

Conditions Générales de Vente (fonctionnalité Mes titres & Départ immédiat)

Conditions Générales de vente de titres de transport dématérialisés

Version au 13/03/2025

IDENTIFICATION

Raison sociale – Sigle : COMPAGNIE DES TRANSPORTS STRASBOURGEOIS – CTS

Numéro R.C.S. : 560 500 680 R.C.S. Strasbourg

Statut juridique et capital social : Société Publique Locale au capital social de 5 000 000 euros

Siège social : 14 rue de la Gare aux Marchandises - CS15002 - 67035 STRASBOURG Cedex - France

Directeur général : Emmanuel AUNEAU

Téléphone : 03 88 77 70 70

Numéro individuel d'identification : TVA FR 37 568 500 680

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV » ou « Conditions Générales ») de la Compagnie des Transports Strasbourgeois (ci-après « la CTS ») ont pour objet de régir la vente à distance et l'utilisation de certains titres de transport dématérialisés de la gamme tarifaire de la CTS dans son application mobile CTS, par le biais des fonctionnalités dénommées « Mes Titres » et « Départ Immédiat » de l'Application CTS. Ces CGV font partie intégrante de la relation contractuelle et sont applicables sur l'ensemble du réseau de transport urbain de l'Eurométropole de Strasbourg exploité par la CTS ou pour son compte.

La CTS se réserve la possibilité de modifier les titres de transport disponibles via l'application CTS sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à quelque indemnité pour quelque motif que ce soit. En cas d'indisponibilité du titre de transport de son choix, le Client est invité à utiliser les autres moyens mis à sa disposition par la CTS pour procéder à son achat.

Le Client est informé que l'achat et l'utilisation des titres de transport disponibles sur l'onglet « Mes Titres » nécessitent de disposer :

- d'un téléphone mobile NFC compatible (à date) avec la fonctionnalité "**Mes Titres**",
- d'un forfait Internet,
- d'une SIM dernière génération fournie par les opérateurs partenaires ou, à défaut, d'un mobile Samsung compatible, permettant l'installation de l'élément sécurisé (liste des mobiles consultable en ligne ici : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/application-mobile/faq/>).

L'utilisateur de l'application est invité à consulter son opérateur pour toutes les questions relatives à la compatibilité de son équipement, la CTS n'ayant aucune responsabilité ni compétence en la matière.

La liste mise à jour des opérateurs partenaires est consultable dans la FAQ soit dans l'application menu FAQ/Contact soit en ligne sur le site de la CTS : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/application-mobile/faq/>

En accord avec les règles de confidentialité liées aux Play Store et Apple Store, les informations personnelles ou sensibles traitées par l'application ainsi que leur finalité sont décrites dans les présentes CGV.

Il est conseillé au Client de lire les présentes CGV de façon préalable à chaque achat, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées. Le Client est invité à télécharger et à conserver une copie numérique ou papier des présentes CGV.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Au sein des présentes CGV, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« **Application** » / « **Application CTS** » : désigne le programme téléchargeable, de façon gratuite, développé pour le compte de la CTS pour être installé sur des appareils mobiles et exécutable à partir du système d'exploitation d'un terminal mobile (smartphone compatible).

« **Client** » : désigne l'Utilisateur de l'Application CTS, qui a accès à la fonctionnalité "Mes Titres" permettant l'achat de Titres de transport NFC ou via la fonctionnalité « Départ Immédiat ».

« **Commande** » : désigne l'achat de titres de transport effectué par le Client via son Équipement Mobile ou sur le Site pour voyager avec la fonctionnalité "Mes Titres" de l'Application CTS ou via la fonctionnalité « Départ Immédiat ».

« **Utilisation anonyme** » : désigne l'utilisation de l'Application CTS sans identification de la part du Client, par exemple lors de l'utilisation de la fonctionnalité « Départ Immédiat » en anonyme. Dans cette hypothèse, la CTS n'est pas en mesure d'identifier l'Utilisateur anonyme.

« **Compte Client** » : désigne un compte client nominatif créé par la CTS sur demande de l'Utilisateur. Il permet de sauvegarder son portefeuille de titres de transport en ligne sur un serveur sécurisé, d'acheter ses titres en ligne sur le site de la CTS (à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un Équipement Mobile) et de les retrouver dans l'Application. Il permet également à l'Utilisateur d'enregistrer ses préférences et favoris relatifs aux contenus publiés par la CTS sur l'Application. Cet enregistrement est réalisé uniquement en local sur le terminal mobile de l'Utilisateur et n'est pas sauvegardé par la CTS.

« **Compte Client Personnalisé** » : désigne un Compte Client pour lequel un profil a été créé afin de bénéficier d'une tarification adaptée dont notamment la tarification solidaire (<https://www.cts-strasbourg.eu/fr/Titres-de-transport/tarifs/tarification-solidaire/>). Ce Compte Client Personnalisé requiert à minima de l'Utilisateur la justification de son identité. Les conditions de création de ce compte sont plus amplement décrites à l'article 4 des présentes CGV. Ce compte est obligatoire pour porter son abonnement dans l'Application. Il permet également de sauvegarder son portefeuille de titres en ligne sur un serveur sécurisé, d'acheter ses titres en ligne sur le site de la CTS (à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un terminal mobile) et de les retrouver dans l'Application. Il permet également à l'Utilisateur d'enregistrer ses préférences et favoris relatifs aux contenus publiés par la CTS sur l'Application. Cet enregistrement est réalisé uniquement en local sur le terminal mobile de l'Utilisateur et n'est pas sauvegardé par la CTS.

« **Équipement Mobile** » : désigne la combinaison du terminal mobile, de la SIM et du forfait Internet de l'Utilisateur.

« **NFC** » : désigne la technologie NFC (Near Field Communication), traduite par technologie de champ proche en français. Elle permet d'établir une communication entre 2 appareils ou dispositifs compatibles à courte distance (10 cm maximum) et est utilisé dans le domaine bancaire pour le paiement sans contact (proximité réduite à 3 cm par sécurité).

« **Opérateur de réseau Partenaire** » : L'opérateur de réseau partenaire de la CTS est principalement Orange.

« **QR Code** » : désigne un code à barres à deux dimensions qui permet d'encoder des données. Dans le cas des titres de transport dématérialisés de la CTS il s'agit de codes à barres sécurisés, uniques et différents, pour chaque titre.

« **Site** » : désigne l'ensemble des produits et Services proposés par l'Editeur sur Internet depuis le site de la CTS au lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/>.

« **Titre de transport NFC** » et « **Titre de transport QR Codes** » : Titres de transport dématérialisés et commercialisés via l'Application CTS.

« **Départ immédiat** » : désigne la fonctionnalité qui permet d'acheter et de voyager avec les Titres de transport QR Codes. Les titres en vente sont valables à compter de l'achat.

« **Mes Titres** » : désigne la fonctionnalité qui permet d'acheter et de voyager avec les Titres de transport NFC.

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique ayant accès à l'Application, quel que soit le lieu où elle se trouve et les modalités de sa connexion à l'Application.

« **Règlement de Police** » : désigne [le règlement de police des transports de la CTS](#), validé par le Préfet du Bas-Rhin le 2 octobre 2023 accessible sur le site internet de la CTS.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales s'appliquent à toute utilisation de l'Application éditée par la CTS, notamment à l'achat de titres de transport dématérialisés et à leur utilisation.

L'achat et l'utilisation de Titres de transport dématérialisés, NFC et QR Codes, via les fonctionnalités "**Mes Titres**" et "**Départ immédiat**" de l'Application CTS sont réservés aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque type de Titres de transport proposé.

Toute utilisation de l'Application implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales des fonctionnalités de dématérialisation des Titres de transport de l'Application CTS, quelle que soit la technologie utilisée (NFC ou QR Code).

ARTICLE 3 - TÉLÉCHARGEMENT DE L'APPLICATION CTS

3.1 Conditions générales de téléchargement de l'Application CTS

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat.

Pour utiliser l'Application dans de bonnes conditions, le Client devra disposer d'un Équipement Mobile réputé compatible et d'un forfait avec un accès Internet dont le volume est suffisant pour utiliser l'Application de la CTS.

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

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

Une utilisation de l'Application contraire aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par la CTS, à tout moment, de permettre au Client d'accéder aux services de l'Application. Ce refus pourra être opposé par la CTS pour une durée maximale de 3 ans à compter de la constatation par la CTS de l'utilisation contraire aux présentes Conditions Générales.

3.2 Téléchargement de l'Application

3.2.1 Fonctionnalité "Mes Titres" de l'Application CTS

Pour accéder à la fonctionnalité "**Mes Titres**" de l'Application CTS, l'Utilisateur devra au préalable avoir téléchargé l'Application CTS en s'assurant qu'il dispose d'un Équipement Mobile réputé compatible lui permettant d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités de cette application et après avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation disponibles à l'adresse suivante : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/mobile-app/cgu.html>

A partir du 13 mars 2025, un client n'ayant pas de Compte Client ou Compte Client Personnalisé jusqu'à lors devra obligatoirement créer un compte client CTS pour utiliser la fonctionnalité "Mes Titres". A partir du 17 juin 2025, la connexion à un Compte Client ou Compte Client Personnalisé est obligatoire afin d'utiliser la fonctionnalité "**Mes Titres**" pour l'achat de titres de transport. En revanche, les Clients ayant un ou plusieurs titres de transport dans leur portefeuille « Mes Titres » achetés antérieurement à la date du 17 juin 2025 ne sont pas soumis à cette obligation pour les titres en question. Dès lors que l'ensemble des titres de transport sont utilisés ou en cas de nouvel achat, le Client devra créer un Compte Client ou Compte Client Personnalisé dans les conditions ci-dessous.

Les modalités de création d'un Compte Client ou Compte Client Personnalisé sont définies à l'article 4 ci-après.

Les titres de transport disponibles dans la fonctionnalité « **Mes Titres** » ainsi que les conditions de validité de ces derniers sont, à date :

Titres de transport occasionnels							
Titres	Tarifs	Personnes éligibles aux titres	Validité sur l'ensemble du réseau CTS				
			Nombre de trajet(s)	Conditions	Nombre de personnes	Validité sur le réseau CTBR au sein de l'EMS	Validité sur le réseau TER au sein de l'EMS
Aller simple	1,90€	Tout public	Valable pour un aller simple	Valable dans l'heure qui suit la validation, avec ou sans correspondance, ou dans l'heure qui suit l'achat pour les titres achetés sur l'application mobile en départ immédiat	1	Oui	uniquement sur l'appli CTS
Aller simple par 10	17,10€	Tout public	Valable pour 10 allers simples	Valable dès la première validation, avec ou sans correspondance, (dans l'heure qui suit la validation)	1	Oui	Non
Aller simple par 10 tarif réduit	15,20€	Réserve :					
		• aux enfants de moins de 12 ans,					
		• aux familles nombreuses (carte SNCF ou livret de famille) • aux seniors de 65 ans et plus					
Aller simple par 30	47,50€	Tout public	Valable pour 30 allers simples	Valable dès la première validation, avec ou sans correspondance (dans l'heure qui suit la validation), uniquement sur carte Badgé et appli CTS	1	Oui	Non

3.2.2 Fonctionnalité "Départ immédiat" de l'Application CTS

L'Application CTS, incluant la fonctionnalité "**Départ immédiat**", est téléchargeable gratuitement sur Play Store et Apple Store.

Le Client souhaitant installer cette application doit s'assurer au préalable qu'il dispose d'un Équipement Mobile réputé compatible lui permettant d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités de cette application et avoir pris connaissance des [Conditions Générales d'Utilisation](#).

La fonctionnalité "**Départ immédiat**" n'est visible et accessible dans l'Application CTS que si l'Équipement Mobile est réputé compatible.

Une fois l'Application CTS téléchargée, la fonctionnalité « **Départ immédiat** » de l'Application CTS permettra au client d'acheter et d'utiliser certains Titres de transport QR Codes sur l'ensemble du réseau de la CTS (sans justifier de son identité ni obligation de créer un compte). Ces titres sont activés dès l'achat selon la durée de validité du titre acheté. Ils ne peuvent pas faire l'objet d'un départ différé.

Les titres de transport disponibles dans la fonctionnalité "**Départ immédiat**" ainsi que les conditions de validité de ces derniers sont, à date :

Titres de transport occasionnels							
Titres	Tarifs	Personnes éligibles aux titres	Validité sur l'ensemble du réseau CTS				
			Nombre de trajet(s)	Conditions	Nombre de personnes	Validité sur le réseau CTBR au sein de l'EMS	Validité sur le réseau TER au sein de l'EMS
Aller simple	1,90€	Tout public	Valable pour un aller simple	Valable dans l'heure qui suit la validation, avec ou sans correspondance, ou dans l'heure qui suit l'achat pour les titres achetés sur l'application mobile en départ immédiat	1	Oui	uniquement sur l'appli CTS
24H Als+ 24h EMS	4,60€	Tout public	Valable pour des trajets illimités	ALSA + 24h EMS : valable durant 24h à compter de la date et l'heure d'achat (départ immédiat)	1	Oui	Oui
PASS 3 JOURS	10,2	Tout public	Valable pour des trajets illimités	Valable pendant 3 jours consécutifs à compter du 1 ^{er} jour de validation (fin à minuit le 3 ^{ème} jour)	1	Oui	uniquement sur l'appli CTS

Titres de transport intermodaux									
Titres	Tarifs au 01/09/2024	Personnes éligibles aux titres	Validité sur l'ensemble du réseau CTS						
			Nombre de trajet(s)	Conditions	Nombre de personnes	Accès aux P+R y compris Rotonde	Validité sur le réseau TGO	Validité sur le réseau CTBR au sein de l'EMS	Validité sur le réseau TER au sein de l'EMS
Alsa + 24H Bas-Rhin	23,10 €	Tout public	Valable pour des trajets illimités sur tous les réseaux de la zone choisie. La liaison SNCF Strasbourg-Kehl est exclue.	dès l'achat (départ immédiat) durant 24h	1	Non	Non	Oui	Oui
Alsa + 24H territoire Alsace	37,40 €								
Aller simple FLUO 67	2,50 €		Titre unitaire interurbain CTBR Fluo 67	valable dès l'achat (départ immédiat)	1	Non	Non	Oui	Oui
Aller simple combiné CTS FLUO 67	3,50 €		Valable pour un aller simple sur l'ensemble du réseau CTS et le réseau CTBR	valable dès l'achat (départ immédiat) durant 1 an (jusqu'au dernier jour du dernier mois).					

La fonctionnalité "**Départ immédiat**" est compatible avec la fonctionnalité "**Mes Titres**" de l'Application CTS.

ARTICLE 4 - CREATION D'UN COMPTE CLIENT ET COMPTE CLIENT PERSONNALISE

La création d'un Compte Client nécessite de se connecter sur le Site (www.cts-strasbourg.eu). Le Client est invité à prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente du site internet www.cts-strasbourg.eu avant de créer un Compte Client.

A réception de l'email de confirmation à l'adresse utilisée pour créer son Compte Client, le client doit activer son compte en suivant le lien précisé dans cet email. Dès lors que le Compte Client est activé le Client peut accéder à l'Application pour acheter des Titres via la fonctionnalité « Mes Titres ».

L'utilisateur peut personnaliser son profil afin d'avoir un Compte Client Personnalisé dans le but de bénéficier d'une tarification adaptée en fonction de sa situation personnelle. Cette action nécessite la création d'un dossier auprès de la CTS et implique, pour l'utilisateur, a minima la justification de son identité. Des documents complémentaires peuvent lui être demandés pour bénéficier de tarifs spécifiques. La CTS est libre de modifier, chaque fois que nécessaire, la liste des justificatifs exigés. Cette personnalisation nécessite un délai de traitement par les services de la CTS. Dans cette hypothèse, le Client pourra bénéficier du profil personnalisé à compter de la réception d'un courriel de validation par le service en charge du traitement de ses demandes.

ARTICLE 5 - COMMANDE DE TITRES DE TRANSPORT DEMATERIALISES

5.1 Commande de titres de transport NFC (SPECIFICITES)

Le Client lance l'Application CTS sur son téléphone Mobile et sélectionne dans la fonctionnalité "**Mes Titres**", via la fonction "**Boutique**" (symbolisée par un « Panier »), les titres de transport qu'il souhaite commander après avoir consulté leur prix ainsi que les conditions particulières applicables à l'utilisation de ces titres.

5.2 Commande de titres de transport QR CODES (SPECIFICITES)

Le Client lance l'Application CTS sur son Équipement Mobile et sélectionne dans la fonctionnalité "**Départ immédiat**", les titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leur prix ainsi que les conditions particulières applicables à l'utilisation de ces titres.

Il est possible d'acheter plusieurs titres de transport de même nature lors d'une seule transaction, à condition de vouloir les utiliser pour un "**Départ immédiat**", c'est à dire de voyager à plusieurs en même temps dès l'achat.

5.3 Commande de titres de transport dématérialisés (DISPOSITIONS COMMUNES)

Un "**Récapitulatif**" reprenant le ou les Titre(s) de transport sélectionné(s), permet au Client de vérifier son « Panier », le montant total de sa Commande et, le cas échéant, de modifier la composante de sa Commande.

Le Client est invité à valider et régler sa Commande par Carte Bancaire après avoir approuvé les "**CGU & CGV**".

Lors de son 1^{er} achat, le Client devra renseigner l'adresse mail à laquelle il souhaite recevoir l'attestation de paiement. Il peut s'il le souhaite autoriser le paiement Express (enregistrement par le service bancaire de son numéro de carte bancaire pour faciliter ses achats ultérieurs). Le Client est libre de modifier ces informations et choix à tout moment dans le menu paramètres de l'Application CTS.

Le Client est informé qu'en cliquant sur le bouton "**Payer**", il est redirigé vers une page sécurisée par un prestataire bancaire extérieur à la CTS et que les informations qu'il saisit restent inconnues de la CTS. Seule la banque les conserve dans le respect des règles bancaires.

La Commande peut être modifiée ou annulée par le Client à tout moment avant l'autorisation du paiement.

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

ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

6.1 Commande de titres de transport dématérialisés NFC (SPECIFICITES)

Dès validation du paiement par le serveur bancaire, les titres de transport NFC sont chargés dans le Compte titres de l'Application.

6.2 Commande de titres de transport QR CODES (SPECIFICITES)

Dès validation du paiement par le serveur bancaire, les titres de transport QR Codes sont activés dans la fonctionnalité "**Départ immédiat**" de l'Application et un décompte permet au client de connaître la validité du ou de ses titre(s).

Ce qui signifie qu'il n'est pas possible d'acheter un titre de transports QR CODE pour un départ différé.

6.3 Commande de titres de transport dématérialisés (DISPOSITIONS COMMUNES)

Quelques soit le titre de transport dématérialisés, le Client reçoit à l'adresse électronique renseignée deux courriels : l'un du service bancaire confirmant l'enregistrement de son paiement et l'autre de la CTS contenant l'attestation d'achat valant justificatif.

ARTICLE 7 - UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS DEMATERIALISES

7.1 Conditions Générales d'utilisation des Titres de transport dématérialisés

Conformément aux dispositions du Règlement de Police de la CTS, avant chaque utilisation, chaque titre de transport doit être validé systématiquement :

- à quai avant chaque montée dans le tramway, les lignes de BHNS et le Taxibus ;
- à bord des bus ou des véhicules de transport à la demande (TAD).

Seule exception à la règle de validation : les titres de transport QR Codes qui ne peuvent pas être validés sur les quais dans les stations de tramway ou des bus de la ligne G doivent être validés uniquement à la montée dans les bus.

Le titre de transport doit être présenté en cas de contrôle par les agents assermentés de la CTS. La communication d'un justificatif d'identité peut être exigée, conformément aux règles prévues par le code des transports.

Conformément au Règlement de Police, toute personne de plus de 4 ans doit être munie d'un titre de transport.

Il est très fortement recommandé au Client avant la validation de chaque titre de transport de vérifier :

- que le téléphone mobile est allumé ;
- que la fonction "accès réseau" de son téléphone mobile est activée ;
- qu'il dispose d'un accès Internet avec un volume suffisant.

Dans l'hypothèse où le Client n'est pas en mesure de présenter un titre de transport en cours de validité et ce quel qu'en soit le motif, il s'expose aux sanctions prévues au Règlement de Police.

7.2 Validation des titres de transports

7.2.1 Validation des titres de transports NFC (SPÉCIFICITÉS)

Pour valider son Titre de transport NFC, le Client après avoir sélectionné dans son portefeuille de titres, le(s) titre(s) de transport qu'il souhaite utiliser, doit approcher son Equipement Mobile d'un valideur CTS pour le(s) valider.

Lorsque le Titre de transport est validé une fenêtre « VALIDATION » se surimprime à l'écran précisant la station de tram (ou le numéro de bus), la date, l'heure, et le nombre de voyageurs. La partie du titre sélectionné indiquant le nombre de voyageur passe au vert.

7.2.2 Validation des titres de transports QR CODES (SPÉCIFICITÉS)

Les titres de transport QR Codes sont activés dès leur achat dans la fonctionnalité "**Départ immédiat**" de l'Application. Un décompte permet au client de connaître la validité du ou de ses titre(s).

7.2.3 Validation des titres de transports (DISPOSITIONS COMMUNES)

Le Client est invité à vérifier que son Titre de transport a été validé conformément à l'article 7.1 des présentes Conditions Générales et qu'il est en cours de validité lors de sa dernière correspondance.

La validité des titres varie selon leur nature, toutefois la durée d'un titre de transport donné est la même quelle que soit la technologie de dématérialisation ou le support qui le porte.

ARTICLE 8 - PRIX, PAIEMENT ET FACTURATION

8.1. Les prix des Titres de transport s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les prix en vigueur, à la date du chargement du Titre, sont ceux mentionnés sur la Commande du Client. automatiquement sur le prix des Titres de transport.

8.2. Le seul mode de paiement accepté à date pour l'achat de Titres de transport dématérialisés dans l'Application CTS est la carte bancaire.

Le paiement s'effectue directement par le Client auprès du prestataire de services de paiement de la CTS lors de la Commande, par communication du numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé ; il est précisé que la CTS ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la Commande.

Une fonction "paiement express" (également appelé "enrôlement") permet au Client de ne pas avoir à ressaisir l'intégralité de son numéro de carte bancaire. Ce système est intégralement géré par la banque, partenaire de la CTS. Le Client conserve la possibilité à tout moment de désactiver cette fonction en modifiant les Paramètres de l'application.

Le règlement du prix de la Commande intervient à compter du jour de la Commande.

Dans le cas où le paiement se révélait être irrégulier, incomplet ou inexistant, la CTS se réserve la possibilité de résilier le Titre de transport, les frais en découlant étant à la charge du Client, et/ou d'engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du Client.

ARTICLE 9 – PERTE / VOL / CHANGEMENT D'ÉQUIPEMENT MOBILE

En cas de perte, de vol ou de changement d'Equipement Mobile sur lequel l'Application CTS a été téléchargée, le Client pourra récupérer ses Titres et l'ensemble de ses données via l'Application CTS

uniquement s'il détient un Compte Client ou Compte Client Personnalisé et qu'il a effectué ses achats de Titres via la fonctionnalité "Mes Titres".

ARTICLE 10 - RÉCLAMATION / REMBOURSEMENT

Le Client est tenu de vérifier la conformité du choix du titre de transport avant de valider son paiement.

Toute réclamation sur la non-conformité du titre de transport chargé devra être signalée par le Client, dans les 8 jours ouvrables à compter de la date de chargement. Le signalement pourra s'effectuer par mail adressé à info@cts-strasbourg.fr ou courrier : CTS Service Relation Clientèle - 14 rue de la Gare aux Marchandises CS15002 - 67035 STRASBOURG CEDEX 2.

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 sur le Site Internet de la CTS.

Toute demande non accompagnée des pièces justificatives corroborant la demande ne pourra être traitée.

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

Dans tous les cas, tout abonnement entamé ou utilisé ne pourra faire l'objet d'aucune réclamation.

En cas de non chargement d'un titre imputable à la CTS, la responsabilité de la CTS est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Preuve :

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

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

Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation.

Il est proposé de recourir au médiateur suivant :

Monsieur Jean-Pierre MAS
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 11 - DROIT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client est informé que, En application des articles L. 221-2 et suivants du Code de la consommation, le service proposé sur l'Application CTS n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation en matière de vente à distance.

ARTICLE 12 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au Client à compter du paiement intégral du prix facturé par ce dernier.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client sont exclusivement nécessaires à la Commande de titres de transport et à la gestion de son compte client.

En commandant via l'Application, le Client consent à l'utilisation par la CTS des données nominatives le concernant.

L'ensemble de ces informations est traité avec la plus grande rigueur et la plus grande discrétion. La CTS s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par le Client sur le site ou l'application mobile. Celles-ci sont confidentielles. Elles seront utilisées uniquement pour le traitement de la Commande, pour renforcer et personnaliser la communication, notamment par les courriers ou e-mails d'information.

Outre les données transmises par le client à travers le site ou l'application mobile, l'application mobile accède également aux données suivantes :

- **Rechercher des comptes sur l'appareil** : afin d'auto-compléter les champs type « e-mail » et faciliter la saisie. L'e-mail du Client n'est en aucun cas transmis à la CTS sans action volontaire de la part du Client.
- **Voir l'état et l'identité du téléphone** : afin de gérer la synchronisation des titres de transport du Client lors des changements d'état (mise en veille, etc.) du téléphone.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 précitée, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées. Pour exercer ce droit et obtenir des informations, le Client peut contacter la CTS depuis le formulaire de contact disponible sur www.cts-strasbourg.eu.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITÉS ET GARANTIE

Les produits/services proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de la CTS ne saurait être engagée en cas d'utilisation des produits/services non conforme à la législation en vigueur.

La CTS n'est responsable que du contenu des informations qu'elle édicte elle-même.

En cas d'achats de Titre, la CTS ne pourra se voir engager sa responsabilité pour tous dommages indirects pour les pertes d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, dès lors que les perturbations du réseau sont dues à des causes extérieures à la CTS.

ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

Tout litige relatif aux Conditions Générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site Internet de la CTS relève du droit français applicable en matière de vente à distance et de la compétence des tribunaux français.

Le fait pour la CTS de ne pas se prévaloir, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par la CTS à s'en prévaloir ultérieurement.

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