

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE FLEX'HOP**

**[Entrée en vigueur au 14/02/2022]**

### **1 — Objet du service et définitions**

Le 7 novembre 2019, pour mieux répondre aux besoins de déplacements dans le périmètre Ouest et Sud-Ouest de l'Eurométropole de Strasbourg, la CTS avait renforcé son offre et proposé, en complément des lignes régulières qui desservent le secteur, un service innovant de transport en commun flexible sur réservation, dénommé Flex'hop Z1.

Ce service a évolué **au 1er mars 2021 et, sous la dénomination Flex'hop, s'est étendu à 25 communes et des zones d'activité hors de ces dernières.**

Il évolue à nouveau **au 1er mars 2022** pour gagner en capacité, et faire face à la problématique de saturation à laquelle les usagers sont confrontés.

Les nouvelles modalités de ce service, décrites dans le présent document, s'appliquent au 1er mars 2022 et celles des réservations liées à sa mise en service **dès le 14 février 2022**, annulant à ces dates les précédentes, mises en place à partir du 1er mars 2021.

Le « Transport À la Demande » ou « TAD » ou « TAD Flex'hop » ou « Flex'hop » désigne ce service de transport collectif, d'arrêt à arrêt, fonctionnant uniquement sur réservation comme décrit ci-dessous et mis en œuvre par la Compagnie des Transports Strasbourgeois, désignée « CTS ».

La « Réservation » désigne une demande de course qui a été acceptée et confirmée par la CTS.

Le « Client » désigne tout utilisateur du service de Transport À la Demande, et ce, quel que soit le moyen utilisé pour la Réservation (application mobile, site Internet ou centrale d'appels de réservation) effectuée par lui ou par une tierce personne de plus de 16 ans autorisée par lui pour agir pour son compte.

La dénomination commerciale générique de ce service de Transport en commun À la Demande sur Réservation est « Flex'hop ».

**Les caractéristiques du service Flex'hop sont détaillées ci-après.**

Le service « Flex'hop » se définit comme un « TAD Zonal ».

L'appellation de TAD Zonal renvoie au service de déplacement d'arrêt à arrêt, tel que défini ci-dessus, dans un périmètre désigné comme la « Zone », sur lequel ce service est proposé comme décrit ci-dessous.

Ce service de Transport en commun À la Demande sur réservation renforce et complète les lignes de bus de la Zone.

Il permet surtout de relier les arrêts qui ne sont pas reliés entre eux par les lignes régulières ou qui ne sont pas desservies par elles à certaines plages horaires.

À compter du 1er mars 2021, le territoire desservi, dénommé la Zone, a évolué sur la base des éléments suivants.

Le TAD Zonal rend toujours possible les déplacements entre les arrêts de bus (CTS) et de cars (Fluo Grand Est 67) des 25 communes suivantes :

- ✓ Achenheim
- ✓ Blaesheim
- ✓ Breuschwickersheim
- ✓ Eckwersheim
- ✓ Entzheim
- ✓ Eschau
- ✓ Fegersheim
- ✓ Geispolsheim
- ✓ Hangenbieten
- ✓ Holtzheim
- ✓ Kolbsheim
- ✓ Lampertheim
- ✓ La Wantzenau
- ✓ Lipsheim
- ✓ Mittelhausbergen
- ✓ Mundolsheim
- ✓ Niederhausbergen
- ✓ Oberhausbergen
- ✓ Oberschaeffolsheim
- ✓ Osthoffen
- ✓ Plobsheim
- ✓ Reichstett
- ✓ Souffelweyersheim
- ✓ Vendenheim
- ✓ Wolfisheim

Certaines zones industrielles ou d'activités, situées en frange des communes desservies sont toujours intégrées dans la Zone :

- ✓ La Zone d'Activités (ZA) d'Eckbolsheim
- ✓ Le Parc d'Innovation d'Illkirch Graffenstaden

- ✓ Les Zones d'Activités sud et Industrielle sud (ZA/ZI) d'Illkirch Graffenstaden
- ✓ La Zone d'Activité (ZA) de La Vigie à Ostwald
- ✓ La Zone Industrielle (ZI) de Bischheim/Hœnheim
- ✓ La Zone d'Activités (ZA) de Hoerdt, hors ressort territorial de l'Eurométropole
- ✓ La Gare de Duppigheim, positionnée à l'est du Parc d'Activités Économiques de la Plaine de la Bruche, hors ressort territorial de l'Eurométropole
- ✓ Le Forum Européen du Rhin (territoire allemand, hors ressort territorial de l'Eurométropole)
- ✓ L'Espace Européen de l'Entreprise (E<sup>3</sup>) à Schiltigheim

Un pictogramme (déclinaison du logo du nouveau service) symbolise, sur les cartes et plans du réseau, les arrêts desservis par le service Flex'hop.

La montée (prise en charge) et la descente (dépose) se font depuis les arrêts CTS ou Fluo Grand Est 67 de la Zone signalés par ce pictogramme, auxquels s'ajoutent des nouveaux arrêts, dédiés au service et mis en service le 21 juin 2021.

Ces derniers sont signalés sur les cartes et plans du réseau par un astérisque (\*) après leur nom, comme le précise la légende desdits plans et cartes.

Pour satisfaire la demande de déplacement du Client dans le créneau horaire souhaité, il peut être demandé au Client de rejoindre un arrêt à proximité de celui qu'il aura sélectionné lors de sa réservation.

Pour améliorer le maillage et les connexions avec le réseau structurant, le TAD Zonal permet également de démarrer ses déplacements à partir de, ou de les poursuivre vers, une partie des 12 (douze) arrêts multimodaux, dénommés « Connecteurs Flex'hop » ou « Connecteurs », situés en dehors de la Zone, lequel périmètre est désigné par « Hors Zone ».

Ces points d'entrée ou de sortie possible de la Zone sont les suivants :

- Arrêt Ecrivains (ligne structurante bus L6)
- Arrêt Rue des Juifs (ligne structurante bus L1)
- Station Baggersee (lignes A et E du tramway)
- Station Campus d'Illkirch (lignes A et E du tramway)
- Station Graffenstaden (ligne A du tramway)
- Station Hœnheim Gare (ligne B du tramway)
- Station Lingolsheim Alouettes (ligne B du tramway)
- Station Neuhof Rodolphe Reuss (ligne C du tramway)
- Station Parc des Sports (ligne A du tramway)
- Station Poteries (ligne D du tramway)
- Station Robertsau l'Escale (ligne E du tramway)
- Gare TER - Lingolsheim Gare

Le tableau ci-dessous décrit les modalités d'accès à ces connecteurs à partir de quatre (4) groupes de communes :

Groupe	Communes	Connecteurs autorisés	Lignes et dessertes accessibles depuis ces connecteurs
Groupe 1	La Wantzenau - Eckwersheim - Vendenheim - Lampertheim - Mundolsheim - Niederhausbergen - Bischheim - Hoenheim - Hoerdt - Reichstett - Schiltigheim - Souffelweyersheim	Roberstau l'Escale (E) - Hoenheim Gare (B*L3*L6) - Ecrivains (L6) - Parc des Sports (A)	Tram A-B-E - L3-L6
Groupe 2	Osthoffen - Achenheim - Breuschwickersheim - Oberschaeffolsheim - Wolfisheim - Eckbolsheim - Mittelhausbergen - Oberhausbergen	Poteries (D) - Lingolsheim Gare (TER) - Lingolsheim Alouettes (B*L1) - Rue des Juifs (L1) - Parc des Sports (A)	Tram A-B-D - L1 - Gare TER
Groupe 3	Kolbsheim - Hangenbieten - Entzheim - Holtzheim - Duppigheim - Blaessheim - Geispolsheim	Poteries (D) - Lingolsheim Gare (TER) - Lingolsheim Alouettes (B*L1) - Rue des Juifs (L1) - Baggersee (A+E)	Tram A-B-D-E - L1 - Gare TER
Groupe 4	Ostwald - Lipsheim - Fegersheim - Eschau - Plobsheim - Illkirch	Graffenstaden (A) - Campus d'Illkirch (A*64) - Baggersee (A+E) - Neuhof (C) - Lingolsheim Gare (TER) - Lingolsheim Alouettes (B*L1)	Tram A-B-C-E - Gare TER

Le « Service Divergeant » du TAD Zonal désigne les courses qui permettent au Client de rejoindre ces arrêts Hors Zone, à partir d'un point d'origine situé dans la Zone.

Le « Service Convergeant » désigne les courses qui partent des arrêts Hors Zone, pour rejoindre un arrêt situé dans la Zone.

**Le TAD Zonal ne permet pas d'effectuer un trajet entre les arrêts Hors Zone.**

**Le service fonctionne tous les jours y compris les jours fériés (sauf 1<sup>er</sup> mai), de 5 heures à minuit.**

Le service de TAD est accessible à toute personne, à l'exception des enfants de moins de 10 ans qui devront être obligatoirement accompagnés d'un adulte.

Il appartient à l'accompagnant de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (siège rehausseur, coque de protection) adapté à la taille/poids de l'enfant. De même, il appartient à l'accompagnant de sangler ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur d'assurer l'attache de l'enfant dans le véhicule.

Flex'hop est accessible aux personnes à mobilité réduite, dès lors que ces dernières l'ont précisé au moment de la réservation, et, ce quel que soit le canal utilisé.

L'utilisation du service présenté suppose une **réservation et l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation** (dénommées « CGU »), lors de cette démarche volontaire. Le Client, en utilisant ce service de Transport À la Demande, reconnaît ainsi qu'il a pris connaissance du contenu de ces dernières et de leurs spécificités avant tout usage du service et qu'il les accepte sans réserve d'aucune sorte. Les présentes CGU constituent en conséquence un accord contractuel entre le Client et la CTS. En cas de refus, le Client s'engage à ne pas utiliser ce service de Transport À la Demande.

Les présentes CGU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur la page du site CTS dédiée au service : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande/>

La réservation obligatoire est gratuite pour ce service.

Elle s'effectue, à partir du 14 février 2022, comme précédemment, à travers plusieurs canaux :

- La page du site internet de la CTS dédiée au service, accessible 24h/24 et 7j/7 est consultable en cliquant sur <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande/>, qui détaille les modalités de ce service et propose un lien de redirection vers le site dédié à la réservation du Transport À la Demande ([www.flexhop.eu](http://www.flexhop.eu))
- L'application mobile CTS (téléchargeable gratuitement sur Play Store et Apple Store) qui renvoie vers l'application Flex'hop CTS dédiée au service et éditée pour le compte de la CTS par la société Padam Mobility.
- L'application Flex'hop CTS
- Le site dédié à la réservation du Transport À la Demande, accessible en cliquant sur ce lien [www.flexhop.eu](http://www.flexhop.eu) et édité pour le compte de la CTS par la société Padam Mobility.
- La centrale téléphonique au numéro **0 800 200 120** (Service et appel gratuit), ouverte :
  - ⇒ de 6 heures à 20 heures du lundi au samedi
  - ⇒ de 9 heures à 20 heures les dimanches et jours fériés, **sauf 1<sup>er</sup> mai**.

La liste des moyens de réservation est susceptible d'évoluer sans modifier pour autant l'obligation de réservation auprès de la CTS.

La responsabilité de la CTS ne peut pas être engagée :

- En cas d'indisponibilité partielle ou totale des moyens de réservation numériques (notamment, indisponibilité technique, pannes, saturations, dysfonctionnements ou suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie), la centrale d'appel devra alors être privilégiée par le client.
- En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGU.
- En cas de force majeure.

## 2 — Champ d'application

Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble des prestations du Transport À la Demande, quel que soit le moyen de réservation utilisé. En utilisant le service le Client reconnaît les accepter et en avoir pris connaissance.

Le Client s'engage également à utiliser le réseau de transports en commun CTS conformément au règlement de police des transports.

### **3 — Modalités d'accès au service de Transport À la Demande**

Pour pouvoir commander une prestation, le Client doit effectuer une réservation dans les conditions et délais précisés ci-dessous.

#### **3.1 Compte Client**

La création du compte client est obligatoire afin de permettre une communication avec le client et de l'informer dans le cadre du service (modifications des horaires, retards, etc.). Cette nécessité découle de la caractéristique dynamique du service, liée à la capacité de réserver jusqu'à quelques minutes avant le déplacement).

De plus la CTS souhaite pouvoir analyser et suivre les retours des clients sur le service. En effet, du fait de sa nouveauté et afin d'en mesurer tant l'impact que le retour sur investissement, la CTS a besoin des coordonnées des utilisateurs pour pouvoir les interroger dans le cadre d'enquêtes clients qualitatives. Les réponses, une fois recueillies, seront anonymisées.

##### **3.1.1 Création d'un compte Client**

Si le Client souhaite enregistrer ses informations personnelles et ses trajets favoris pour éviter de les repreciser à chaque réservation, il a la possibilité de créer gratuitement un compte Client, quel que soit le canal de réservation utilisé (application Flex'hop CTS, site Internet ou téléphone). Ses informations personnelles (listées aux articles 3.2.2 à 3.2.4) sont alors traitées et conservées dans les conditions indiquées à l'article 5 des présentes CGU, qui décrit la "Politique de protection des données personnelles" de la CTS.

Un seul compte Client est autorisé par personne physique, quel que soit le canal d'inscription utilisé.

##### **3.1.2 Gestion du compte Client**

Le Client peut à tout moment modifier les informations suivantes indiquées dans son compte client :

- Informations nominatives (nom, prénom),
- Coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone),
- Favoris.

Sur le site Internet, le Client peut modifier directement les informations mentionnées ci-dessus, excepté le numéro de téléphone.

Le Client peut également demander la modification de ces informations, y compris le numéro de téléphone, en contactant un téléopérateur de la centrale d'appel.

### 3.2 Réserveation de trajets

La réserveation est obligatoire car elle permet de garantir au client qu'un trajet sera assuré selon les modalités décrites ci-dessous. Seule une réserveation dûment confirmée, dans le délai de réserveation anticipé correspondant, constitue pour la CTS une obligation de transport. Une recherche infructueuse, au sens où elle ne donne pas de résultat, ne pourra être opposée à la CTS ou qualifiée de défaut de service.

La recherche est accessible sans création de compte sur le site :

<https://flexhop.eu/search>

La CTS ne pourra en aucun cas être mise en cause pour une demande qui n'aura pas donné lieu à une réserveation confirmée.

#### 3.2.1 Conditions de réserveation

Le Client peut réserver un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates différentes, pour une ou plusieurs personnes.

Les réserveations Flex'hop peuvent être effectuées, au plus tôt, jusqu'à 15 jours avant un trajet et au plus tard jusqu'à deux minutes avant le départ.

*Il est à noter que les réserveations Flex'hop 72, qui ont un mode de fonctionnement spécifique – ligne virtuelle avec une prise en charge par le bus de la ligne 72 à deux arrêts de La Wantzenau au-delà du terminus partiel, uniquement sur réserveation et selon la fiche horaire en vigueur - et via le même numéro de réserveation téléphonique à compter du 1<sup>er</sup> mars 2021 peuvent, quant à elles, être effectuées, **au plus tôt, jusqu'à 7 jours avant un trajet et au plus tard jusqu'à 1 heure avant le départ.***

*Pour plus de détails et bien comprendre la différence entre ces deux services dont les réserveations s'effectuent par la même centrale d'appel, le Client est invité à se connecter au site CTS, rubrique Se déplacer, Transport sur réserveation : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande/>*

Pour offrir au Client le ou les choix les plus pertinents dans les propositions de trajets que la CTS pourra lui soumettre, il est recommandé au Client sur tous les supports commerciaux d'anticiper sa réserveation.

Le service est accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Afin qu'un véhicule adapté puisse être prévu, le Client doit obligatoirement préciser, lors de la réserveation, le nombre de passagers en fauteuil roulant (UFR) devant être pris en charge.

#### 3.2.2 Recherche et réserveation de trajet

Les différents canaux d'utilisation du service permettent au Client de réserver un trajet dans le périmètre défini, tel que défini dans les présentes CGU.

Le Client peut effectuer sa réservation de trajet en précisant obligatoirement :

- sa (ou ses) date(s) de trajet,
- l'heure (ou les heures) de départ ou d'arrivée souhaitée(s),
- l'arrêt (ou les arrêts) de départ ou d'arrivée souhaité(s),
- le nombre de personnes devant être prises en charge, y compris le nombre d'enfant(s),
- le nombre éventuel d'Usagers en Fauteuil Roulant (UFR), c'est-à-dire le nombre de personnes en fauteuil roulant devant être prises en charge.

**Les propositions d'horaires pour ses trajets sont faites au Client en fonction des disponibilités du service de transport.**

La CTS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que l'horaire d'arrivée annoncé soit respecté. **La CTS ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard lié aux aléas de circulation, difficilement prévisibles. La durée du trajet pourra varier en fonction des autres réservations effectuées dans les mêmes créneaux horaires, tout en maintenant comme objectif de respecter l'horaire d'arrivée annoncé lors de la réservation.** D'autant plus, que le service est dit « dynamique » du fait de la réservation jusqu'à quelques minutes avant le départ.

L'itinéraire s'ajustera en fonction des réservations enregistrées. Ce service regroupant pour chaque trajet plusieurs voyageurs, ayant effectué leur réservation à des moments différents, les horaires de prise en charge proposés peuvent différer du ou des départs initialement souhaités par les Clients. Si le Client a renseigné une adresse de courrier électronique, il recevra un courrier électronique confirmant sa réservation et indiquant les détails du ou des trajets. Dans le cas où, lors de sa réservation par téléphone, le Client communique un numéro de téléphone fixe : c'est le téléopérateur qui lui confirmera l'enregistrement de sa réservation, sans possibilité de lui préciser les détails ultérieurement (Cf. article 3.2.6). Dans le cas où, le Client n'a pas indiqué, lors de sa réservation, une adresse de courrier électronique, il lui sera demandé de communiquer un numéro de mobile s'il souhaite recevoir un rappel pour sa réservation et les détails de celle-ci (Cf. article 3.2.6).

**3.2.3 Réservation sur le site Internet dédié ou via l'application mobile Flex'hop CTS**  
Pour effectuer sa réservation, le Client doit renseigner les informations personnelles et les coordonnées nécessaires à la réalisation du service dans l'application Flex'hop CTS ou sur le site dédié à la réservation du Transport À la Demande, accessible en cliquant sur le lien suivant : [www.flexhop.eu](http://www.flexhop.eu)



Les informations personnelles obligatoires demandées, en plus du trajet souhaité, sont :

- Nom,
- Prénom,
- Numéro de téléphone mobile,
- Adresse courrier électronique,
- Mot de passe.

Toutes ces données sont obligatoires pour la réservation, qui ne sera effective qu'après acceptation des présentes CGU et vérification du numéro de mobile, via un code reçu par SMS à renseigner sur le site pour finaliser le processus lors de la 1<sup>ère</sup> réservation.

Le client reçoit confirmation de sa réservation (soit par courrier électronique, soit par une notification dans l'application).

Ces modalités de confirmation et le parcours de réservation décrits ici sont susceptibles d'évoluer pour garantir le meilleur service au Client.

En cas de difficulté dans le processus de Réservation il est recommandé au Client de contacter la centrale de réservation au - **0 800 200 120** (appel gratuit), dans les horaires d'ouverture précisés ci-dessous, à l'article 3.2.4.

### 3.2.4 Réservation par téléphone

La centrale de réservation téléphonique est joignable au numéro **0 800 200 120** (Service et appel gratuit).

Elle est ouverte :

- de 6 heures à 20 heures du lundi au samedi
- de 9 heures à 20 heures les dimanches et jours fériés, **sauf 1er mai**.

Le Client qui l'appelle est mis en relation avec un téléopérateur, qui – après l'avoir informé des spécificités de ce service (notamment celles liées aux moyens de paiement acceptés pour la vente à bord lorsque celle-ci est autorisée, *ce qui n'est pas le cas au 14 février 2022, date d'entrée en vigueur des présentes CGU, du fait du contexte sanitaire particulier en lien avec la Covid*) - lui demande de communiquer les informations nécessaires à l'exécution du service, et l'enregistrement de la réservation :

- Nom (obligatoire),
- Prénom (obligatoire),
- Le n° de téléphone (obligatoire),
- Adresse de courrier électronique (optionnelle).

Si le Client souhaite ensuite utiliser le service sur le site Internet ou sur l'application, il lui est recommandé de communiquer une adresse électronique, qui lui permettra

alors d'utiliser la fonctionnalité de réinitialisation de mot de passe. Cette démarche volontaire lui donnera l'occasion de choisir le mot de passe qui lui servira à se connecter.

### 3.2.5 Modification et annulation de réservation

Le Client doit nécessairement annuler sa réservation qu'il ne souhaite pas honorer.

Le Client peut annuler ou modifier sa réservation jusqu'à deux minutes avant l'heure de prise en charge par le véhicule.

Si le Client ne se présente pas pour un trajet réservé sans annuler sa réservation au préalable dans les délais indiqués quatre fois ou plus au cours de la durée d'un mois, la CTS se réserve le droit de bloquer l'accès au service temporairement.

En cas d'annulation, le Client a la possibilité d'indiquer le motif de son annulation, s'il le souhaite.

### 3.2.6 Confirmation de la réservation par notifications téléphoniques

Le service de confirmation de la réservation par notifications téléphoniques ne concerne que les réservations effectuées sur le site ou par téléphone.

Dans le second cas, il n'est délivrable et garanti que dans la mesure où le Client a fourni un numéro de téléphone mobile valable et compatible avec les services SMS. Le Client reçoit deux notifications :

- ✓ un 1<sup>er</sup> SMS est envoyé au Client - sur le numéro renseigné lors de la 1<sup>ère</sup> réservation - une heure avant le départ (ou au moment de la réservation si cette dernière intervient plus près de l'horaire prévu pour la prise en charge), lui rappelant le trajet réservé.
- ✓ un 2<sup>d</sup> SMS, 15 minutes avant le départ, confirme au Client l'horaire précis du départ et le lieu de prise en charge (arrêt et direction).

Le Client qui privilégie l'application pour sa réservation a accès à toutes les informations nécessaires via cette dernière : il reçoit notamment les notifications en mode push dans l'application.

### 3.3 Service clientèle du Transport À la Demande

Si sa question concerne le service de réservation, le Client peut contacter le service clientèle dédié au Transport À la Demande en appelant la centrale de réservation au numéro de téléphone **0 800 200 120** (appel gratuit), dans les horaires d'ouverture précisés, à l'article 3.2.4.

### 3.4 Demande d'informations ou réclamation

Pour toute autre demande relative au service ou en cas de réclamation, le Client peut contacter le service « Allo CTS » au **03 88 77 70 70**, ouvert de 7h30 à 19h00 du lundi au vendredi sans interruption, ainsi que le samedi de 8h30 à 17h30.

Depuis le site Internet de la CTS, il peut également compléter un formulaire en indiquant l'objet de sa demande, et ses coordonnées de contact. Le formulaire de contact est disponible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/formulaire-de-contact/>.

Les modalités de réclamation sont définies à l'article 6 des présentes CGU.

### 3.5 Prise en charge et suivi du trajet en cours

#### 3.5.1 Respect de l'horaire de prise en charge

Le Client doit se présenter avant l'heure de prise en charge, indiquée dans la dernière notification ou fournie par le téléopérateur. Si le Client se présente à l'arrêt après que le véhicule soit parti, le Client sera considéré comme ne s'étant pas présenté pour sa réservation sans annulation préalable. Aucune réclamation ne sera recevable par la CTS dans ce cas.

Le Client est informé que l'application Flex'hop CTS permet d'accéder en temps réel aux informations les plus actualisées relatives à son déplacement et permet notamment de consulter en temps réel la localisation de son véhicule.

#### 3.5.2 Validation de la prise en charge

Le Client doit s'identifier auprès du conducteur pour confirmer sa prise en charge, en lui communiquant lors de la montée à bord du véhicule les nom et prénom utilisés pour la réservation.

Il doit également valider le titre de transport qu'il utilise en montant dans le véhicule.

## **4 — Tarifs et modalités de paiement des prestations liés au Transport À la Demande. Validation du titre de transport**

### 4.1 Tarif des services de réservation

Les prestations décrites à l'article « 3.2 Réservation de trajets » des présentes GCU sont sans frais pour le Client.

### 4.2 Tarifs et modalités de paiement des prestations du Transport À la Demande.

Le Client doit disposer d'un titre de transport valable sur le réseau CTS pour utiliser le service et respecter le règlement de transport en vigueur, consultable sur le site de la CTS. Il est disponible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/index.html>

Le titre peut être acheté au préalable ou, à défaut, à bord des véhicules, (lorsque vente à bord est autorisée, *ce qui n'est pas le cas au 14 février 2022, date d'entrée en vigueur des présentes CGU, du fait du contexte sanitaire particulier en lien avec la Covid*).

Si le Client ne possède pas de titre, il peut (*hors contexte exceptionnel*) en acheter un auprès du conducteur, sous réserve qu'il dispose de monnaie permettant au conducteur de faire de l'appoint.

**En effet, les seuls moyens de paiement acceptés dans ce cas précis sont les pièces de monnaie et les billets de banque en euros, dont la valeur unitaire n'excède pas 20€.**

Le conducteur sera en droit de refuser l'accès au véhicule à tout Client qui ne sera pas en mesure de régler son titre en respectant ces conditions. La CTS ne pourra pas être tenue pour responsable dans ce cas.

#### 4.3 Titres en vente à bord des véhicules de Transport à la Demande (*lorsque la vente à bord est autorisée*)

Les titres disponibles à la vente, à bord du véhicule, sont exclusivement

- le ticket Secours (aller simple valable 1h)
- le ticket 24h Secours (valable durant 24 h)

Ces titres sont remis au Client, contre son paiement permettant au conducteur de faire de l'appoint (Cf. article 4.2), sur support Billet Sans Contact (BSC). Pour connaître les Conditions Générales de Vente de la CTS, le Client est invité à consulter le site Internet en cliquant sur le lien suivant <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv/>

#### 4.4 Validation du ou des titres de transport à bord des véhicules

La montée dans le véhicule prenant en charge le Client nécessite la validation d'un titre de transport valide sur le réseau CTS pour chaque voyageur de plus de quatre ans, comme sur l'ensemble du réseau de transport opéré par la CTS.

Pour connaître le règlement de la CTS, le Client est invité à consulter le site Internet en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/>

## 5 — Protection des données personnelles

La CTS est Responsable de traitement pour le service de Transport À la Demande.

À ce titre il est précisé que le service ne peut pas être anonymisé en raison même de sa nature : une réservation à la demande ne pouvant pas être anonyme.

### 5.1 Finalités :

Les données collectées sont traitées afin de communiquer avec les Clients pour :

- Gérer les réservations ;
- Organiser et optimiser le transport ;
- Gérer les éventuelles réclamations ;
- Améliorer le service de Transport À la Demande : enquêtes de satisfaction, informations sur nos services.

### 5.2 Données collectées :

La CTS recueille uniquement les données suivantes directement auprès du Client lorsque celui-ci désire réserver une course :

- Identité : nom et prénom ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Adresse de courrier électronique (email).

Ces données sont nécessaires pour contrôler l'identité du demandeur et organiser la course (communications entre la CTS et le Client).

### 5.3 Base juridique du traitement :

Les données recueillies sont nécessaires afin d'atteindre les finalités listées précédemment et le traitement est basé sur le contrat entre le Client et la CTS.

Dans le cadre des enquêtes de satisfaction et de nos communications sur nos services la base juridique de traitement repose sur le consentement explicite des Clients. Le client peut modifier son consentement à tout moment dans son espace client.

### 5.4 Sous-traitance et hébergement :

Les données à caractère personnel de nos clients ne sont ni vendues ni transmises à un tiers non autorisé, et ne sont pas hébergées en dehors de l'Union Européenne. Elles sont destinées à la CTS qui ne les partage qu'avec ses prestataires et leurs sous-traitants pour le service :

- La société Padam Mobility pour la réservation en ligne via le site de réservation dédié au service CTS, dont l'hébergeur est Amazon Web Services (localisé en Irlande) ;
- La société KISIO pour la réservation par téléphone (centrale téléphonique située dans le Grand Est) et KEOLIS-STRIEBIG (dont la dénomination juridique est Autocars Striebig) pour le transport ;

La CTS exige de ses prestataires et leurs sous-traitants des garanties de sécurité des données identiques aux siennes.

### 5.5 Durée de conservation :

Le compte client et les données qu'il contient sera supprimé automatiquement au bout de 12 mois d'inactivité. (Période d'un an sans aucune connexion à son compte Client).

Les courses seront conservées à des fins de statistiques et ne contiennent plus de données à caractère personnel.

### 5.6 Vos droits :

Les personnes concernées par ces traitements bénéficient à tout moment, et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, de portabilité, à communiquer des instructions sur le sort de leurs données en cas de décès, de retrait de consentement (si donné) et d'un droit de former opposition auprès de l'autorité compétente (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>)

Pour exercer ces droits, merci de contacter le Délégué à la Protection des Données de la CTS par courrier électronique ou postal (CTS, 14 rue de la Gare aux Marchandises CS 15002 – 67035 STRASBOURG CEDEX 2 ou [dpo@cts-](mailto:dpo@cts-)

strasbourg.fr) en indiquant les noms, prénoms et coordonnées de contact et en fournissant un justificatif d'identité.

Le Client peut consulter à tout moment la politique de confidentialité de la CTS accessible en cliquant sur le lien <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/mentions-legales/>.

## **6 — Réclamation et litige**

Toute réclamation doit être faite auprès de la CTS, dans les 30 jours qui suivent la date de délivrance du service. Aucune réclamation ne sera recevable au-delà de ce délai.

La CTS s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais. Un formulaire de réclamation générique est disponible en ligne en cliquant sur le lien <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/formulaire-de-contact/reclamation/>

Tout litige de la consommation concernant l'exécution des présentes CGU pourra être soumis à la médiation des litiges de la consommation. Pour y recourir, le client devra justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de la CTS par une réclamation écrite.

La CTS et le Client restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation.

Il est proposé de recourir au médiateur suivant :

MTV Médiation Tourisme et Voyage  
BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17  
<http://www.mtv.travel>

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties.

## **7 — Modification des Conditions Générales d'Utilisation**

Les présentes conditions générales d'utilisation peuvent être adaptées ou modifiées à tout moment par la CTS.

Toute modification des Conditions Générales d'Utilisation est portée à la connaissance du Client sur la page du site Internet de la CTS dédié au service, qu'il lui appartient de consulter régulièrement en cliquant sur le lien <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv/>.

Les Conditions Générales d'Utilisation applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa réservation.

## **8 — Mentions légales**

Les Mentions légales spécifiques au service de Transport À la Demande sont incluses dans les présentes CGU, Cf. l'article 5 des présentes CGU, qui décrit la « Politique de protection des données personnelles » de la CTS.

Les Mentions légales générales de la CTS et notamment celles relatives au site CTS sont disponibles en cliquant sur <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/mentions-legales/>

## **9 — Droit applicable et tribunaux compétents**

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Tout litige entre la CTS et le Client résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGU, qui n'aurait pas pu être réglé à l'amiable, sera porté devant de la compétence exclusive des tribunaux compétents du lieu du siège social de la CTS - 14 Rue de la Gare-aux-Marchandises - CS 15002- 67035 Strasbourg Cedex 2, à savoir les tribunaux de Strasbourg compétents.

## **10 — Validité des présentes CGU**

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi ou d'un règlement en vigueur, ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite, mais les autres dispositions resteraient en vigueur.