluo » ou « BSC fluo » désigne le billet de transport fluo Grand Est 67 délivré par la CTBR. Il est nécessaire pour accéder à l'achat de titres de transport pour le réseau interurbain fluo Grand Est 67.

« Partenaires » désigne tous les partenaires de la CTBR, fournisseur de prestations.

« Titres de transport » désigne les titres de transport vendus sur le site [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) par la CTBR.

« Gestionnaire » désigne le titulaire du compte utilisateur de la boutique en ligne.

« Détenteur » désigne le client qui possède une carte Badgeo fluo nominative.

« Boutique en ligne » désigne l'espace de vente numérique accessible sur le site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr)

## 1 \2 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre d'une part :

la société publique locale COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU BAS-RHIN

Adresse Postale : 14 Place des Halles – 67000 STRASBOURG

Tél : 03 88 23 43 23

SPL au capital de 500 000 € inscrite au RCS de Strasbourg sous le n° 850 352 915,


ci-après dénommée « **la CTBR** »

et d'autre part, toutes personnes physiques ou morales,

ci-après dénommé « le Client ».

Les Conditions Générales s'appliquent à l'achat de titres de transport et à leur chargement sur la carte Badgeo ou BSC fluo, délivrés par la CTBR et ce, quel que soit le canal de vente, ainsi qu'à toute utilisation du site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr)

L'achat de Titres de transport est réservé aux clients ayant pris connaissance, compris et accepté les Conditions Générales dans leur intégralité ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque type de Titre de transport proposé. Il est conseillé au client de lire les présentes Conditions Générales de façon préalable à chaque achat, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées sans préavis. Le cas échéant, la date d'entrée en vigueur des



nouvelles Conditions Générales de Vente sera précisée. Dès lors, ces modifications seront inapplicables aux ventes conclues préalablement à leur modification.

Tout achat implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales et des conditions spécifiques applicables aux Titres de transport achetés.

Une utilisation des services de la CTBR qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales de Vente, pourra entraîner le refus, par la CTBR, à tout moment, de permettre au Client d'accéder à ce service. La CTBR pourra procéder à la résiliation de sa carte Badgeo fluo permettant l'accès à ce service, sans que le client ne puisse s'y opposer.

## 2 \ MODALITES D'UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE DU SITE WWW.CTBR67.FR

### 2 \1 Conditions d'utilisation

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du site internet faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni de négligence de sa part.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il a fournies.

### 2 \2 Création d'un compte utilisateur

L'accès à la boutique du site nécessite la création d'un compte utilisateur par le client.

Pour créer un compte utilisateur, le client est invité à remplir un formulaire contenant des données personnelles dont l'usage est précisé dans la politique de confidentialité de la CTBR. Il sera alors considéré comme le Gestionnaire du compte utilisateur.


Sur ce compte, le Gestionnaire a la possibilité de gérer plusieurs cartes Badgeo fluo : la sienne, s'il en possède une, et/ou celles d'autres Détenteurs de cartes Badgeo fluo qu'il rattachera à son compte utilisateur.

Il n'est pas obligatoire pour le Gestionnaire d'être titulaire d'une carte Badgeo fluo.

Une carte Badgeo fluo peut être gérée par plusieurs comptes utilisateurs différents. Lors de tout nouveau rattachement d'un détenteur à un autre compte utilisateur, le-s gestionnaire-s déjà enregistré-s pour ce détenteur sera-ont informé-s de ce rattachement à un nouveau gestionnaire.

Le client reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales avant de valider la création de son compte utilisateur.

## 3 \ CREATION DE CARTE BADGEO – NOUVEAU CLIENT



La première demande de création de carte Badgeo fluo est gratuite, son renouvellement tous les 6 ans également.

Dans le cas où aucune carte Badgeo fluo n'a jamais été créée pour lui-même ou pour un tiers, le Gestionnaire doit préalablement en créer une (pour lui-même ou pour un tiers) pour pouvoir bénéficier de la totalité des services proposés par la boutique en ligne et notamment l'achat de Titres de transport. Pour cela, il est invité à suivre les instructions indiquées sur le site de la boutique en ligne et à transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires à la création d'une carte Badgeo fluo.

Il est rappelé que le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il a fournies. En cas de transmission d'information incomplète ou erronée, la CTBR se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la demande de création de carte Badgeo fluo, sans que le client ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

### **3 \1 Création de carte Badgeo à l'agence commerciale ou par correspondance**


La commande de création de carte Badgeo fluo, à l'agence commerciale ou par correspondance comprend les étapes suivantes :

1. Le client ou son responsable légal, dans le cas d'un mineur, complète un formulaire avec les données personnelles du futur Détenteur de carte Badgeo fluo.
2. Le client ou son responsable légal, dans le cas d'un mineur, sélectionne la situation du Détenteur de carte Badgeo fluo (par exemple : bénéficiaire du RSA, bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé, etc.) et joindra les pièces justificatives en attestant.
3. Ce formulaire est à remettre directement à l'agence commerciale (ou à envoyer par voie postale), accompagné des pièces justificatives nécessaires :
  - photocopie de la carte d'identité recto/verso
  - photo d'identité
  - les justificatifs complémentaires précisés sur le formulaire selon la situation du client
4. Le Gestionnaire choisit le mode de retrait de la carte Badgeo fluo : par voie postale ou retrait directement à l'agence commerciale de la Gare Routière des Halles à Strasbourg. La CTBR décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de la carte Badgeo fluo lors de l'envoi postal.
5. La CTBR procédera à la création de la carte Badgeo fluo après vérification de l'ensemble des pièces du dossier. Celle-ci sera disponible à l'agence commerciale (ou envoyée par courrier selon le choix du demandeur) dans un délai de deux jours ouvrés.

Durant le délai de fabrication & d'acheminement de la carte, aucune disposition de tarification spéciale ne pourra être accordée au client.

### **3 \2 Création de carte Badgeo via la Boutique en Ligne**

Le Gestionnaire doit se connecter à son espace Badgeo personnel sur le site [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) préalablement à la passation de toute commande.



La commande de création de carte Badgeo fluo en ligne comprend les étapes suivantes :

1. Le Gestionnaire complète un formulaire avec les données personnelles du futur Détenteur de carte Badgeo fluo.
2. Le Gestionnaire télécharge les pièces justificatives permettant d'attester l'identité du Détenteur de carte Badgeo fluo : photocopie de la carte nationale d'identité et photo d'identité.
3. Le Gestionnaire sélectionne la situation du Détenteur de carte Badgeo fluo (par exemple : bénéficiaire du RSA, bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé, etc.) et télécharge les pièces justificatives en attestant.
4. Le Gestionnaire choisit le mode de retrait de la carte Badgeo fluo : voie postale ou retrait à l'agence commerciale de la Gare Routière des Halles à Strasbourg. La CTBR décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de la carte Badgeo fluo lors de l'envoi postal. Durant le délai de fabrication & d'acheminement de la carte, aucune disposition de tarification spéciale ne pourra être accordée au client.
5. Un récapitulatif de la commande de carte Badgeo fluo (données personnelles, pièces justificatives, mode de retrait) est alors présenté au Gestionnaire. Ce dernier doit obligatoirement déclarer avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales de Ventes ainsi que la politique de confidentialité de la CTBR afin de valider sa demande.
6. Lorsque la commande de carte Badgeo fluo s'est correctement déroulée, un e-mail est envoyé au Gestionnaire lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur. Il y trouvera un message de confirmation de sa commande précisant les éléments essentiels du dossier de demande (numéro de dossier, confirmation de prise en compte de la commande, mode de retrait de la carte Badgeo fluo et date de disponibilité de la carte). Le contrat de vente est alors valablement conclu entre la CTBR et le Client.

La modification des données ainsi que l'annulation de la commande sont possibles à tout moment avant sa validation par le Gestionnaire.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer ces conversations, comme preuve de sa commande et du bon déroulement de l'opération.

Les parties déclarent expressément que les e-mails et données échangés de manière électronique auront la valeur de preuve écrite conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

Une fois la commande de carte Badgeo fluo validée par le Gestionnaire, celle-ci est traitée par le Service Clientèle de la CTBR dans les trois jours ouvrés suivant la notification du dépôt du dossier. Les éléments saisis et les pièces justificatives sont alors vérifiés par le Service Clientèle de la CTBR.

→ La commande est validée par la CTBR

Suite à la validation de la commande de la carte Badgeo fluo par le Service Clientèle de la CTBR, le Gestionnaire est informé du traitement de son dossier via un e-mail lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur.



→ La commande est placée en attente de validation

Dans le cas où les pièces justificatives ne sont pas conformes ou les informations transmises erronées, un e-mail sera envoyé au Gestionnaire lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur. Seront alors indiquées les pièces ou les données manquantes à transmettre au Service Clientèle de la CTBR pour que sa demande puisse être traitée.

En ce qui concerne la commande de création de carte Badgeo fluo, il disposera d'un délai d'un mois maximum à compter de la date du jour d'envoi de la demande de compléments par la CTBR pour transmettre les informations nécessaires à la validation de la commande.

- Dans le cas où le Gestionnaire envoie les pièces justificatives correctes, dans un délai d'un mois pour les créations de cartes Badgeo fluo, un dernier e-mail lui signifiera de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur, où seront confirmées la bonne réception des pièces ainsi que l'acceptation de la commande de carte Badgeo fluo.
- Sans réponse de la part du Gestionnaire dans un délai d'un mois, la commande sera automatiquement refusée ; le client devra procéder à une nouvelle commande pour obtenir sa carte.

→ La commande est refusée

En cas de refus de la commande, un e-mail signifiera au Gestionnaire de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur où les raisons relatives à ce refus seront explicitées.

## 4 \ DUPLICATA DE CARTE BADGEO FLUO

Le duplicata de carte Badgeo fluo peut être réalisé dans les conditions suivantes : perte, vol ou détérioration de carte. Il peut également être demandé dans le cas du remplacement d'une carte pour convenance personnelle.

Le montant du duplicata de carte Badgeo fluo est fixé à 20€ (vingt euros) – montant donné à titre indicatif, soumis aux évolutions tarifaires du réseau interurbain fluo Grand Est 67.

Une fois dupliquée, la nouvelle carte Badgeo fluo comprendra les informations relatives au profil en cours du Détenteur ainsi que les titres de transport se trouvant chargés sur la carte Badgeo fluo initiale.

### 4 \1 Duplicata de carte Badgeo à l'agence commerciale

La demande de duplicata de carte Badgeo fluo comprend les étapes suivantes :

1. Le détenteur de la carte, ou son représentant légal, pourra demander un duplicata de sa carte Badgeo directement à l'agence commerciale, sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

2. La création du duplicata est immédiate, cette nouvelle carte reproduit le contenu de la carte précédente à l'identique (profil client, titres de transport disponibles sur la carte Badgeo fluo)
3. La carte est remise immédiatement au client en échange du paiement d'un montant de 20€ TTC.

#### **4 \2 Duplicata de carte Badgeo par correspondance**

La commande de duplicata de carte Badgeo fluo par correspondance comprend les étapes suivantes :


1. Le détenteur de la carte, ou son représentant légal, pourra demander un duplicata de sa carte Badgeo en envoyant par courrier la photocopie recto/verso de la pièce d'identité du détenteur de carte accompagnée d'une photo d'identité ainsi que d'un chèque d'un montant de 20€ libellé à l'ordre de la CTBR
2. La création du duplicata est immédiate, cette nouvelle carte reproduit le contenu de la carte précédente à l'identique (profil client, titres de transport disponibles sur la carte Badgeo fluo) et sera envoyée au domicile du Détenteur de carte Badgeo fluo. La CTBR décline toute responsabilité en cas de perte du courrier.

#### **4 \3 Duplicata de carte Badgeo via la Boutique en Ligne**

##### ***4.3.1 Demande de duplicata***

La commande de duplicata de carte Badgeo fluo en ligne comprend les étapes suivantes :

1. Le Gestionnaire identifie le Détenteur de carte Badgeo fluo concerné par la demande de duplicata.
2. Le Gestionnaire télécharge les pièces justificatives permettant d'attester l'identité du Détenteur de carte Badgeo fluo : photocopie de la carte nationale d'identité et photo d'identité.
3. Le Gestionnaire choisit le mode de retrait de la carte Badgeo fluo : voie postale ou retrait à l'agence commerciale de la Gare Routière des Halles à Strasbourg. La CTBR décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de la carte Badgeo fluo lors de l'envoi postal.
4. Un récapitulatif de la commande de carte Badgeo fluo (données personnelles, pièces justificatives, mode de retrait) est alors présenté au Gestionnaire. Ce dernier doit obligatoirement déclarer accepter les Conditions Générales de Ventes afin de valider sa demande.
5. Le Gestionnaire est redirigé vers l'outil de paiement en ligne SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire afin de procéder au paiement du duplicata.
6. Lorsque la commande de duplicata de carte Badgeo fluo s'est correctement déroulée, un e-mail est envoyé au Gestionnaire lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur. Il y trouvera un message de confirmation de sa commande précisant les éléments essentiels du dossier de demande (numéro de dossier, confirmation de prise en compte de la commande, mode de retrait de la carte



Badgeo fluo et date de disponibilité de la carte). Le contrat de vente est alors valablement conclu entre la CTBR et le Client.

→ La commande est validée par la CTBR

Suite à la validation de la commande de la carte Badgeo fluo par le Service Clientèle de la CTBR, le Gestionnaire est informé du traitement de son dossier via un e-mail lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur. De plus, une attestation de paiement justifiant la transaction sera enregistrée dans la rubrique « Historique des achats » de l'Espace Badgeo du Gestionnaire.

→ La commande est placée en attente de validation

Dans le cas où les pièces justificatives ne sont pas conformes ou les informations transmises erronées, un e-mail sera envoyé au Gestionnaire lui signifiant de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur. Seront alors indiquées les pièces ou les données manquantes à transmettre au Service Clientèle de la CTBR pour que sa demande puisse être traitée.

En ce qui concerne la commande de duplicata de carte Badgeo fluo, le Gestionnaire disposera d'un délai de 10 jours calendaires maximum, à compter de la date du jour d'envoi de la demande de compléments par la CTBR, pour transmettre les informations nécessaires à la validation de la commande.

- Dans le cas où le Gestionnaire envoie les pièces justificatives correctes, dans un délai de 10 jours, un dernier e-mail lui signifiera de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur, où seront confirmées la bonne réception des pièces ainsi que l'acceptation de la commande de carte Badgeo fluo.
- Sans réponse de la part du Gestionnaire dans un délai de 10 jours, la commande sera automatiquement refusée. Le cas échéant, le montant prélevé sera remboursé au Gestionnaire dans les plus brefs délais par virement sur le compte bancaire initialement débité.


→ La commande est refusée

En cas de refus de la commande, un e-mail signifiera au Gestionnaire de se connecter à la rubrique «Mes conversations» de son compte utilisateur où les raisons relatives à ce refus seront explicitées.

Dans le cas où la commande de duplicata est refusée par le Service Clientèle de la CTBR, le montant prélevé est automatiquement remboursé au Client dans les plus brefs délais par virement au crédit sur le compte bancaire initialement débité.

Dans l'hypothèse où le paiement en ligne a abouti et que le Gestionnaire ne reçoit pas immédiatement d'e-mail de confirmation de dépôt de commande de duplicata, il lui incombe de contacter le Service Clientèle de la CTBR par e-mail via les outils de conversation mis à disposition sur le site internet de la CTBR.





Dans l'hypothèse où le paiement en ligne est refusé par la Banque, le Gestionnaire ne recevra pas d'e-mail émis par le Service Clientèle de la CTBR. Ce dernier devra recommencer toutes les étapes de la demande de duplicata en ligne.

La modification des données ainsi que l'annulation de la commande sont possibles à tout moment avant sa validation par le Gestionnaire.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer ces conversations, comme preuve de sa commande et du bon déroulement de l'opération.

Les parties déclarent expressément que les e-mails et données échangées de manière électronique auront la valeur de preuve écrite, conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

#### **4.3.2 Paiement**

Le mode de paiement accepté est la carte bancaire uniquement.

Le paiement par carte bancaire s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé dénommé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire.

La CTBR, gestionnaire billettique, ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande. Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services du site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr).

Le compte bancaire du Client sera débité suite à la transaction effectuée en ligne à l'aide de l'outil SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé.

En cas de non-exécution d'une commande, le compte lié à la carte bancaire utilisée par le Gestionnaire sera crédité des sommes perçues par erreur. La responsabilité de la CTBR, en tant que gestionnaire billettique, est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Dans le cas où le paiement se révélait être irrégulier, incomplet ou inexistant, la CTBR peut résilier le Titre de transport sur la carte Badgeo fluo, sans mise en demeure préalable, en procédant à sa mise en liste noire, les frais en découlant étant à la charge du Client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du Client.

#### **4.3.3 Sécurité des informations confidentielles relatives aux moyens de paiement**

La CTBR n'a pas accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement ; c'est pourquoi les coordonnées bancaires du Client lui seront demandées à chaque commande en ligne. Afin d'assurer la sécurité des paiements, le site de la CTBR utilise le service paiement sécurisé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. En effet, seule la Banque Populaire dispose des informations confidentielles. Les données confidentielles sont directement transmises cryptées sur le serveur SYSTEMPAY NATIXIS sans transiter sur les supports physiques du serveur de la CTBR.

## 5 \ ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT

Les tarifs réduits ou spéciaux liés à la situation du client sont uniquement accessibles sur carte Badgeo fluo.

### 5 \1 Achat de titre de transport auprès du conducteur-receveur

Un client peut faire l'acquisition de son titre de transport directement auprès du conducteur-receveur lors de sa montée dans le car. Il pourra, s'il possède déjà un support (Billet sans Contact ou carte Badgeo fluo) recharger celui-ci ou obtenir un Billet sans Contact.

L'achat de titre de transport à bord des véhicules est limité aux billets unitaires, carnets de 10 voyages, pass groupe journée ou abonnements mensuels & titres Alsa+.

Le paiement s'effectue uniquement par chèque libellé à l'ordre de la CTBR ou par espèces ; un ticket de caisse est remis au client à l'issue de la transaction. Il est conseillé de le conserver, celui-ci faisant office de preuve en cas de réclamation ultérieure.

### 5 \2 Achat de titre de transport à l'agence commerciale

Un client peut faire l'acquisition de son titre de transport à l'agence commerciale. Il pourra, s'il possède déjà un support (Billet sans Contact ou carte Badgeo fluo) recharger celui-ci, obtenir un Billet sans Contact ou faire la demande d'une carte Badgeo (attention, celle-ci ne sera délivrée que dans un délai de 48h , cf. chapitre 3)

A l'agence commerciale, l'ensemble de la gamme tarifaire est proposée (à l'exception des titres Alsa+) : titre unitaire, carnet de 10 voyages, pass groupe journée, abonnement mensuel, abonnement annuel comptant ou abonnement annuel par prélèvement.

Le paiement s'effectue par chèque libellé à l'ordre de la CTBR, par espèces ou par carte bancaire ; un ticket de caisse est remis au client à l'issue de la transaction. Il est conseillé de le conserver, celui-ci faisant office de preuve en cas de réclamation ultérieure.


### 5 \3 Achat de titre de transport au Guichet Automatique du Crédit Mutuel (GAB)

Un client peut, s'il possède déjà un support (Billet sans Contact ou carte Badgeo fluo) recharger celui-ci à un GAB du Crédit Mutuel.

Seuls les carnets de 10 voyages, les abonnements mensuels et annuels comptants sont vendus.

L'achat d'un titre de transport aux GAB du Crédit Mutuel se réalise selon les étapes suivantes :

1. Insérer la carte bancaire dans le GAB.
2. Sélectionner « Achat Service »
3. Sélectionner « Rechargement carte Badgeo »
4. Poser votre Billet sans Contact ou votre carte Badgeo fluo sur le socle prévu à cet effet
5. Sélectionner le titre de transport que vous souhaitez acheter
6. Entrer le code de votre carte bancaire

- 
7. Le rechargement s'effectue. Conserver le reçu, il fait office de preuve en cas de réclamation ultérieure

## **5 \4 Commande de Titres de transport via la Boutique en Ligne**

### ***5.4.1 Passation de la commande de Titres de transport***

Dès lors que, au minimum, un détenteur de carte Badgeo fluo est rattaché à un Gestionnaire, l'achat de Titres de transport pour un ou plusieurs Détenteurs de carte Badgeo fluo est possible.

Le Gestionnaire sélectionne la carte Badgeo fluo et le titre de transport qu'il souhaite charger sur cette carte, après avoir consulté son prix ainsi que les conditions applicables à son utilisation, telles qu'indiquées dans les conditions spécifiques de chaque type de Titre de transport (disponibles sur le site [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr)).

L'opération peut être répétée pour chacune des cartes Badgeo fluo rattachées au Gestionnaire, afin de n'avoir qu'un seul paiement final pour toutes les cartes sélectionnées.

Un récapitulatif reprenant son choix permet au Client de vérifier le-s Titre-s de transport sélectionné-s et le montant total de sa commande. En cas d'erreur, le client est invité à corriger sa commande puis à vérifier à nouveau le récapitulatif.

Le paiement est possible uniquement par carte bancaire.

Après avoir pris connaissance, compris et accepté les présentes Conditions Générales et les conditions spécifiques applicables à chaque Titre de transport sélectionné, le client valide sa commande.

Une fois la commande validée, celle-ci est définitive et ne peut donc plus être modifiée.

Le contrat de vente est valablement conclu entre la CTBR et le Client dès lors que le serveur bancaire a accepté et validé le paiement par carte bancaire.

Le-s Titre-s de transport acheté-s en ligne sont automatiquement insérés dans la liste verte du Système Billettique de Strasbourg. Cette liste verte est récupérée par le matériel embarqué dans les véhicules (pupitres et valideurs) au maximum sous 24 heures. La-es carte-s Badgeo fluo du-es Détenteur-s se rechargera-ont donc automatiquement du-des Titre-s de transport acheté-s en ligne lors de son passage devant le valideur d'un car du réseau fluo Grand Est 67 après un délai de 24h00 suivant la vente.


### ***5.4.2 Confirmation de la commande de Titres de transport***

Dès validation du paiement par le serveur bancaire, la CTBR envoie à l'adresse e-mail du Gestionnaire un e-mail confirmant sa commande, qui vaut confirmation de la vente.

Tous les reçus de paiement sont disponibles dans le compte utilisateur du Gestionnaire. Il est recommandé au Gestionnaire de conserver et/ou d'imprimer ces reçus car ceux-ci constituent une preuve de ses achats.

### ***5.4.3 Paiement***

Le mode de paiement accepté est la carte bancaire uniquement.



Le paiement par carte bancaire s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé dénommé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire.

La CTBR, gestionnaire billettique, ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande. Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services du site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr).

Le compte bancaire du Client sera débité suite à la transaction effectuée en ligne à l'aide de l'outil SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé.

En cas de non-exécution d'une commande, le compte utilisé par le Client sera crédité des sommes perçues par erreur. La responsabilité de la CTBR, en tant que gestionnaire billettique, est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Dans le cas où le paiement se révélait être irrégulier, incomplet ou inexistant, la CTBR peut résilier le Titre de transport sur la carte Badgeo fluo, sans mise en demeure préalable, en procédant à sa mise en liste noire, les frais en découlant étant à la charge du Client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du Client.

#### **5.4.4 Sécurité des informations confidentielles relatives aux moyens de paiement**

La CTBR n'a pas accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement. C'est pourquoi les coordonnées bancaires du Client lui seront demandées à chaque commande en ligne. Afin d'assurer la sécurité des paiements, le site de la CTBR utilise le service paiement sécurisé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. En effet, seule la Banque Populaire dispose des informations confidentielles. Les données confidentielles sont directement transmises cryptées sur le serveur SYSTEMPAY NATIXIS sans transiter sur les supports physiques du serveur de la CTBR.

## **6 \ PRIX**

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises. Le règlement se fait par paiement comptant via Carte Bleue, Maestro, e-Carte Bleue, MASTERCARD, VISA ou VISA Electron acceptées en France.

Les prix en vigueur, stipulés dans le guide des tarifs édités par la Région Grand Est, sont ceux mentionnés sur la commande du Client. Tout changement de taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix.



## 7 \ RECLAMATION

Le Client est tenu de vérifier la conformité de sa commande avant d'effectuer son paiement.

Toute réclamation sur une commande devra être signalée par le Client, dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de la commande. Le signalement pourra s'effectuer par le formulaire dédié accessible sur le site internet : <https://www.ctbr67.fr/contact/deposer-une-reclamation/> ou par courrier adressé à : CTBR, Service clientèle - Gare Routière des Halles – 20 Place des Halles – 67000 STRASBOURG.

La CTBR s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

A défaut d'une réclamation effectuée dans le délai précité, aucune réclamation ne pourra être admise, les cartes Badgeo fluo délivrées et Titres de transport chargés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

En cas de non-exécution d'une commande ou d'une partie de la commande, la responsabilité de la CTBR est strictement limitée au montant de la partie de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Il est convenu, que, sauf preuve de la détérioration des données, les données sur support informatique ou électronique conservées par la CTBR constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par la CTBR dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 8 \ DROIT ET DELAI DE RETRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, le service proposé sur le site [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.


En conséquence, la prestation commandée sur le Site est exclusivement soumise aux conditions d'annulation prévues par les présentes Conditions Générales de Vente.

## 9 \ ANNULATION D'UN TITRE DE TRANSPORT – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

**Seuls les titres de transports non utilisés peuvent faire l'objet d'un remboursement.**

Les titres Alsa+ ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Ceux-ci étant achetés directement auprès du conducteur pour une utilisation immédiate.

Les titres de transport unitaires, aller-retour ou carnets de 10 voyages achetés sur BSC et non utilisés (ou non entamés dans le cadre d'un carnet de 10 voyages ou d'un aller-retour) pourront faire l'objet d'un remboursement. Il conviendra de présenter le BSC intact à l'agence



commerciale de la Gare Routière des Halles, dans un délai maximal de 12 mois après l'achat, pour toute demande de remboursement de titre chargé sur celui-ci.

Dans le cadre d'un titre de transport chargé sur une carte Badgeo fluo, le remboursement peut intervenir en cas de titre non utilisé (titre unitaire, aller-retour, carnet de 10 voyages, abonnement mensuel), si la demande en est faite auprès de la CTBR dans un délai maximal de 12 mois après l'achat.

En cas de déménagement hors du Bas-Rhin, un titre entamé ou une demande de remboursement faite au-delà de la période de 12 mois pourra être traitée sur présentation d'un justificatif de domicile attestant du déménagement rendant de fait, impossible, l'utilisation du titre de transport chargé sur une carte Badgeo fluo.

En cas de décès du titulaire de la carte Badgeo sur laquelle est chargé un titre entamé et/ou une demande de remboursement faite au-delà de la période de 12 mois pourra être traitée sur présentation d'un acte de décès ainsi que d'une pièce d'identité du demandeur.

## 10 \ RESERVE DE PROPRIETE

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

## 11 \ PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles recueillies par la CTBR seront utilisées aux seules finalités décrites dans la politique de confidentialité de la CTBR (disponible sur le site web de la CTBR et en agence commerciale). Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de portabilité de vos données personnelles auprès de la CTBR par demande écrite à la CTBR – service DPO – 14 place des Halles – 67000 STRASBOURG

## 12 \ PROPRIETE INTELLECTUELLE


### 12 \1 Généralités

La CTBR ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site qui leur appartient ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne confère au Client aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, qui restent la propriété exclusive de CTBR ou de ses Partenaires.

Les éléments accessibles sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et autres droits privatifs que CTBR ou ses Partenaires détiennent.

Le Client ne peut en aucun cas représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) sans l'autorisation écrite préalable de



la CTBR. Le Client est informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à fins d'extraction, de reproduction de tout élément du site internet.

L'exploitation non préalablement autorisée par la CTBR à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site fera l'objet d'une action en justice.

L'insertion de liens hypertextes vers tout ou partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de la CTBR.

## **12 \2 Logiciel**

La CTBR ne peut être tenue pour responsable des préjudices causés par l'utilisation des logiciels fournis par ses Partenaires.

Le Client s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il est conféré au Client un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non cessible et non exclusif sur ce logiciel afin uniquement de pouvoir, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant ou utilisant ce logiciel, le Client s'engage à respecter cette condition.

## **13 \ RESPONSABLITES ET GARANTIE**

### **13 \1 Pour l'utilisation du site**

La CTBR ne garantit pas que le site internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière.


La CTBR n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

En aucun cas, la CTBR ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel (incluant notamment la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site Internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr).

Le Client 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.

Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

### **13 \2 Pour les prestations**



La CTBR s'assurera auprès des Partenaires du bon déroulement des Prestations prévues au contrat qu'elle a conclu avec le Client. Cependant, elle ne saura en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au fait du Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.



## 14 \ DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tout litige relatif aux conditions générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site Internet [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) relève du droit français applicable en matière de vente à distance et, de la compétence exclusive des tribunaux de Strasbourg.

Le fait que [www.ctbr67.fr](http://www.ctbr67.fr) ne se prévaut pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle sera réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## 15 \ MEDIATION

En cas de litige et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle de la CTBR, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de 6 semaines, le Client peut avoir recours à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou 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 (AMIDIF)

Siège social : 1 place Fleurus – 77100 MEAUX

[www.amidif.com](http://www.amidif.com) / [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)