

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE
VERS ET AU DÉPART DE LA GARE SNCF D'ENTZHEIM
[Entrée en vigueur au 21/08/2019]**

1 — Objet du service et définitions

À partir du 26 août 2019, pour mieux répondre aux besoins de déplacements depuis et vers la Gare SNCF d'Entzheim- Aéroport, dénommée « Entzheim Gare », connectée rapidement au centre-ville de Strasbourg via le TER, la CTS renforce les lignes de bus 42, 43 et 44 par des départs supplémentaires sur réservation.

Ce service de transport en commun à la demande sur réservation - ne desservant que les arrêts des lignes 42,43 et 44 pour lesquelles des courses sont commandées - fonctionne :

- de 9 à 16 heures du lundi au vendredi,
- de 7 à 19 heures le samedi
- de 8 à 20 heures le dimanche et les jours fériés (sauf 1^{er} mai).

Le « Transport À la Demande » désigne ce service de transport collectif, fonctionnant uniquement sur réservation, en complément des horaires fixes des lignes 42, 43 et 44, et mis en œuvre par la Compagnie des Transports Strasbourgeois, désignée « CTS ».

Le « Service Convergeant » désigne les courses vers Entzheim Gare et le « Service Divergeant » celles qui en partent.

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.

Les horaires du service Transport À la Demande sont organisés en fonction des réservations effectuées. Le service est défini en complémentarité des horaires de départ et d'arrivée en gare d'Entzheim des TER qui desservent la gare SNCF de Strasbourg ; ces derniers sont intégrés en références dans les fiches horaires des lignes 42, 43 et 44, à compter de la mise en service du transport à la demande.

Ces fiches sont également consultables sur le site CTS [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/fiches-horaires\)](https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/fiches-horaires) et les horaires consultables dans l'application CTS.

La prise en charge et la dépose s'effectuent à l'ensemble des points d'arrêts existants des lignes 42, 43 et 44 ; toutefois – pour optimiser le service - il peut être demandé au Client de rejoindre l'arrêt, qu'il aura sélectionné lors de sa réservation, dans le sens opposé de la course à horaire fixe.

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 A 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, [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande\)](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 21 août 2019, à travers plusieurs canaux :

- La page du site internet de la CTS dédiée au service, accessible 24h/24 et 7j/7 [là](#), 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
- L'application mobile CTS (téléchargeable gratuitement sur Play Store et Apple Store) qui renvoie vers page du site CTS dédiée au service.
- Le site dédié à la réservation du Transport À la Demande, accessible [là \(reservation.cts-strasbourg.eu\)](https://reservation.cts-strasbourg.eu) et édité pour le compte de la CTS par la société Optiways SAS (propriétaire de la marque commerciale 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 vendredi
- de 9 heures à 16 heures les samedis, dimanches et jours fériés, **sauf 1er 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 A la Demande, quel que soit le moyen de réservation utilisé.

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

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 un compte Client, quel que soit le canal de réservation utilisé (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

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. Ces réservations peuvent être effectuées, au plus tôt, jusqu'à 15 jours avant un trajet et, au plus tard, 1 heure avant le départ du TER - pour le Service Convergeant (vers Entzheim Gare) - ou 30 minutes avant les horaires de prise en charge indiqués en références sur les fiches horaires des lignes 42,43 et 44 - comme départs réservés à partir de l'arrêt Entzheim Gare pour le Service Divergeant (qui en part).

Les véhicules sont accessibles 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 sur les lignes de bus 42, 43 et 44 pour des courses complémentaires des horaires fixes vers ou au départ de l'arrêt commun Entzheim Gare.

Le service de Transport À la Demande sur réserveation fonctionne, pendant les heures creuses, en semaine, les week-ends et jours fériés (sauf 1er mai), comme précisé à l'article 1 et sur les fiches horaires. Ces dernières sont consultables et téléchargeables sur le site CTS **[là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/fiches-horaires\)](https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/fiches-horaires)**. Elles sont disponibles également, au format papier, dans l'agence commerciale de la CTS (située 9 place Saint-Pierre-le Vieux à Strasbourg, station Alt Winmàrik - Tram B/F) et dans les mairies des 4 communes desservies (Entzheim, Hangenbieten, Holtzheim et Kolbsheim).

Les horaires indiqués en arrivée ou au départ d'Entzheim Gare sont fixes et servent de référence pour la réserveation des trajets afin de permettre une correspondance avec les TER en liaison avec Strasbourg.

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

- sa ou ses dates de trajet,
- l'heure de départ ou d'arrivée du TER en gare d'Entzheim,
- l'arrêt de départ ou d'arrivée le plus proche,
- l'heure souhaitée de départ ou d'arrivée à son arrêt le plus proche,

- le nombre de personnes devant être prises en charge, y compris le nombre d'enfant(s),
- le nombre éventuel d'Unités Fauteuil Roulant, 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.

Le Client sélectionne le ou les trajets qui lui conviennent et peut les réserver.

Ce service regroupant pour chaque départ plusieurs voyageurs, ayant effectué leur réservation à des moments différents, les horaires de prise en charge souhaités par le Client peuvent être retardés au maximum de 10 minutes.

Si le Client a renseigné une adresse de courrier électronique, il reçoit un courrier électronique confirmant sa réservation et indiquant les détails du ou des trajets.

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 une confirmation écrite de sa réservation et les détails de celle-ci (Cf. article 3.2.6).

Dans le cas où le Client communique un numéro de téléphone fixe lors de sa réservation par téléphone, c'est le téléopérateur qui lui confirmera l'enregistrement de sa réservation, sans possibilité de lui préciser les détails (Cf. article 3.2.6).

3.2.3 Réservation sur le site internet dédié

Pour valider sa réservation, le Client doit renseigner les informations personnelles et les coordonnées nécessaires à la réalisation du service sur le site dédié à la réservation du Transport À la Demande, accessible [là \(reservation.cts-strasbourg.eu\)](http://reservation.cts-strasbourg.eu).

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

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

Toutes ces données sont obligatoires pour la réservation, qui ne sera effective qu'après acceptation des présentes CGU et validation du numéro de téléphone, via un code reçu par SMS à renseigner sur le site pour finaliser le processus.

Le client reçoit un courrier électronique confirmant sa réservation.

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 vendredi
- de 9 heures à 16 heures les samedis, 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) - lui demande de communiquer les informations nécessaires à l'exécution du service :

- 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 avec un compte Client, il doit 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 15 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

Ce service 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^{er} SMS est envoyé au Client - sur le numéro renseigné lors de la 1^{ère} 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^d SMS, 15 minutes avant le départ, confirme au Client l'horaire précis du départ et le lieu de prise en charge (arrêt et direction).

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 1.

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 12h15 et de 13h15 à 17h15.

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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/formulaire-de-contact\)](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.

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.

Le titre peut être acheté au préalable ou, à défaut, à bord des véhicules.

Si le Client ne possède pas de titre, il peut 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

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

- le ticket Secours
- le 24h secours

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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv\)](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 pour les lignes 42, 43 et 44 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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/index.html\)](https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/index.html).

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 ne pouvant pas être anonyme.

La CTS collecte et traite les données personnelles des Clients uniquement s'ils entrent en contact avec elle.

Lors de la réservation la CTS recueille les données suivantes directement auprès du Client :

- Identité : ses nom et prénom
- Son numéro de téléphone portable
- Son adresse de courrier électronique (email)

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

La CTS se base sur l'intérêt légitime des deux parties pour traiter les données des Clients, ceci afin de garantir la qualité du Transport À la Demande.

Les données Clients à caractère personnel 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 sous-traitants pour le service :

- la société Optiways SAS (propriétaire de la marque commerciale 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 Antoni pour la réservation par téléphone (centrale téléphonique située dans le Grand Est) et le transport.

Lors de sa première réservation le Client a la possibilité de créer un compte afin de ne pas avoir à ressaisir toutes ses informations lors de ses réservations suivantes.

Si le Client ne crée pas de compte, ses données personnelles seront supprimées 30 jours après la course.

Si le Client crée un compte Client, ses données seront supprimées au bout de 12 mois d'inactivité (période d'un an sans aucune réservation ou modification de son compte Client).

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.

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-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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/export/sites/default/pdf/Politique-de-confidentialite-de-la-CTS.pdf\)](https://www.cts-strasbourg.eu/export/sites/default/pdf/Politique-de-confidentialite-de-la-CTS.pdf).

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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/formulaire-de-contact/reclamation\)](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, [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande\)](https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande).

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 [là \(https://www.cts-strasbourg.eu/fr/mentions-legales\)](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.