

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RÉSEAU DE BUS TRACE DE COLMAR AGGLOMERATION**



Applicables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2025

# SOMMAIRE

<b>1. OBJET .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Type de titres de transport .....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Billet Sans Contact (BSC) .....	4
2.1.2 La carte Simplicités .....	5
2.1.3 Billet dématérialisé .....	5
<b>2.2. Billet Sans Contact (BSC) .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Carte de transport Simplicités et contrat d'abonnement.....</b>	<b>6</b>
2.3.1 Carte Simplicités nominative.....	7
2.3.2 Carte Simplicités non nominative.....	7
2.3.3 Les abonnements pour la carte Simplicités.....	7
<b>2.4. Billet dématérialisé .....</b>	<b>9</b>
2.4.1 L'Open payment .....	9
2.4.2 E-Ticket .....	9
<b>3. CANAUX DE VENTE.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Agence Commerciale Trace .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Boutique en ligne Trace.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3. Application e-Ticket Trace .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Commerçants partenaires Trace.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5. Distributeurs automatiques .....</b>	<b>11</b>
<b>3.6. Service Carte bancaire (ou « open payment ») .....</b>	<b>11</b>
<b>3.7. Vente à bord auprès du conducteur .....</b>	<b>11</b>
<b>4. TARIFICATION ET PAIEMENT .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1. Paiement par carte bancaire.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2. Paiement par prélèvement automatique.....</b>	<b>12</b>
4.2.1. Paiement par prélèvement selon un échéancier .....	12
4.2.2. Service Illico (tacite reconduction).....	13
4.2.3. Modification des informations de paiement .....	13
4.2.4. Rejet de paiement .....	14

4.3.	Paielement par chèque bancaire .....	15
4.4.	Paielement en espèces .....	15
5.	JUSTIFICATIFS D'ACHAT .....	15
6.	INFORMATIONS ET DOCUMENTS FOURNIS PAR L'USAGER.....	16
7.	UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT.....	16
7.1.	Validation et validité du titre de transport .....	16
7.2.	Précautions d'usage de la carte de transport et du BSC rechargeable.....	17
7.3.	Utilisation frauduleuse .....	17
7.4.	Perte, vol, détérioration ou défaillance des supports des titres de transport ....	18
8.	ÉCHANGE, REMBOURSEMENT, RÉSILIATION DES TITRES DE TRANSPORT.....	19
8.1.	Échange et remboursement du titre de transport.....	19
8.2.	Résiliation de l'abonnement.....	19
9.	DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	21
10.	DEMANDES ET RÉCLAMATIONS .....	22
11.	APPLICATION ET MODIFICATION .....	22

## **1. OBJET**

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport (le(s) « Titre(s) de transport ») utilisables sur le réseau Trace, réseau organisé et développé par Colmar Agglomération.

La Société des Transports Urbains de Colmar et Environs, ci-après dénommée Stuce ou Trace, est chargée de l'exploitation du réseau Trace.

Les Conditions Générales s'appliquent à tout voyageur (le « Voyageur »), qu'il soit acheteur ou détenteur d'un Titre de transport, quel qu'en soit le support.

Elles forment avec les règlements de service (réseau Trace, Trace Mobile, FlexiTrace et Navette Cœur de Ville) et les conditions commerciales d'utilisation des titres, le contrat de transport régissant les obligations entre le Voyageur et la Stuce, applicable à l'ensemble du réseau Trace et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des conditions générales et les règlements de service sont disponibles à l'Agence Commerciale et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).

La Trace peut à tout moment mettre à jour les présentes Conditions Générales. Ces modifications seront considérées comme ayant été portées à la connaissance du Voyageur du simple fait de leur mise en ligne. Dès lors, elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Voyageur accédant au site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) postérieurement à leur mise en ligne.

Par conséquent, le Voyageur est invité à s'y référer lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version disponible sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).

## **2. SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT**

### **2.1. Type de titres de transport**

#### **2.1.1 Billet Sans Contact (BSC)**

- Billet unité (1 voyage)
- Carnet de 10 billets (10 voyages)
- Billet 72h
- Billet groupe (1 aller/retour en groupe)
- Billet 24h
- Billet groupe (10 personnes et plus)
- Billets groupes Alsa<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Les billets groupe Alsa+ cesseront d'être commercialisés à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2025, conformément à la décision de la Région Grand Est.

### 2.1.2 La carte Simplicités

- Carte Simplicités nominative
- Carte Simplicités non nominative

### 2.1.3 Billet dématérialisé

- Carte bancaire (ou « Open payment »)
- E-Ticket

## 2.2. Billet Sans Contact (BSC)

Le Billet Sans Contact (BSC) est un support rechargeable non nominatif sur lequel peuvent être chargés des titres de transport occasionnels.

Le BSC est vendu :

- En distributeurs automatiques (dès installation),
- À l'Agence Commerciale Trace,
- Chez les commerçants partenaires Trace (<https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>),
- Auprès des conducteurs à bord des lignes régulières Trace
- Sur la e-boutique Trace (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>).

*À noter, les conducteurs des lignes Fluo 68 affrétées par le réseau Trace (liste disponible sur le lien suivant : [lignes Fluo68 du réseau Trace](#)) ne distribuent pas de BSC. Les clients sont invités à acheter des titres papiers disponibles auprès des conducteurs.*

Le BSC peut être rechargé :

- En distributeurs automatiques (dès installation),
- À l'Agence Commerciale Trace
- Et chez les commerçants partenaires Trace (<https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>),

Le Billet Sans Contact est rechargeable sans limite. Il n'est possible de charger qu'un seul type de titres à la fois (ex : un billet unité). Pour charger un autre type de titres (ex. : billet 72h) tous les titres présents précédemment sur le ticket rechargeable doivent être utilisés.

Un Voyage est valable pour une durée d'une heure à compter de la validation du Billet Sans Contact. Durant cette validité, le Billet Sans Contact ne peut pas être rechargé.

Il est possible de voyager à plusieurs avec un seul et même ticket rechargeable (jusqu'à 10 personnes). Dans ce cas, pour les groupes de 2 à 10 personnes voyageant avec un seul titre, il est nécessaire de suivre la procédure suivante :

1. Cliquez sur l'icône « + »
2. Présentez son titre au valideur comme indiqué sur l'écran
3. Ajouter le nombre TOTAL de voyageurs et cliquez sur l'icône vert
4. Présentez à nouveau son BSC pour confirmer la validation, comme indiqué sur l'écran
5. En cas de doute, il convient d'appuyer sur la touche info « i » pour s'assurer que le bon nombre de voyageurs a été enregistré.

En cas de correspondance, la validation est valable 1h. Il convient de refaire les étapes 1 à 4 sur le nouveau valideur .

Le solde de titres de transport restant sur le ticket rechargeable est visible :

- Au moment de la validation sur le valideur à bord des bus,
- En distributeur automatique (dès installation),
- À l'Agence Commerciale Trace,
- Et chez les commerçants partenaires Trace (<https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>).

Les prix du support du Billet Sans Contact et des titres chargés dessus sont indiqués à l'Agence Trace et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Voyageur avant la confirmation de son achat).

Le Billet Sans Contact ne sera pas remplacé en cas de perte ou de vol (les éventuels titres chargés et non encore utilisés ne seront pas remboursés ou remplacés). En cas de dysfonctionnement, il sera possible de restituer sur un nouveau Billet Sans Contact (coût du support à la charge du Voyageur) les titres valides, dès lors que le solde apparaît sur le lecteur billettique à l'Agence Commerciale Trace.

Les commandes passées sur l'e-boutique sont livrables uniquement en France métropolitaine. Les achats avec une livraison en dehors de la France métropolitaine seront intégralement remboursés, et la transaction sera considérée comme clôturée.

### **2.3. Carte de transport Simplicités et contrat d'abonnement**

La carte de transport Simplicités est une carte sans contact, sans durée de validité, sauf pour les abonnés à « profil » (collégiens et Solidaire). La date limite de validité de la carte est communicable sur demande par l'Agence Trace.

Lorsque la carte Simplicités arrive à l'année de péremption ou en cas de perte ou de vol, l'utilisateur doit prévoir son renouvellement. Le coût de renouvellement de la carte est à la charge de l'utilisateur.

### 2.3.1 Carte Simplicités nominative

La carte de transport Simplicités est une carte nominative avec une photographie récente, de face, cadrée sur le visage dégagé, tête nue, et sur fond uni et clair du Voyageur abonné, sur laquelle est chargé le Titre de transport : l'abonnement choisi (l'« Abonnement ») et/ou des titres occasionnels du réseau Trace.

La carte de transport Simplicités nominative est strictement personnelle et est utilisable uniquement par le Voyageur. Il ne peut y avoir plusieurs Voyageurs abonnés pour une même Carte. Elle doit être validée à chaque voyage. À défaut de validation de la carte Simplicités, l'usager est passible d'une amende. Par ailleurs, la carte Simplicités non chargée ne constitue pas un titre de transport valide.

En cas de perte ou de vol, il est possible d'obtenir un duplicata (payant) afin de récupérer le contenu de la carte Simplicités nominative.

Le prix de la Carte de transport Simplicités est indiqué à l'Agence Trace et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Voyageur avant la confirmation de son achat).

### 2.3.2 Carte Simplicités non nominative

Les clients ont la possibilité de se procurer une carte de transport Simplicités non nominative. Celle-ci peut être délivrée avec ou sans contrat d'abonnement. En cas de souscription à un contrat d'abonnement, seul l'abonnement « Tout public 26-65 ans » est éligible. La carte permet également le chargement de titres de transport occasionnels. Plusieurs titres peuvent être chargés simultanément. Elle peut être prêtée. Elle ne peut faire l'objet d'une revente par l'Usager.

En cas de perte ou de vol, il n'est pas possible d'obtenir de duplicata afin de récupérer le contenu de la carte Simplicités non nominative comme cela est le cas avec une carte Simplicités nominative.

Le prix de la Carte de transport Simplicités est indiqué à l'Agence Trace et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Voyageur avant la confirmation de son achat).

### 2.3.3 Les abonnements pour la carte Simplicités

Il existe 2 types d'abonnements :

#### **Mensuel :**

- 5-25 ans
- 26-65 ans
- +65 ans
- Solidaire

**Annuel :**

- 5-25 ans
- 5-25 collégiens
- 26-65 ans
- +65 ans
- Solidaire

L'abonnement pour la carte Simplicités peut être souscrit :

- À l'Agence Commerciale Trace,
- Sur la boutique en ligne (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>).

Il peut être rechargé :

- En distributeurs automatiques (dès installation),
- À l'Agence Commerciale Trace,
- Sur la boutique en ligne (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>),
- Et chez les commerçants partenaires Trace <https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>).

Le dossier d'abonnement peut être retiré et déposé directement à l'Agence Trace accompagné des pièces à fournir. La liste des pièces à fournir est précisée, pour chaque type d'Abonnement, sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).

La souscription d'un Abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier Voyageur et l'acceptation par le Voyageur des présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation et des Règlements d'exploitation du réseau.

Le Voyageur atteste que les informations (coordonnées bancaires, adresse personnelle) et/ou justificatifs qu'il fournit dans son dossier d'Abonnement, éventuellement destinés à bénéficier d'un tarif spécifique ou réduit, sont complets et exacts. Il appartient au Voyageur d'informer dans les meilleurs délais la Trace de toutes modifications desdites informations et/ou justificatifs au cours du Contrat, en se rendant à l'Agence Trace ou sur le site <https://eboutique-colmar.easyticketing.it/> ou en adressant un courrier électronique via le site internet [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).

En cas de non-respect de cette obligation, le Voyageur ne peut se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Trace en cas de litige. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée. Le Voyageur devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa Carte de transport nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents assermentés du réseau Trace.

S'il s'avère que les informations erronées ou justificatives inexacts ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif spécifique ou réduit, l'accès au réseau de transport pourra être interdit par les agents du réseau Trace et le Contrat sera résilié. Le Voyageur sera redevable du montant de la

réduction ou du tarif spécifique dont il aura indûment bénéficié, assorti, le cas échéant, d'une contravention pour titre non valide.

En cas de résiliation de l'Abonnement par prélèvement automatique ou annuel le Voyageur peut conserver sa Carte de transport Simplicités. En cas de nouvelle souscription, l'Abonnement est chargé sur la Carte de transport. En cas de délivrance d'un duplicata, l'Abonnement chargé sur la précédente Carte de transport sera transféré sur la Carte de transport dupliquée.

## **2.4. Billet dématérialisé**

### **2.4.1 L'Open payment**

L'openpayment est mis en place de manière complémentaire au système billettique existant sur le réseau Trace.

Ce service permet au Voyageur de se déplacer et de s'acquitter de son titre de transport directement avec sa carte bancaire, de valider avec sa carte bancaire, de gérer son compte en suivant sa consommation, ses règlements, en générant, au besoin, des justificatifs de déplacements.

Les supports bancaires sans contact compatibles avec l'Openpayment Trace sont ceux portant l'une des applications suivantes : CB®, Visa®, Mastercard® ou Maestro®.

Pour ces supports bancaires, il est nécessaire que l'option « sans contact » soit activée. A défaut, il est recommandé au Voyageur de se rapprocher de son établissement bancaire à cet effet.

Seuls les supports bancaires portant l'une des applications ci-dessus sont compatibles avec l'Openpayment Trace. Les autres supports bancaires ne sont pas compatibles, par exemple : Paylib® ; Amex - American Express® ; Diners®; JCB®; Bancontact® ; Union Pay®; Ali Pay®, etc.

### **2.4.2 E-Ticket**

Le billet unitaire peut être acheté sur l'application mobile « e-billet Trace » au format e-ticket. Le e-ticket est un titre sur téléphone mobile à présenter sur le valideur (QR Code à valider). Il n'est pas possible de voyager à plusieurs simultanément avec le même e-ticket.

Le prix du titre de transport unitaire est indiqué sur l'application mobile « e-billet Trace » en Agence Trace et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) (tarif susceptible d'être modifié à tout moment).

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le Voyageur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

### **3. CANAUX DE VENTE**

Les titres de transport sont vendus sur les canaux ci-dessous (selon les titres de transport).

#### **3.1. Agence Commerciale Trace**

À l'Agence Commerciale Trace, le Voyageur peut acheter et recharger tous les titres de transport, créer ou renouveler sa carte de transport Simplicités et mettre à jour ses informations personnelles. L'Agence commerciale est située au 29 rue Kléber sur Colmar.

#### **3.2. Boutique en ligne Trace**

Sur la Boutique en ligne (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>), le Voyageur peut acheter des Billets Sans Contact et la carte de transport Simplicités. Le Voyageur peut également y recharger à distance sa carte Simplicités.

Les commandes passées sur l'e-boutique sont livrables uniquement en France métropolitaine. Les achats avec une livraison en dehors de la France métropolitaine seront intégralement remboursés, et la transaction sera considérée comme clôturée.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le Voyageur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

#### **3.3. Application e-Ticket Trace**

Sur l'application mobile Trace, le Voyageur peut acheter un titre de transport unitaire en format e-ticket. La solution e-ticket est uniquement compatible avec les téléphones mobiles compatibles pour recevoir et afficher des QR Codes. L'application mobile e-Ticket Trace est disponible en téléchargement sur Google Play ou App Store.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le Voyageur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

#### **3.4. Commerçants partenaires Trace**

Chez les commerçants partenaires Trace, le Voyageur peut acheter et recharger des Billets Sans Contact et recharger sa carte de transport Simplicités avec les Abonnements mensuels et annuels : 5-25 ans, 26-65 ans, +65 ans.

La liste des commerçants partenaires Trace est disponible sur le site internet de la Trace : <https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/> .

### **3.5. Distributeurs automatiques**

En distributeur automatique (dès installation), le Voyageur peut acheter et recharger des Billets Sans Contact rechargeables et recharger sa carte de transport Simplicités avec les Abonnements annuels et mensuels : 5-25 ans, 26-65 ans, +65 ans. Les contrats à profil 5-25 ans collégiens et Solidaire avec subvention des CCAS sont commercialisés uniquement à l'Agence Commerciale Trace et sur la boutique en ligne Trace.

La liste des distributeurs automatiques est disponible sur le site internet de la Trace : <https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/>

### **3.6. Service Carte bancaire (ou « open payment »)**

Le service Trace Carte bancaire (ou « open payment ») permet de payer et valider avec une carte bancaire sans contact. La carte bancaire fait office de titre de transport. Toutes les cartes bancaires CB®, Mastercard® et Visa® sont acceptées. Les Cartes Bancaires dématérialisées sur Smartphone ou montre connectée peuvent également être utilisées.

### **3.7. Vente à bord auprès du conducteur**

Un Billet Sans Contact de « Secours » peut être acheté auprès des conducteurs à bord des lignes régulières Trace. Le paiement à bord se fait en espèces. Il est fortement conseillé de préparer sa monnaie et de faire l'appoint. Un paiement en espèce peut être refusé si l'utilisateur n'est pas en mesure de payer le montant exact ou que le conducteur n'a pas suffisamment de monnaie. Les billets supérieurs à 20€ ne sont pas acceptés.

## **4. TARIFICATION ET PAIEMENT**

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à l'Agence Commerciale, sur le site internet [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) et sont susceptibles d'être révisés chaque année. L'information du tarif est fournie au Voyageur avant la finalisation de son achat.

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Les abonnements annuels peuvent également être réglés par prélèvements automatiques (nombre de mensualités définies par le contrat d'abonnement), sous réserve d'acceptation du dossier. Chaque mensualité est prélevée le 6 de chaque mois pendant le nombre de mois définis par le contrat d'abonnement.

Le payeur de l'Abonnement (le « Payeur ») doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent du Voyageur titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats d'Abonnement.

La Stuce se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le Voyageur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Son contrat d'abonnement fera l'objet d'une suspension temporaire. Le Titre de transport ne peut plus être utilisé par le Voyageur jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, le cas échéant des intérêts au taux légal et des frais engendrés (amendes pour rejet d'un prélèvement ou d'un chèque) et des frais bancaires ou d'huissiers éventuels.

Conformément à l'article L541-15-10 du Code de l'Environnement, et à compter du 1<sup>er</sup> août 2023, les tickets de caisse et tickets de carte bancaire faisant suite à l'achat de produits et/ou services en Agence Trace ou auprès des commerçants partenaires Trace ne feront plus l'objet d'une impression et d'une distribution systématiques, à l'exception des tickets attestant d'opérations de paiement par carte bancaire annulées (tickets d'abandon). En dehors de ce dernier cas, les tickets de caisse et de carte bancaire ne seront édités que sur demande du Payeur.

#### **4.1. Paiement par carte bancaire**

Seules les cartes bancaires délivrées par un établissement financier français sont admises et notamment CB©, Mastercard© et Visa©.

Pour l'achat de titres de transport Trace en ligne sur le site internet (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>), ou sur l'application mobile (lien à ajouter), le règlement s'opère avec le numéro de la carte bancaire, sa date limite de validité et le numéro cryptogramme (3 chiffres figurant à l'arrière de la carte bancaire).

La commande du titre de transport Trace achetée sur le site internet est validée puis expédiée après confirmation de la validité du paiement par la banque. Dans le cas où le règlement serait refusé par la banque, la commande n'est pas validée et un email d'annulation est envoyé au Voyageur

En tout état de cause, la Stuce se réserve le droit de refuser toute commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires ou d'utilisation d'une carte bancaire non délivrée par un établissement financier français. La responsabilité de la Stuce ne pourra alors en aucun cas être engagée.

#### **4.2. Paiement par prélèvement automatique**

##### **4.2.1. Paiement par prélèvement selon un échéancier**

Le prélèvement SEPA (pour « Single Euro Payments Area ») est un paiement à l'initiative de la Stuce sur la base d'une autorisation préalable donnée par le Payeur/Voyageur, matérialisée par un mandat.

Ce mandat signé par le Payeur/Voyageur, autorise la Stuce à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM)

qui figure sur ce formulaire. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents qui s'effectuent par un prélèvement automatique.

Chaque mensualité est prélevée selon l'échéancier remis au Payeur/Voyageur lors de la souscription de l'Abonnement. Lors de la première souscription d'un Abonnement, le Payeur/Voyageur doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. L'Abonnement est ensuite payé par prélèvement(s) automatique(s) sur le compte bancaire ou postal correspondant.

Les éventuels frais bancaires occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

La Stuce notifiera au Payeur/Voyageur (par courriel ou courrier postal), tout changement de tarif et/ou tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement et à chaque changement de tarif annuel pour l'année à venir.

#### 4.2.2. Service Illico (tacite reconduction)

Pour les abonnements mensuels 5-25 ans, 26-65 ans et +65 ans, il est possible de souscrire au service Illico, l'abonnement mensuel renouvelable par tacite reconduction avec prélèvements automatiques. Chaque mois, l'Abonnement mensuel est chargé sur la carte Simplicités et est réglé par prélèvement le 6 du mois suivant. La 1<sup>ère</sup> mensualité doit être réglée au comptant à la souscription. Le 12<sup>ème</sup> mois est gratuit, sous réserve de 11 mois de prélèvements consécutifs effectués.

L'abonnement peut être suspendu pendant plusieurs mois (de 1 à 3 mois maximum) sur demande avant le 15 du mois pour une suspension effective le 1<sup>er</sup> du mois suivant : par courriel ([info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)), via le formulaire en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) ou en se présentant à l'Agence Commerciale Trace (29 rue Kléber – 68000 Colmar). L'abonnement est résiliable sans frais sur demande avant le 15 du mois pour un effet le 1<sup>er</sup> du mois suivant : par courriel ([info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)), via le formulaire en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) ou en se présentant à l'Agence Commerciale Trace, (29 rue Kléber – 68000 Colmar).

Il prend fin automatiquement au changement d'abonnement pour modification de statut dû à l'âge ou de plein droit par la Trace (fraude, utilisation anormale, etc.).

En cas d'envoi postal de la carte Simplicités, si la carte est retournée à la Stuce avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée » ou une raison analogue, le contrat est suspendu. Le contrat est établi pour une durée illimitée. En cas de déménagement, l'abonné devra en notifier la Stuce avant le 15 du mois pour un changement effectif le 1<sup>er</sup> du mois suivant par courriel ([info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)) ou en se présentant à l'Agence Commerciale Trace (29 rue Kléber – 68000 Colmar).

#### 4.2.3. Modification des informations de paiement

En cas de changement de Payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire : le Payeur/Voyageur (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la

mobilité bancaire) doit le signaler avant le 15 du mois en cours par courriel ([info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)), via le formulaire en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) ou en se présentant à l'Agence Commerciale Trace (29 rue Kléber – 68000 Colmar).

Le Payeur/Voyageur (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire) remplit alors un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

En cas de non-respect de cette obligation, le Voyageur ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par la Stuce en cas de litige.

Le Payeur/Voyageur peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, la Stuce se réserve le droit de facturer au Voyageur des frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le Payeur/Voyageur doit se rendre en Agence Trace. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide. À défaut, la suspension du Contrat d'Abonnement par prélèvement automatique sera réalisée dans les conditions de l'article 8.2 des présentes CGVU. En cas de souscription d'un nouvel Abonnement ou de prolongation de l'Abonnement souscrit initialement, le mandat signé par le Payeur/Voyageur demeure valable. Les changements dans les prélèvements correspondants, émis après modification, seront indiqués selon la procédure dite d'amendement du mandat, transmis par la Société Publique Locale Relation Usagers.

#### 4.2.4. Rejet de paiement

Dès notification de l'incident de paiement réceptionnée par la Trace, un email est adressé à l'utilisateur ou au payeur afin qu'il régularise sa situation.

La régularisation de la somme due doit être effectuée dans les 8 jours suivant la réception du mail de demande de régularisation.

En l'absence de régularisation de paiement dans le délai de 8 jours, l'abonnement est immédiatement suspendu. L'abonnement ne peut plus être utilisé par l'utilisateur jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation réglant l'intégralité des sommes dues et, le cas échéant, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

En cas d'impayé, l'utilisateur ou le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Ainsi, tout nouvel abonnement pourra être refusé si un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire de l'utilisateur ou du payeur, les frais bancaires sont à la charge de ce dernier.

### **4.3. Paiement par chèque bancaire**

Le paiement par chèque bancaire est possible :

- À l'Agence Commerciale Trace,
- Chez nos commerçants dépositaires (<https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>), sous réserve d'acceptation.

Le paiement par chèque s'effectue à l'ordre de « TRACE».

Une pièce d'identité peut être demandée lors d'un paiement par chèque.

La Trace se réserve le droit de refuser les paiements par chèque pour tout client ayant déjà fait l'objet d'un rejet de chèque pour impayé. Dans ce cas, le règlement des sommes dues ou à venir devra s'effectuer par un autre moyen de paiement.

### **4.4. Paiement en espèces**

Le paiement en espèces est possible :

- En distributeurs automatiques (dès installation),
- À l'Agence Commerciale Trace,
- Chez les commerçants partenaires Trace (<https://www.trace-colmar.fr/acheter/ou-acheter-mon-titre/depositaires-point-trace/>),
- Auprès des conducteurs à bord des lignes régulières.

Il est fortement conseillé de préparer sa monnaie et de faire l'appoint. Conformément à l'article L. 112-5 du Code monétaire et financier, le client est tenu de régler le montant exact en espèces, sans attendre de rendu de monnaie. Par conséquent, les billets de coupure supérieure à 20 € ne sont pas acceptés, le vendeur n'étant pas obligé d'avoir de la monnaie en stock.

## **5. JUSTIFICATIFS D'ACHAT**

L'utilisateur peut obtenir une attestation d'achat de titre de transport par l'intermédiaire des canaux suivants :

- Sur la boutique en ligne (<https://eboutique-colmar.easyticketing.it/>), en se connectant à son compte personnel,
- À l'Agence Commerciale Trace,
- Par courriel ([info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)),
- Ou via le formulaire en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).

Il est recommandé à l'utilisateur de conserver tous les emails ou courriers reçus de la part de la Trace car ceux-ci constituent une preuve de sa commande.

Conformément à l'article L541-15-10 du Code de l'environnement, les tickets de caisse et tickets de carte bancaire faisant suite à l'achat de produits ou services ne font pas l'objet d'une impression et d'une distribution systématiques, à l'exception des tickets attestant d'opérations de paiement par carte bancaire annulées (tickets d'abandon).

En dehors de ce dernier cas, les tickets de caisse et de carte bancaire ne seront édités que sur demande du payeur.

L'information concernant les modalités d'impression et de remise des tickets de caisse et de carte bancaire est disponible à chaque lieu de paiement concerné.

## **6. INFORMATIONS ET DOCUMENTS FOURNIS PAR L'USAGER**

Pour les titres de transport nécessitant de justifier son âge ou son statut, l'utilisateur garantit l'exactitude des informations et des justificatifs fournis.

L'utilisateur s'engage à ce que les justificatifs fournis lors de son achat de titre de transport ou sa souscription d'abonnement soient complets, conformes et nominatifs.

Le cas échéant, Trace se réserve le droit de :

- Suspendre la commande en attendant que l'utilisateur fournisse de nouvelles pièces justificatives.
- Refuser la commande en cas de pièces justificatives non conformes ou en cas de soupçon de fraude ou d'identité de l'utilisateur douteuse ou incorrecte.

## **7. UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT**

### **7.1. Validation et validité du titre de transport**

Le Voyageur doit disposer d'un titre de transport valable et validé durant son voyage sur le réseau Trace. La validation d'un titre de transport s'effectue sur l'appareil prévu à cet effet à l'entrée de chaque service de transport (bus, TAD, etc.) La validation du titre de transport est obligatoire à chaque correspondance. Le Voyageur doit valider son titre de transport même dans le cas d'un titre de transport délivré gratuitement.

Le Voyageur utilisant un titre émis à un tarif réduit doit à tout moment pouvoir faire la preuve de sa qualité d'ayant droit au bénéfice de ce tarif préférentiel en présentant un justificatif.

Tout Voyageur ayant perdu ou oublié son titre de transport, ou ayant un titre de transport détérioré doit s'acquitter d'un nouveau titre de transport pour voyager en règle sur le réseau.

Tout Voyageur voyageant sans titre de transport valide et validé est en infraction et s'expose à un procès-verbal et à une amende tarifaire.

Tous les abonnements donnent le droit de se déplacer librement sur l'ensemble du réseau Trace pendant la durée de validité spécifique du contrat d'abonnement mensuel ou annuel .

L'aller-retour est autorisé avec Billet Sans Contact unitaire ou un Billet Sans Contact chargé de dix billets unitaires. Il est possible d'effectuer avec ce type de titre validé autant de correspondances que l'on veut dans l'heure.

Après la dernière validation du titre, qui doit être faite dans l'heure, le titre reste valable pour achever son trajet dans le sens et la ligne concernée par cette dernière validation (dans la limite de 60 minutes après la dernière validation).

Les titres spéciaux dont la durée faciale est supérieure à 60 minutes permettent autant de correspondances que l'on veut pendant la durée affichée sur le titre. Après la dernière validation du titre, qui doit être faite avant l'échéance de la durée faciale, le titre reste valable pour achever son trajet dans le sens et la ligne concernée par cette dernière validation (dans la limite de 60 minutes après la dernière validation).

Les abonnements mensuels sont valables du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois considéré, quelle que soit la date d'achat. Les abonnements annuels sont valables soit, en année figée pour la carte 5-25 ans Collégiens, du 1<sup>er</sup> septembre année N au 31 août année N+1, soit pour tous les autres abonnements, une année à compter du 1<sup>er</sup> jour du 1<sup>er</sup> mois de validité.

La vente des abonnements collégiens valable du 1<sup>er</sup> septembre année N au 31 août année N+1 débute le 1<sup>er</sup> juin de l'année N et s'achève le 31 mai de l'année N+1.

## **7.2. Précautions d'usage de la carte de transport et du BSC rechargeable**

L'utilisateur est responsable du bon état de conservation de sa carte de transport ou de son ticket rechargeable. Ces derniers ne doivent pas être soumis à des torsions, pliages, perçages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

## **7.3. Utilisation frauduleuse**

Il est interdit aux usagers :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- De faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque,
- Susceptible de favoriser la fraude,
- De céder à titre onéreux ou gratuit à des fins de transport un titre préalablement validé,

- De réutiliser à des fins de transport un titre acquis dans les conditions visées au point ci-dessus,
- De faciliter l'accès au réseau Trace, de façon frauduleuse, à une personne démunie de titre de transport valide et validé.

Toute utilisation frauduleuse de la carte nominative Simplicités, en particulier de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers, etc.) constatée lors d'un contrôle pourra entraîner l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

## **7.4. Perte, vol, détérioration ou défaillance des supports des titres de transport**

### **Billet Sans Contact et Carte Simplicités non nominative**

En cas de perte, de vol ou de détérioration du Billet Sans Contact ou de la Carte Simplicités non nominative, aucun remplacement ni remboursement ne peut être effectué. Les Titres de transport chargés dessus sont alors perdus.

En cas de dysfonctionnement du Billet Sans Contact ou de la Carte Simplicités non nominative causé par une utilisation inadéquate par l'utilisateur (ex. : support tordu, plié, perforé, etc.), aucun remplacement ni remboursement ne peuvent être effectués. Les titres chargés sont alors perdus.

En cas de mauvais fonctionnement avéré et sous réserve du respect des précautions d'usage, le Billet Sans Contact ou la Carte Simplicités non nominative sera remplacé (coût du support à la charge du Voyageur), sous réserve de la lisibilité des contrats présents sur les supports ad hoc par le système billettique. Les titres de transport figurant dessus seront alors rechargés.

### **Carte Simplicités nominative**

En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa Carte Simplicités nominative, le Voyageur doit le signaler à l'Agence Trace. La carte Simplicités nominative est alors automatiquement mise en liste d'opposition, manipulation irréversible : toute Carte de transport remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

Le remplacement (duplicata) de la Carte Simplicités nominative volée, perdue ou détériorée est facturé au Voyageur, selon le tarif indiqué à l'Agence Trace et sur le site [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) (tarif susceptible d'être modifié à tout moment - le prix correspondant sera indiqué au Voyageur avant la confirmation de son achat). Les Titres de transport figurant sur la Carte Simplicités nominative perdue, volée ou détériorée seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle Carte.

En cas de dysfonctionnement de la Carte Simplicités nominative venant d'une utilisation inadéquate par le client (carte tordue, pliée, perforée, etc.) et ne pouvant plus être validée, les clients devront procéder au remplacement de la carte (duplicata payant).

En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Simplicités nominative, sous réserve du respect des précautions d'usage et sous réserve de la lisibilité des contrats présents par le système billettique, elle sera remplacée (coût du support à la charge du Voyageur). Et les Titres de transport figurant dessus seront alors rechargés.

## **8. ÉCHANGE, REMBOURSEMENT, RÉSILIATION DES TITRES DE TRANSPORT**

### **8.1. Échange et remboursement du titre de transport**

Les titres de Transport ne sont ni échangeables, ni remboursables (tout ou partie, sauf en cas de résiliation de l'abonnement de la Carte Simplicités sous conditions indiquées à l'article 8.2. Résiliation de l'abonnement).

Par ailleurs, aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué dans les cas suivants :

- En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice (Colmar Agglomération) ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice,
- En cas de journées promotionnelles décidées par Trace,
- En cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Simplicités et l'établissement d'une nouvelle carte accompagnée de son contrat d'abonnement en cours de validité.

### **8.2. Résiliation de l'abonnement**

Tous les abonnements annuels peuvent être résiliés uniquement en cas de :

- Déménagement hors de Colmar Agglomération,
- Fin de scolarité,
- Changement d'établissement scolaire,
- Changement de situation professionnelle,
- Hospitalisation supérieure à 1 mois ou décès (critères se rapportant à l'abonné).

Les abonnements mensuels qui ont déjà été validés au moins une fois dans le courant du mois de validité du contrat d'abonnement ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou report.

Dans tous les cas, une pièce justificative devra être fournie à la Stuce avec un courrier expliquant le motif de résiliation et la carte Simplicités devra être restituée.

L'utilisateur peut adresser sa demande de résiliation :

- Par mail à [info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr),
- En se rendant à l'Agence Commerciale Trace (29 rue Kléber à Colmar),
- Par courrier postal adressé à :  
TRACE/STUCE  
10 rue des Bonnes Gens  
68000 COLMAR

La Stuce procédera à la réception de l'ensemble de ces documents, le cas échéant, au remboursement du trop-perçu ou à la révision des prélèvements mensuels, en tenant compte des éléments suivants :

- La valeur d'un mois d'utilisation d'un contrat d'abonnement annuel est fixée au tarif d'un contrat d'abonnement mensuel. Tout mois entamé est dû.
- En cas d'abonnement payé par prélèvements automatiques, la demande de résiliation doit être enregistrée avant le 15 d'un mois donné pour prise en compte à l'échéance du mois suivant.
- Un abonnement annuel ne peut être suspendu momentanément ou sa périodicité ne peut pas être modifiée.
- La révocation du mandat de prélèvement par le payeur n'équivaut pas à une demande de résiliation de l'abonnement. Le payeur et l'abonné (ou son responsable légal) restent redevables du montant de l'abonnement et des frais d'impayés éventuels, tant que la procédure de résiliation décrite ci-dessous n'a pas été respectée.

Le contrat pourra être résilié par la Stuce de plein droit :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces jointes, etc.),
- En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport,
- En cas d'impayés.

La Stuce, après étude de ladite demande, notifie par écrit le refus ou l'acceptation du remboursement, lequel sera effectué par virement bancaire dans les semaines suivant la demande. L'abonnement sera alors interrompu dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la lettre de résiliation.

La Stuce se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à toute personne, qui aurait été partie payeur ou abonné d'un contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le Voyageur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

À noter : la non-validation ou la non-télédistribution (chargement de l'abonnement sur la Carte de transport à l'Agence ou sur une borne du contrat d'abonnement ou depuis le site de la boutique en ligne Trace) n'est pas un motif de remboursement.

Cas particuliers :

- Formule Mensuelle illimitée payée par prélèvement automatique (formule Illico) : Aucun remboursement ne sera effectué pour les mois offerts. La demande de remboursement doit être effectuée lors de la résiliation du contrat d'Abonnement, avant le 15 du mois en cours.
- Formule Annuelle : La demande de remboursement doit être effectuée lors de la demande de résiliation du contrat d'Abonnement, avant le 15 du mois en cours. La valeur d'un mois d'utilisation d'un contrat d'abonnement annuel est fixée au tarif d'un contrat d'abonnement mensuel. Tout mois entamé est dû.
- Formule Mensuelle : En cas d'erreur d'achat, la demande de remboursement sera autorisée uniquement avant la date de début de validité du contrat d'Abonnement, à l'Agence Trace, muni obligatoirement de la carte de transport.

## **9. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données personnelles collectées par la Stuce pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

Elles peuvent également être destinées à Colmar Agglomération, l'autorité organisatrice du réseau Trace, qui a accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de sa fonction.

Conformément à la loi N°78-17 du 06/01/78, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification dans les conditions définies par la loi, pour toute information le concernant figurant en fichier informatique.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la Stuce par mail à [info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr), par courrier ou par téléphone au 03 89 20 80 80.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, la Stuce se réserve le droit de retirer la carte et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

## **10. DEMANDES ET RÉCLAMATIONS**

L'utilisateur peut adresser toute demande ou réclamation par l'intermédiaire des canaux suivants :

- Sur le formulaire de contact disponible en ligne sur [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr) sous l'onglet « Contactez-nous »
- Par mail à [info@trace-colmar.fr](mailto:info@trace-colmar.fr)
- Par téléphone au 03 89 20 80 80 (prix d'un appel local),
- Par courrier postal adressé à :  
TRACE/STUCE  
10 rue des Bonnes Gens  
68000 COLMAR

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](http://www.mtv.travel)

## **11. APPLICATION ET MODIFICATION**

La Stuce 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.

L'utilisateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.