



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

AU 07 MARS 2025

PRÉAMBULE

La Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR), en tant que Société Publique Locale (SPL) placée sous l'autorité de la Région Grand Est, joue un rôle central dans l'exploitation du réseau Fluo 67. Dans le cadre de ses activités, la CTBR assure la commercialisation et la distribution des titres de transport pour les lignes du réseau Fluo 67, sans pour autant être exploitant de l'ensemble des lignes du réseau Fluo 67.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'achat des titres de transport vendus par la CTBR pour le compte de la Région Grand Est. Elles définissent les droits et obligations des voyageurs ainsi que les conditions d'utilisation des services de transport accessibles via les titres commercialisés par la CTBR.

Les services proposés par la CTBR incluent la vente de titres unitaires, d'abonnements mensuels et annuels, sur les supports électroniques tels que la carte BADGEO et les billets sans contact rechargeables (BSC). Les titres de transport vendus sont disponibles à l'Agence commerciale CTBR au 14 Place des Halles à Strasbourg), auprès des conducteurs-receveurs, sur la boutique en ligne du site officiel www.ctbr67.fr ainsi que sur la plateforme de réservation et d'achat des titres de transport d'Europa-Park epp.ctbr67.fr.

L'achat d'un titre de transport impliquent l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, disponibles en agence commerciale, sur le site CTBR et dans les cars. Les voyageurs doivent prendre connaissance des CGV en vigueur et les accepter au moment de l'achat du titre de transport.

ARTICLE 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 ou sur la plateforme de réservation et d'achat de titre de transport Europa-Park epp.ctbr67.fr.
- « **Client** » désigne l'acquéreur d'un titre de transport commercialisé par la CTBR valable sur l'ensemble de réseau 67
- « **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.
- « **Titres de transport** » désigne les titres de transport vendus sur le site www.ctbr67.fr, par la CTBR ou sur la plateforme de réservation et d'achat de titre de transport Europapark epp.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
- « **Plateforme de réservation et d'achat de titres Europapark** » désigne l'espace de vente numérique accessible sur le site epp.ctbr67.fr .

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions applicables à l'achat des titres de transport commercialisés par la Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR).

Les CGV s'appliquent à tout achat de titres de transport par un client auprès de la CTBR, qu'il soit effectué de manière :

- **Physique**, auprès d'un conducteur-receveur de car ou en agence commerciale ;
- **Dématérialisée**, via la boutique en ligne www.ctbr67.fr et plateforme d'achat de titres de transport Europapark <https://epp.ctbr67.fr/> ;
- **Par correspondance postale**

ARTICLE 3. TARIFICATION

La tarification étant définie par la Région Grand Est, la CTBR se charge uniquement de son application.

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC, toutes taxes comprises, dans la grille tarifaire disponible en Agence Commerciale CTBR, sur le site internet www.ctbr67.fr et sont révisables chaque année.

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.

Aucune réclamation par un client portant sur une réclamation tarifaire ultérieure à l'achat ne sera acceptée par la CTBR.

ARTICLE 4. LES TITRES DE TRANSPORTS ET LEURS MODALITÉS DE D'ACHAT

4.1 LES TITRES DE TRANSPORT

Le Client a la possibilité d'acheter à la CTBR les titres suivants :

- Billet unitaire Fluo 67
- Billet unitaire combiné
- Carnet de 10 voyages Fluo 67
- Carnet de 10 voyages combiné
- Abonnement mensuel Fluo 67
- Abonnement mensuel combiné
- Abonnement annuel Fluo 67 + combiné comptant
- Abonnement annuel Fluo 67 + combiné par prélèvement
- Pass groupe journée
- Titres Alsa+
- Titres Europapark

4.2 VENTE PHYSIQUE

4.2.1. AUPRES DU CONDUCTEUR-RECEVEUR

Un client peut acheter son titre de transport directement auprès du conducteur lors de sa montée à bord. S'il possède déjà un support (Billet sans Contact ou carte Badgeo fluo), il peut le recharger ou obtenir un nouveau Billet sans Contact. Les titres disponibles à bord sont : billets unitaires, carnets de 10 voyages, pass groupe journée, abonnements mensuels et titres Alsa+.

Le paiement s'effectue en espèces ou par chèque à l'ordre de la CTBR. Un ticket de caisse est remis et doit être conservé comme preuve en cas de réclamation.

4.2.2. À L'AGENCE COMMERCIALE

Un client peut acheter son titre de transport en Agence Commerciale. S'il possède déjà un support (Billet sans Contact ou carte Badgeo fluo), il peut le recharger, obtenir un nouveau Billet sans Contact ou demander une carte Badgeo.

Toutes les offres tarifaires sont disponibles en agence, sauf les titres Alsa+.

Le paiement peut se faire en espèces, par chèque à l'ordre de la CTBR ou par carte bancaire. Un ticket de caisse est remis et doit être conservé comme preuve en cas de réclamation.

4.3 VENTE DEMATERIALISEE

4.3.1. VIA LA BOUTIQUE EN LIGNE

L'achat de titre de transport via la boutique en ligne se fait uniquement par carte bancaire qui s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé dénommé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé.

4.3.2. VIA LA PLATEFORME DE RESERVATION ET D'ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT EUROPA-PARK

L'achat de titre de transport Europa-Park à réservation obligatoire, via la page dédiée à ce service, se fait uniquement par carte bancaire qui s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé dénommé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Les titres de transport pour Europa-Park sont disponibles à l'achat uniquement dans les trois mois précédant la date du voyage.

4.4 PAR CORRESPONDANCE POSTALE

Seule la carte BADGEO peut être commandée à distance par courrier. Le Client doit adresser à l'Agence commerciale CTBR un dossier comprenant :

- Le formulaire de demande dûment complété (disponible sur www.ctbr67.fr)
- Une photo d'identité récente
- Une photocopie d'une pièce d'identité
- Le règlement par chèque à l'ordre de la CTBR

L'envoi doit être adressé à : CTBR – Service BADGEO, 14 Place des Halles, 67000 Strasbourg.

La demande est traitée dans les 48h à réception d'un dossier complet. La carte pourra être retirée 48h après réception de la demande directement à l'Agence Commerciale ou sera envoyée, sur demande, par courrier à votre domicile. La CTBR décline toute responsabilité en cas de retard ou perte liés aux services postaux.

ARTICLE 5. CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 PAIEMENT COMPTANT

5.1.1 GENERALITES

Sauf dispositions spécifiques énumérées ci-dessous, l'ensemble des titres sont payables au comptant :

- par chèque : auprès du conducteur ou à l'Agence commerciale ;
- en espèce : auprès du conducteur ou à l'Agence commerciale ;
- par carte bancaire : à l'Agence commerciale, sur la boutique en ligne et sur la Plateforme de réservation et d'achat des titres Europa-Park.
-

5.2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES

5.2.1 POUR LES ABONNEMENTS ANNUELS

Les abonnements annuels peuvent être payés :

- au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces
- ou par échéances par prélèvement automatique (mandat SEPA), sous réserve d'acceptation du dossier par la CTBR. La mise en place du prélèvement automatique est réalisée uniquement à l'Agence Commerciale au 14 Place des Halles à Strasbourg, et doit être effectuée avant le 20 du mois pour une prise en compte effective au 1er du mois suivant.

5.2.2. POUR LES ABONNEMENTS SCOLAIRES

Les abonnements scolaires peuvent bénéficier d'une facilité de paiement en 3 fois par carte bancaire. Cette facilité de paiement est possible uniquement sur la boutique en ligne. Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. Il est précisé que la CTBR ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

5.2.3. POUR LES TITRES DEMATERIALISES

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de titres de transport dématérialisés.

Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. Il est précisé que la CTBR ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

5.2.4. POUR LES TITRES PAR VOIE POSTALE

Seule la carte BADGEO peut être commandée à distance par courrier. Le paiement se fait par chèque. Le Client doit adresser à l'Agence commerciale CTBR un dossier comprenant :

- Le formulaire de demande dûment complété (disponible sur www.ctbr67.fr)
- Une photo d'identité récente
- Une photocopie d'une pièce d'identité
- Le règlement par chèque à l'ordre de la CTBR

L'envoi doit être adressé à : CTBR – Service BADGEO, 14 Place des Halles, 67000 Strasbourg.

La demande est traitée dans les 48h à réception d'un dossier complet. La carte pourra être retirée 48h après réception de la demande directement à l'Agence Commerciale ou sera

envoyée, sur demande, par courrier à votre domicile. La CTBR décline toute responsabilité en cas de retard ou perte liés aux services postaux.

5.2. GESTION D'IMPAYES

Cette disposition s'applique uniquement aux abonnements.

En cas d'impayé par prélèvement bancaire ou par chèque, l'abonné reçoit une notification de la CTBR l'invitant à régulariser sa situation dans un délai communiqué. Tout impayé non réglé avant le début des mois gratuits entraîne leur suppression ainsi que la résiliation de l'abonnement.

En cas de deux impayés consécutifs non régularisés, l'abonnement sera résilié dès le mois suivant le deuxième impayé. À défaut de règlement dans le délai imparti, la CTBR se réserve le droit d'engager une procédure d'injonction de payer auprès du Tribunal Judiciaire compétent avec l'appui d'un organisme de recouvrement.

La résiliation de l'abonnement pour impayé n'exonère pas l'abonné du paiement des sommes dues.

ARTICLE 6. CONDITIONS DE MODIFICATION, D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

Seuls les titres de transport Europa-Park réservés et non utilisés, peuvent être modifiés ou annulés, sous certaines conditions.

Seuls les titres de transport non utilisés peuvent être remboursés, sous certaines conditions. Les titres de transport Europa-Park non utilisés après l'heure de départ ne peuvent être remboursés.

Les titres de transport Europa-Park non utilisés après la date et l'heure de départ ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

6.1 TITRES NON REMBOURSABLES

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

6.2 TITRES REMBOURSABLES

6.2.1. REMBOURSEMENT DES TITRES CHARGES SUR BSC (BILLET SANS CONTACT)

Les titres unitaires, aller-retour ou carnets de 10 voyages chargés sur un Billet Sans Contact (BSC) peuvent être remboursés s'ils n'ont pas été utilisés ou entamés. La demande doit être effectuée en agence commerciale (14 Place des Halles à Strasbourg)

dans un délai de 12 mois après l'achat, avec présentation d'un BSC fonctionnel. La présentation d'un titre illisible ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement par la CTBR.

6.2.2. REMBOURSEMENT DES TITRES CHARGES SUR UNE CARTE BADGEO FLUO

Les titres unitaires, aller-retour, carnets de 10 voyages et abonnements mensuels chargés sur une carte Badgeo fluo peuvent être remboursés s'ils n'ont pas été utilisés. La demande doit être faite auprès de la CTBR dans un délai de 12 mois après l'achat.

6.2.3. CAS PARTICULIERS

- En cas de déménagement hors du Bas-Rhin :

Un titre déjà entamé ou une demande de remboursement pourra être formulée dans les 18 mois sur présentation d'un justificatif de domicile prouvant le déménagement.

- En cas de décès du titulaire de la carte Badgeo fluo :

Un titre entamé ou une demande de remboursement après 12 mois remboursement pourra être formulée dans les 18 mois sur présentation d'un acte de décès et d'une pièce d'identité du demandeur.

6.2.3. CONDITIONS PARTICULIERES

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées « tarifs réduits » décidées par la Région Grand Est ou de perturbations du réseau dus à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence, tels que, notamment : intempéries et évènements climatiques, mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, blocages de transport de toute nature, panne de courant électrique ou téléphonique,)
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Badgéo et l'établissement d'une nouvelle carte Badgéo chargée de son abonnement en cours de validité.
- en cas d'annulation d'un titre de transport Europa-Park 24h avant l'horaire de départ
- en cas de non-utilisation d'un titre de transport Europa-Park après la date et l'heure de départ prévue

6.3 TITRES MODIFIABLES ET ANNULABLES

6.3.1. TITRES DE TRANSPORT EUROPA-PARK

Jusqu'à 24h avant l'horaire de départ, vous pouvez échanger ou annuler gratuitement vos titres de transport Europa-Park à réservation obligatoire.

Passé ce délai, le titre de transport Europa-Park à réservation obligatoire ne sera plus échangeable, annulable ou remboursable. En cas d'annulation effectuée conformément aux dispositions ci-dessus, le Client sera remboursé du montant de la totalité de sa commande.

Le remboursement s'effectue selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de la commande. Le délai de remboursement sera soumis aux règles en vigueur de SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire et pourra varier en fonction de celles-ci.

Le titre de transport Europa-Park à réservation obligatoire peut être échangé au maximum deux fois. Après deux échanges, le billet est non échangeable et non remboursable.

6.2.3. CONDITIONS PARTICULIERES DES COMMANDES GROUPEES

Pour les commandes comprenant plusieurs titres de transport Europa-Park à réservation obligatoire, il ne sera pas possible de modifier partiellement une commande en ne sélectionnant que certains titres. Toute demande de modification concernera la commande dans son intégralité. En revanche il sera possible d'annuler partiellement une commande en ne sélectionnant que certains titres.

Nous vous invitons à vérifier attentivement votre sélection avant de valider votre commande.

6.2.4. SERVICE APRES-VENTE (SAV) PLATEFORME DE RESERVATION EUROPA-PARK

Toute demande relative au Service Après-Vente (SAV) de la Plateforme Europa-Park (incluant, sans s'y limiter, les demandes d'échange, d'annulation ou de remboursement) doit être adressée exclusivement via le formulaire en ligne, directement disponible sur le site <https://epp.ctbr67.fr/>.

ARTICLE 7. RÉCLAMATION

Le client prendra soin de définir correctement son besoin de transport auprès des services commerciaux de la CTBR et d'avoir recueilli l'ensemble des conseils nécessaires au choix de son titre. Aucune réclamation relative à une erreur sur le choix du titre sera acceptée.

La CTBR traite les réclamations dans les meilleurs délais.

ARTICLE 8. PERTE OU VOL

En cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation frauduleuse d'une carte Badgéo Fluo, un duplicata de votre carte Badgeo peut être demandé à l'Agence Commerciale, ou sur la boutique en ligne. Le duplicata vous coûtera 20€. L'intégralité des titres de transport contenus sur votre carte sera transférée sur le duplicata.

En cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation frauduleuse d'un BSC, le BSC ne peut être remboursé, ni dupliqué.

ARTICLE 9. DROIT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client est informé qu'en application de l'article L221-2 du Code de la consommation, il ne dispose pas d'un droit de rétractation pour les services de transport commandés à distance. Toute validation de la commande et/ou paiement par le Client est irréversible.

ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

10.1 DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par la CTBR pour la gestion des cartes nominatives et la réservation de services spécifiques font l'objet de traitements automatisés aux fins décrites dans la Politique de confidentialité (disponible sur le site www.ctbr67.fr et en agence commerciale). Elles sont utilisées notamment pour :

- La gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport ;
- Le suivi des relations commerciales et la gestion des impayés ;
- La lutte contre la fraude ;
- La réalisation d'analyses statistiques anonymisées sur l'utilisation du réseau ;
- L'amélioration et le contrôle du système billettique.

Les données sont traitées par la CTBR, exploitant du réseau FLUO 67 pour le compte de la Région Grand Est, dont le siège social est situé à Strasbourg – Agence Commerciale, 14 Place des Halles. La CTBR agit en qualité de responsable de traitement.

Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés » mise à jour en juin 2018, seules les personnes habilitées de la CTBR peuvent accéder aux données collectées. Elles ne sont ni vendues, ni échangées, ni louées sans consentement préalable du Client, sauf dans les cas suivants :

- Transmission aux services habilités de la Région Grand Est ;
- Partage avec des prestataires participant à la gestion ou à l'analyse du réseau ;
- Communication à des partenaires commerciaux, sous forme de données pseudonymisées et dans les limites définies par la Politique de confidentialité ;
- Réponse aux demandes des autorités compétentes, conformément aux obligations légales.

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat. En cas d'inactivité des services, elles sont supprimées à la fin de l'année en cours.

Le Client dispose des droits suivants sur ses données : accès, rectification, effacement, opposition, limitation du traitement et portabilité. Pour exercer ces droits ou poser toute question sur le traitement des données, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) par e-mail à dpo@ctbr67.fr ou par courrier à :

CTBR – Délégué à la Protection des Données
Agence Commerciale
14 Place des Halles
67000 STRASBOURG

La CTBR répond sous un mois à toute demande. Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés après avoir contacté la CTBR, il peut déposer une réclamation auprès de la CNIL en ligne ou par courrier : CNIL – 3 place de Fontenoy – 75007 PARIS.

Pour plus d'informations, consulter la Politique de confidentialité sur www.ctbr67.fr.

10.2 DONNEES BANCAIRES

La CTBR ne conserve aucune donnée bancaire liée aux paiements. Le Client garantit être autorisé à utiliser la carte bancaire fournie et s'engage à ce qu'elle dispose de fonds suffisants pour régler sa commande sur www.ctbr67.fr.

La CTBR n'a pas accès aux informations bancaires du Client. Pour des raisons de sécurité, les coordonnées bancaires doivent être saisies à chaque commande.

Le site utilise le système de paiement sécurisé SYSTEMPAY NATIXIS de la Banque Populaire. Les données bancaires sont cryptées et transmises directement au serveur sécurisé de SYSTEMPAY NATIXIS, sans transiter par les systèmes de la CTBR.

ARTICLE 11. PERTE DE DONNEES

La CTBR ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

ARTICLE 12. 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 / contact@amidif.com