

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD) FLEX'HOP

A compter du 27 octobre 2025.

ARTICLE 1. OBJET

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 ».

Le service Flex'hop est un TAD Zonal qui offre des déplacements d'arrêt à arrêt, sur réservation, au sein d'un périmètre géographique défini appelé « Zone » décrite ci-dessous. Il vient renforcer et compléter l'offre de transport existante dans la Zone.

Ce service permet en particulier :

- de relier des arrêts non connectés entre eux par les lignes régulières,
- d'assurer la desserte de certains arrêts sur des plages horaires où les lignes régulières ne circulent pas.

Les déplacements sont possibles entre les arrêts identifiés Flexhop dans les 25 communes ci-dessous. Ils sont réservables dans la limite de 15 kilomètres à vol d'oiseau, lorsqu'aucune ligne CTS, CTBR ou TER ne permet de faire le même trajet.

La Zone comprend les 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 à proximité des communes desservies sont 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 Hoerd, 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 (E3) à Schiltigheim

Un pictogramme  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 signalés par ce pictogramme de la zone desservie par le service Flex'hop.

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 faciliter les connexions avec le réseau, Flex'hop permet également d'effectuer un déplacement à partir ou à destination de 13 arrêts multimodaux, dénommés « Connecteurs Flex'hop » ou « Connecteurs », situés en dehors de la Zone.

Un pictogramme  symbolise les arrêts connecteurs sur les cartes et plan du réseau.

Les trajets effectués uniquement entre deux Connecteurs sont interdits.

Les connecteurs sont les suivants :

- Arrêt Ecrivains (ligne Chron'hop C9 et C5)
- Arrêt Rue des Juifs (ligne Chron'hop C1)
- Station Baggersee (lignes A et E du tramway et Chron'hop C7)
- Station Campus d'Illkirch (lignes A et E du tramway)
- Station Graffenstaden (ligne A du tramway)
- Station Hœnheim Gare (ligne B du tramway et Chron'hop C3 et C9)
- Station Lingolsheim Alouettes (ligne B du tramway et Chron'hop C1)
- Station Neuhoef Rodolphe Reuss (ligne C du tramway et Chron'hop C7 et C8)
- Station Parc des Sports Zénith (ligne A du tramway)
- Station Poteries (ligne D et F du tramway)
- Station Robertsau l'Escale (ligne E du tramway)
- Station Wolfisheim Henri Rendu (ligne F du tramway) – à partir du 15/11/2025
- Gare TER - Lingolsheim Gare

ARTICLE 2. CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble des prestations du Transport À la Demande Flex'hop, 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 : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/>

ARTICLE 3. CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

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.).

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

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.

3. La réservation

3.1 Délai pour effectuer une réservation

La réservation est obligatoire et gratuite pour ce service. Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt jusqu'à 15 jours avant un trajet, et au plus tard jusqu'à 2 minutes avant le départ.

Le Client peut réserver un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates différentes, pour une ou plusieurs personnes (maximum 5)

Il est indiqué au client lors de sa réservation un créneau horaire de 30 minutes durant lequel sa prise en charge sera effectuée.

3.2 Canaux de réservation

Seule une réservation confirmée constitue pour la CTS une obligation de transport.

Il est possible de réserver par :

- Téléphone au : **03 68 41 90 41** - La centrale d'appel fonctionne de 6h à 20h du lundi au samedi et de 9h à 16h le dimanche et jours fériés. Fermée le 1^{er} mai.
- 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)
- L'application « Flex'hop » (téléchargeable sur IOS et Android).

3.3 Modalités de réservation

Le Client effectue 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'adresse ou arrêts de départ et 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.

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.

Le client est informé qu'il est possible qu'aucune proposition ne lui soit adressée lors d'une recherche. Le client est alors invité à modifier son trajet (lieu ou durée). Afin d'éviter ce désagrément, il est recommandé au Client d'anticiper sa réservation.

Seule une réservation confirmée constitue pour la CTS une obligation de transport.

3.4 Flex'hop 72

Les réservations Flex'hop 72 ont un mode de fonctionnement spécifique : il s'agit d'une ligne virtuelle avec une prise en charge par le bus de la ligne 72 qui permet de desservir deux arrêts supplémentaires au-delà du terminus partiel de La Wantzenau. Ce service est accessible uniquement sur réservation, selon la fiche horaire en vigueur et via le numéro de réservation du transport à la demande (identique que celui du Flexhop). Les réservations peuvent 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 réservations s'effectuent par la même centrale d'appel, le Client est invité à se connecter au site CTS, rubrique Se déplacer, Transport sur réservation : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/transport-a-la-demande/>

3.5 La confirmation

La réservation par téléphone (pendant les heures d'ouverture) permet une confirmation immédiate du créneau horaire réservé.

Pour les réservations effectuées par un autre mode (site internet, mail ou application) la réservation sera confirmée au client par mail et/ou SMS et/ou notification.

L'horaire définitif de prise en charge sera communiqué au client par notification, sms ou appel téléphonique, une heure avant sa prise en charge.

3.6 Rappel de réservation

Afin de faciliter l'utilisation du Service, plusieurs moyens de réassurance (SMS, notification, appel automatique) peuvent être mis à disposition du Client pour lui rappeler les modalités de sa réservation. Ainsi, le client sera réassuré de sa réservation :

- La veille du trajet : rappel de la réservation ;
- 1 heure avant la prise en charge : confirmation de l'horaire précis de départ ;
- 30 minutes avant le trajet : rappel sur l'arrivée prochaine du véhicule et possibilité de suivi en temps réel via l'application
- À l'arrivée du véhicule à l'arrêt de prise en charge

3.7 Modalités d'annulation ou de modification d'une course

Il est possible d'annuler ou de modifier une course jusque 30 minutes avant l'heure du départ.

Le client qui ne pourrait pas effectuer le déplacement demandé et programmé est tenu d'en informer le service dès que possible par téléphone, ou via son compte personnel sur le site Internet ou l'application mobile.

Toute absence entrainera l'application des sanctions définies à l'article 5 ci-dessous.

4. Conditions de prise en charge

4.1 Le groupage

Flex'hop étant un service de transport public, d'autres personnes pourront être prises en charge dans le même véhicule au cours du même transport. De ce fait, le trajet sera adapté aux destinations des différentes personnes transportées.

4.2 L'itinéraire et adurée du trajet

L'itinéraire s'ajustera en fonction des réservations enregistrées.

La durée et l'itinéraire du trajet pourra varier en fonction des autres réservations effectuées dans les mêmes créneaux horaires. La CTS ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard lié aux aléas de circulation, difficilement prévisibles.

4.3 L'arrivée du véhicule

La CTS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le créneau horaire annoncé soit respecté. 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.

Les clients sont tenus d'être courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de conduite.

Absence du client

En cas de non-présentation du Client à l'horaire de départ et au lieu exact de prise en charge, le conducteur est autorisé à attendre 2 minutes après l'horaire défini, passé ce délai, il prévient la centrale d'appel qui tentera de prévenir le client. Dans le cas où le client ne répond pas ou indique qu'il ne pourra pas honorer sa réservation, le conducteur annule la réservation pour ne pas prendre de retard.

L'absence du client donnera lieu aux mesures ou sanctions suivantes :

- si la CTS observe trois absences du client au cours des 90 derniers jours, son accès au service Flex'hop sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et toutes les réservations en cours seront annulées ;
- au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette première suspension, en cas de nouvelle absence du même client, l'accès de ce dernier au service Flex'hop sera suspendu par la CTS pendant une durée de 30 jours calendaires et toutes les réservations en cours seront annulées ;
- au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, si ce même client réitère une nouvelle absence, la CTS en informera les services de l'autorité organisatrice de la mobilité compétente, laquelle pourra exclure ce client du service Flex'hop pour une durée supérieure à 30 jours.

Avant toute suspension ou exclusion du service, un contact sera pris avec le Client, afin qu'il puisse présenter ses observations sur les faits reprochés. L'accès au réseau bus, bus à haut niveau de service et tramway reste possible pendant la période d'exclusion du service Flex'hop.

5. Annulation tardive

L'annulation d'un trajet réservé est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient moins de trente minutes avant le déplacement. L'annulation tardive donnera lieu aux mesures ou sanctions suivantes :

- Si la CTS observe 5 annulations tardives au cours des 90 derniers jours du même Client, son accès au service Flex'hop sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et toutes les réservations en cours seront annulées.

- Au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette première suspension, en cas de 2 annulations tardives du même Client, l'accès de ce dernier au service Flex'hop sera suspendu par la CTS pendant une durée de 30 jours calendaires et toutes les réservations en cours seront annulées.
- Au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, si ce même Client réitère 2 annulations tardive, la CTS en informera les services de l'autorité organisatrice de la mobilité compétente, laquelle pourra exclure ce Client du service Flex'hop pour une durée supérieure à 30 jours.

Avant toute suspension ou exclusion du service, un contact sera pris avec le Client, afin qu'il puisse présenter ses observations sur les faits reprochés. L'accès au réseau bus, bus à haut niveau de service et tramway reste possible pendant la période d'exclusion du service Flex'hop.

ARTICLE 4. MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

1. Amplitude du service

Le service de transport à la demande fonctionne tous les jours de l'année y compris les jours fériés sauf le 1^{er} mai.
Les horaires : Du lundi au dimanche de 5h à minuit.

2. Les mineurs

Tous les mineurs de plus de 10 ans doivent avoir un référent et être accompagnés jusque dans le véhicule et réceptionnés à l'arrivée du véhicule par une personne majeure habilitée.

Les enfants de moins de 10 ans doivent avoir un référent et être obligatoirement accompagnés d'un adulte tout au long du trajet. Les enfants doivent être équipés des systèmes de retenus conformes à leur morphologie il appartient à l'accompagnant de fournir et 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.

À défaut de système de retenue adapté, le conducteur est en droit de refuser la prise en charge et d'annuler le trajet.

3. Les personnes en fauteuil roulant

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.

ARTICLE 5. TARIFS

1. Tarifs des services de réservation

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

2. Tarifs et modalités de paiement des prestations

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.

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 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.

3. Titres à bord des véhicules

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

- Le ticket Secours (aller simple valable 1h)

Ces titres sont remis au Client, contre son paiement permettant au conducteur de faire 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/>

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.

ARTICLE 6. DONNÉES PERSONNELLES

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

Le service ne peut pas être anonymisé en raison même de sa nature : une réservation à la demande ne pouvant pas être anonyme.

1. Finalités

Les données collectées par la CTS sont traitées afin de :

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

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 ;

- Situation de l'utilisateur ;
- Adresse de départ et adresse d'arrivée ;

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

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.

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 VIA 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 ALSACE pour le transport ;

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

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.

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-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/export/sites/default/pdf/Politique-de-confidentialiteA-Clients-CTS_2025.pdf

ARTICLE 7. RÉCLAMATIONS

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, en accusant réception sous 3 jours ouvrables et en répondant à la réclamation dans les 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

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.

ARTICLE 8. MODIFICATION DES CGU

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/cgucqv/>

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

Octobre 2025