

Conditions Générales de vente du réseau Trace

> FORMULES BILLETS

> **Billet à l'unité**

En vente uniquement dans les bus et cars affrétés.

> **Carnet de 10 billets**

En vente à l'Agence Commerciale Trace et chez les dépositaires Point Trace.

> **Carnet de 10 billets Tarif réduit**

Spécial enfants entre 4 à 10 ans inclus, invalides de guerre > 50 %, poussettes ouvertes ou landaus, bicyclettes ou bagages encombrants.

En vente à l'Agence Commerciale Trace et chez les dépositaires Point Trace.

> **Billet groupe (10 personnes + 1 accompagnateur)**

En vente à l'Agence Commerciale Trace et chez les dépositaires Point Trace.

Utilisable uniquement en heures creuses (de 8h30 à 11h, de 14h à 16h et de 19h à 1h).

> **Billet Pass Hebdo (valable 7 jours, de date à date)**

En vente à l'Agence Commerciale Trace, chez les dépositaires Point Trace.

> **Billet Tempo (valable un jour calendaire)**

Vendu occasionnellement certains jours concernés par des événements locaux et les journées « Pic d'ozone ».

En vente uniquement dans les bus et cars affrétés

> **Billet Combiné Base Nautique (valable pour un aller et un retour)**

Vendu à l'Agence Commerciale Trace et chez les dépositaires Point Trace.

Durant les mois de juin, juillet et août, ils seront également disponibles à la vente dans les bus et cars affrétés.

> **Billet Alsa+ 24 heures**

Ce titre est utilisable à volonté tous les jours, pendant 24 heures à compter de son oblitération et, permet au client, en fonction de la zone choisie au moment de l'achat, de se déplacer soit sur toute la région Alsace, soit sur le département du Haut-Rhin ou soit sur l'agglomération colmarienne (les communes du réseau Trace).

Titres disponibles sur le réseau Trace : Billet Alsa+ 24h Colmar Agglo, Billet Alsa+ 24h Département 68, Billet Alsa+ 24h Région Alsace.

En vente à l'Agence Commerciale, chez les dépositaires Point Trace. Le billet Alsa+ 24 heures Colmar Agglo est également en vente dans les bus et cars affrétés.

> **Billet Alsa+ Groupe Journée**

Ce titre est utilisable à volonté par un petit groupe (2 à 5 personnes) pendant une journée (un samedi, un dimanche ou un jour férié) et, permet au groupe, en fonction de la zone choisie au moment de l'achat, de se déplacer soit sur toute la région Alsace, soit sur le département du Haut-Rhin ou sur l'agglomération colmarienne (les communes du réseau Trace).

Titres disponibles sur le réseau Trace : Billet Alsa+ Groupe Journée Colmar Agglo, Billet Alsa+ Groupe Journée Département 68, Billet Alsa+ Groupe Journée Région Alsace.

En vente à l'Agence Commerciale et chez les dépositaires Point Trace.

› **Correspondance offerte**

1 heure de voyages à volonté à compter de l'oblitération (aller / retour autorisé). La montée dans le dernier bus en correspondance doit s'effectuer dans ce délai d'une heure. Principe valable pour tout billet à l'unité, billet en carnet (plein tarif et tarif réduit), billet combiné Base Nautique et billet groupe.

› **FORMULES ABONNEMENTS MENSUELS**

› **Carte Chic**

Pour tous

› **Carte Chic Pro**

Spéciale entreprise

Cet abonnement aux couleurs de l'entreprise (avec son logo) peut être utilisé alternativement par plusieurs salariés.

› **Carte Lyric**

Spéciale seniors, à partir de 60 ans

› **Carte Lyric Colmar**

Spéciale seniors, de 60 à 69 ans domiciliés à Colmar avec participation de la Ville de Colmar pour ses administrés. Cette participation peut être révisée dans le cadre des modifications tarifaires.

› **Carte Pulséo**

Spéciale jeunes de moins de 26 ans.

› **Carte Tremplin**

Spéciale demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA, salariés sous contrats aidés CUI-CAE, CUI-CIE, Contrat d'Avenir ou CIVIS (Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale), contrat à durée déterminée d'insertion (ACCES, Manne emploi, ...), stagiaires rémunérés par l'ASP, l'AFPA ou Pôle Emploi, à condition de résider dans l'une des communes desservies par le réseau Trace

Ou personnes handicapées titulaires d'une carte CDAPH (COTOREP) minimum 80 % sans condition de commune de résidence.

Les différentes vignettes mensuelles sont en vente à l'Agence Commerciale Trace (pour les deux mois à venir, sauf carte Tremplin, limitée pour les bénéficiaires non invalides à 1 mois) et chez les dépositaires Point Trace (mois par mois, sur présentation de la carte d'abonné ou de sa photocopie, sauf carte Tremplin et Lyric Colmar).

› **FORMULES ABONNEMENTS ANNUELS**

› **Carte Pulséo+ Annuelle (12 mois)**

Spéciale jeunes de moins de 26 ans. Valable 12 mois, à compter du 1er jour du 1er mois de validité.

Pour les collégiens résidant sur une commune de Colmar Agglomération, la carte Pulséo+ Annuelle est valable 12 mois à compter du 1^{er} septembre au 31 août de l'année suivante. Le tarif tient compte de la participation de Colmar Agglomération, prenant en charge la période scolaire; la part restant à charge du client couvre les différentes périodes de vacances scolaires.

› **Carte CHIC+ Annuelle (12 mois)**

Pour tous. Valable 12 mois, à compter du 1^{er} jour du 1er mois de validité.

› **Carte CHIC+ Pro Annuelle (12 mois)**

Spéciale entreprise. Valable 12 mois, à compter du 1^{er} jour du 1^{er} mois de validité.

Cet abonnement aux couleurs de l'entreprise (avec son logo) peut être utilisé alternativement par plusieurs salariés.

› **Carte SESAME+ Annuelle (12 mois)**

Spéciale personne handicapée titulaire d'une carte CDAPH (COTOREP) minimum 80 % sans condition de commune de résidence. Valable 12 mois, à compter du 1er jour du 1er mois de validité.

› Conditions générales de vente des cartes Pulséo+, Chic+ et Sésame+ Annuelles.

Conditions d'abonnement : La carte d'abonné(e) et sa vignette Pulséo+, Chic+ ou Sésame+ Annuelle restent la propriété de la Trace jusqu'à leur paiement intégral.
En vente uniquement à l'Agence Commerciale Trace (formulaire d'adhésion à compléter).

Facilité de paiement

Possibilité de régler par prélèvements automatiques, étalés sur les premiers mois sous réserve d'acceptation du dossier (10 mois pour les cartes Pulséo+ et Chic+, 11 mois pour les cartes Sésame+).

Résiliation à l'initiative de l'abonné : La souscription d'un abonnement Pulséo+, Chic+ ou Sésame+ annuel entraîne son engagement pour un an. Il pourra être résilié avant son terme uniquement dans les cas suivants :

- hospitalisation supérieure à 1 mois,
- changement de situation professionnelle (carte Chic+ ou Sésame+),
- déménagement hors du périmètre desservi par le réseau Trace,
- changement d'établissement scolaire hors du périmètre du réseau Trace (carte Pulséo+),
- décès de l'abonné(e).

La demande de résiliation, accompagnée des pièces justificatives et de la carte d'abonnement, devra être adressée par courrier à : Trace – 10 rue des Bonnes Gens – 68000 COLMAR avant le 15 du mois (cachet de la poste faisant foi) pour être effective le mois suivant. L'abonné(e) sera remboursé(e) de la différence entre le prix de l'abonnement annuel et le prix des vignettes mensuelles correspondant à la période d'utilisation.

Résiliation à l'initiative de la Trace : Le contrat pourra être résilié par la Trace de plein droit en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes, ...), en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport, en cas d'impayés. La Trace signifiera la résiliation au moyen d'un courrier recommandé adressé au dernier domicile connu de l'abonné(e) ou du payeur. L'abonnement devra être restitué à la Trace dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la lettre de résiliation. La Trace se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à toute personne, qui aurait été partie payeur ou abonné(e) d'un contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement.

Prélèvement automatique : Il sera accordé sous réserve d'acceptation du dossier par la Trace. En cas d'échéance(s) non honorée(s), le client devra le montant de la ou des échéances, majoré d'une amende de rejet d'un ou plusieurs prélèvements

Les présentes conditions générales s'imposent tant au payeur qu'à l'abonné(e) même si ce dernier n'a pas signé le formulaire d'abonnement.

› Carte LYRIC+ Annuelle (12 mois)

Titre social pour les seniors, non imposables sur le revenu de plus de 65 ans ou pour ceux dont l'impôt sur le revenu n'est pas recouvert par l'administration (impôt très réduit).

Valable 12 mois, à compter du 1^{er} jour du 1^{er} mois de validité.

Ce titre est financé partiellement par les services sociaux des différentes mairies du réseau Trace. Chaque commune du réseau Trace est libre de proposer ou non ce titre à ces administrés. En 2016, il est délivré aux bénéficiaires des communes d'Andolsheim, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim, Wintzenheim et à moindre mesure aux bénéficiaires de Colmar (anciens bénéficiaires avant la mise en place de la carte LYRIC+ CA, âgés de plus de 65 ans). Chaque commune est également libre d'instaurer ou non une participation financière de la part du bénéficiaire du titre.

Ce titre de transport est délivré par l'Agence Commerciale Trace sur présentation d'une commande émise par la commune en question ; chaque commune est seule compétente pour contrôler le droit de disposer de ce titre.

> Carte LYRIC+ Colmar Annuelle (12 mois)

Titre pour les seniors de 70 ans et plus, domiciliés dans une commune du réseau Trace ayant opté pour ce dispositif.

Valable 12 mois, à compter du 1^{er} jour du 1^{er} mois de validité.

Ce titre est financé partiellement par les services sociaux des différentes mairies du réseau Trace. Chaque commune du réseau Trace est libre de proposer ou non ce titre à ces administrés. En 2016, il est délivré aux bénéficiaires de la commune de Colmar. Une participation financière pour le bénéficiaire est fixée par les autorités organisatrices. Cette participation peut être révisée dans le cadre des modifications tarifaires.

> Justificatifs à fournir lors de la création d'une carte d'abonné

Carte d'abonné	Pièce d'identité Photo récente ou possibilité d'être photographié sur place	Certificat de scolarité	Justificatif de domicile*	Justificatif de situation ◆	RIB
CHIC	✓				
CHIC+ Annuelle	✓				✓★
CHIC Pro	Bon de commande et logo				
CHIC+ Pro Annuelle	Bon de commande et logo				✓★
LYRIC	✓				
LYRIC Colmar	✓		✓		
LYRIC+ CAC Annuelle	✓		✓		
LYRIC+ Annuelle	✓			✓ Justificatif contrôlé par la commune de résidence	
PULSEO	✓				
PULSEO+ Annuelle	✓	✓ pour les collégiens de Colmar Agglomération	✓ pour les collégiens de Colmar Agglomération		✓★
TREMPLIN	✓		✓	✓ à présenter également lors de l'achat de la vignette	
SESAME+ Annuelle	✓			✓ à présenter également lors de l'achat de la vignette	✓★

★ Pour règlement par prélèvement automatique

* Justificatif de domicile : quittance EDF, facture France Télécom, Vialis, bail loyer, justificatif d'impôts...

◆ Un des justificatifs suivants : Demandeur d'emploi ou salariés sous contrats aidés CUI-CAE, CUI-CIE, Contrat d'Avenir : attestation « Loi de finances »*, datant de moins d'un mois ; Bénéficiaires du RSA : dernier justificatif de versement du RSA disponible par téléphone au 0 800 25 68 10 ou par internet sur www.caf.fr mon compte : justificatif à télécharger ou attestation « Loi de finances »* datant de moins d'un mois ; Stagiaire rémunéré par l'ASP, l'AFPA ou Pôle Emploi : attestation du centre de formation avec mention apparente « rémunération ASP, AFPA ou Pôle Emploi » ; Personne sans contrat CIVIS : attestation mensuelle de la Mission Locale de Colmar ou attestation « Loi de finances »* datant de moins d'un mois ; Personnes sous contrat de travail à durée déterminée d'insertion (ACCES, Manne Emploi,...) : attestation « Loi de finances »* datant de moins d'un mois ou le contrat CCDI en cours.

*Attestation « Loi de finances » : disponible soit sur internet, www.pole-emploi.fr, par téléphone au 3949 ou à la borne UNIDIALOG, située dans les agences Pôle Emploi ou carte d'inscription pour les demandeurs d'emploi inscrits depuis moins d'un mois.

> Cartes, mode d'emploi

Pour être valable, chaque carte d'identification personnelle doit comporter à l'un des emplacements prévus à cet effet, la vignette autocollante de la période en cours (vignette exigible le 1^{er} jour de la période).

› **Conditions d'abonnement**

Toutes les cartes d'abonné(e) et leur vignette de validation mensuelle ou annuelle restent la propriété du réseau Trace jusqu'à leur paiement intégral.

› **Duplicata d'abonnement**

En cas de perte ou de vol, un duplicata de la carte ou de la vignette pourra être établi à l'Agence Commerciale après le 15 du mois.

En cas de détérioration de la carte : l'abonnement devra faire l'objet d'un duplicata gratuit (carte + vignette le cas échéant) sous peine d'amende en cas de contrôle. La carte détériorée devra être rendue obligatoirement à l'Agence Commerciale.

› **Droits d'accès et de rectification de l'information**

Conformément à la loi N° 78-17 du 06/01/78, vous pouvez exercer ces droits dans les conditions définies par la loi, pour toute information vous concernant figurant en fichier informatique.

› **AUTRES FORMULES D'ABONNEMENTS**

› **Formule Alsaplus (bus + train)**

Ce titre de transport, hebdomadaire ou mensuel, est un titre de transport combiné train + bus. Il permet d'effectuer un nombre illimité de voyages en train et en bus dans la période choisie. La plupart des réseaux alsaciens acceptent les titres Alsaplus : la SNCF TER, SOLEA Mulhouse, CTS Strasbourg, Trace Colmar, TIS Sélestat, Métro-cars St-Louis, certains transporteurs interurbains...

Deux formules sont proposées : Alsaplus Job, l'abonnement pour les salariés et Alsaplus Campus, l'abonnement pour les élèves, étudiants et apprentis ; les deux formules sont déclinées en abonnements hebdomadaires et mensuels.

Ces titres sont uniquement disponibles dans les gares SNCF de la région Alsace.

› **Carte du Conseil Départemental du Haut-Rhin pour les collégiens de moins de 16 ans**

Communes concernées : Bischwihr, Fortschwihr, Herrlisheim Vignoble, Ingersheim, Jebnheim, Muntzenheim, Niedermorschwihr, Ste-Croix-en-Plaine, Sundhoffen, Turckheim, Walbach et Zimmerbach.

Pour ces communes, les collégiens de moins de 16 ans le jour de la rentrée des classes, perçoivent du Conseil Départemental du Haut-Rhin une carte de transport (jaune), qui ouvre droit à 2 voyages par jour scolaire, subventionné à 100 % par le Conseil Départemental. Cette carte offre uniquement l'accès aux services affrétés de la ligne du réseau Trace, reliant le domicile du titulaire à Colmar.

› **Carte combinée (transporteur interurbain + réseau Trace)**

Ces cartes sont proposées par le Conseil Départemental du Haut-Rhin. Elles permettent aux élèves résidant dans le département du Haut Rhin de se déplacer sur une ligne interurbaine et le réseau Trace.

- La part financière, définie par le Conseil Départemental du Haut-Rhin et supportée par la famille du scolaire, est à payer trimestriellement au transporteur interurbain.
- Le réseau Trace perçoit du Conseil Départemental du Haut-Rhin l'équivalent du prix d'une vignette Pulséo par mois et par scolaire (de septembre à juin, sur la base d'une liste éditée par le Conseil Départemental du Haut-Rhin).

› **Carte scolaire, spéciale Houssen**

Les scolaires de la commune de Houssen, qui fréquentent le Collège Berlioz, disposent de cartes spéciales gratuites, qui donnent uniquement accès aux cars affrétés de la ligne desservant le collège (horaires entrées / sorties des cours matin et soir).

› TITRES DE LIBRE CIRCULATION

› Carte Liberté et Carte de service

La carte Liberté est une carte de circulation annuelle, qui permet de circuler gratuitement sur l'ensemble des lignes du réseau Trace. Elle est délivrée aux bénéficiaires, à leur demande, conformément aux articles 25 et 26 de la CCN.

- Aux conjoints des agents titulaires ainsi qu'aux agents retraités, aux préretraités et aux invalides ne travaillant pas et ayant une ancienneté de 15 ans dans l'entreprise.
- Les fonctionnaires ou agents de l'état participant à l'inspection, au contrôle et à la surveillance des transports urbains. Le nombre de cartes remises à ce titre ne pourra dépasser le nombre de 10.
- Le personnel administratif de la Colmar Agglomération (attaché uniquement au service Transport).
- Les invalides (taux > ou = à 80 %) avec mention « Besoin d'accompagnement - cécité » des communes desservies par le réseau Trace.
- Les invalides ou victimes civiles de guerre (taux 100 %) ou amputés de la cuisse quel que soit le taux d'invalidité, des communes desservies par le réseau Trace.

Facilités de circulation :

- Il est accordé des facilités de circulation aux conjoints (y compris veufs et veuves) d'agents de retraités ou invalides, aux veufs ou veuves d'agents.
- Les enfants des agents poursuivant leurs études ou en apprentissage et ouvrant droit aux prestations familiales bénéficient jusqu'à 18 ans d'une réduction de 75 % sur le tarif normal.

La carte de service est réservée au personnel en CDD et CDI et aux stagiaires temporaires de la Stuce. Elle est reprise au départ de chaque membre du personnel (article 24 de la CCN).

› CONDITIONS DE PAIEMENT

› Les espèces :

Seule la monnaie Euro est acceptée.

› Les cartes de paiement :

Les cartes bancaires, comportant au moins un des logotypes CB, Mastercard, Visa, Américan Express, sont acceptées pour un montant minimum de 8 €.

› Les chèques :

Les chèques doivent être libellés à l'ordre de la Stuce. Seuls les chèques payables en France sont acceptés.

› Les Tickets Service Transport :

Les tickets service transport sont acceptés, dans la limite de leur validité (interdiction de rendre la monnaie sur ce moyen de paiement).

› Les Chèques Cadeaux Colmar :

Les chèques Cadeaux Colmar sont acceptés dans la limite de leur validité (interdiction de rendre la monnaie sur ce moyen de paiement).

› Prélèvements automatiques :

Pour les abonnements mensuels Chic, Lyric, Pulséo et les abonnements annuels Pulséo+, Chic+ ou Sésame+ annuels, des prélèvements automatiques peuvent être mis en place.

› Délivrance d'une note

Pour tout achat d'un montant supérieur à 25 € TTC, une note est délivrée automatiquement au client. Pour les achats d'un montant inférieur à 25 € TTC, une note pourra être délivrée sur demande.

> RECLAMATIONS

- Pour toute contestation, le client pourra écrire à Trace / Stuce - 10 rue des Bonnes Gens - 68000 COLMAR, téléphoner au 03 89 20 80 80 ou contacter les services par e-mail à info@trace-colmar.fr, formulaires « vos réclamations ou incidents » disponible en ligne sur www.trace-colmar.fr
- En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.
- Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service client de la Stuce / Trace et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel

> INFORMATIONS RESEAU TRACE

Agence Commerciale Trace

29 rue Kléber – 68000 COLMAR

Horaires d'ouverture :

- > du lundi au vendredi : de 7h30 à 18h00 en continu
- > le samedi : de 7h30 à 12h00
- > 24 et 31 décembre : fermé l'après-midi, lorsque ces journées sont des jours ouvrés

Centre d'appel clients : Allô Trace : 03 89 20 80 80

Site Internet :

www.trace-colmar.fr

Courriels clients : info@trace-colmar.fr ; agence.trace@trace-colmar.fr

> APPLICATION ET MODIFICATION

- La Trace se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes.
- Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.
- Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.