

Conditions générales de vente et d'utilisation du réseau de cars Fluo

I. Dispositions générales

A partir du 1^{er} septembre 2025, les présentes conditions générales de vente s'appliquent pour l'ensemble des lignes régulières des réseaux Fluo 08 10 51 52 54 55 57 68 et 88, organisés par la Région Grand Est.

Le réseau Fluo 67 n'est pas concerné par les présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente définissent les conditions d'utilisation, les droits et les obligations des usagers du service de transport de cars Fluo.

II. Tarification régionale applicable sur le réseau de cars Fluo

A. Les cartes de réduction

1. La carte Fluo

a. Présentation

La carte Fluo est une carte de réduction valable sur :

- le réseau TER Fluo (trains et cars) ;
- les cars des réseaux Fluo 08 (Ardenne), Fluo 10 (Aube), Fluo 51 (Marne), Fluo 52 (Haute-Marne), Fluo 54 (Meurthe-et-Moselle), Fluo 55 (Meuse), Fluo 57 (Moselle), Fluo 68 (Haut-Rhin) et Fluo 88 (Vosges).

Elle offre une réduction de 50% tous les jours pour le titulaire de la carte sur :

- les trajets simples ou Allers/Retours sur le périmètre d'application TER Grand Est/Hauts-de-France à bord des trains et autocars en 2^{de} ou 1^{ère} classe (selon l'offre de service disponible) ;
- le ticket unitaire des cars régionaux de la Région Grand Est.

La carte Fluo est accessible au tarif de :

- 20€ par an pour les 26 ans et plus ;
- 1€ par an pour les moins de 26 ans. Au moment de l'achat de la carte Fluo, l'utilisateur doit présenter une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).

La carte Fluo a une durée de validité d'un an, à partir de sa date d'achat.

La réduction accordée par la carte Fluo est calculée sur la base du plein tarif d'un ticket unitaire, elle n'est pas cumulable avec un autre tarif préférentiel (ex : P'tits Prix).

b. Les canaux d'achat

La liste exhaustive est disponible sur le site fluo.grandest.fr

Pour les usagers du transport scolaire Fluo Grand Est, la carte Fluo peut être achetée au moment de l'inscription au transport scolaire en ligne.

c. Les conditions de validité

La carte Fluo n'est pas un titre de transport.

La carte Fluo est nominative et incessible. Le contrôleur assermenté peut à tout moment demander la présentation de sa pièce d'identité à l'utilisateur concerné.

d. Remboursement

La carte Fluo est non échangeable et non remboursable.

2. La carte Solidaire

a. Présentation

La carte Solidaire est une carte de réduction valable sur :

- le réseau TER Fluo (trains et cars)
- les cars des réseaux Fluo 08 (Ardenne), Fluo 10 (Aube), Fluo 51 (Marne), Fluo 52 (Haute-Marne), Fluo 54 (Meurthe-et-Moselle), Fluo 55 (Meuse), Fluo 57 (Moselle), Fluo 68 (Haut-Rhin), et Fluo 88 (Vosges).

Elle offre

- une réduction de 50% tous les jours pour le titulaire de la carte sur le ticket unitaire des cars Fluo de la Région Grand Est ;
- un tarif préférentiel sur les abonnements mensuels et annuels des cars Fluo du périmètre applicable ;
- une réduction valable sur les titres du réseau TER Fluo.

La carte Solidaire est gratuite, et réservée aux bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

La carte Solidaire a une durée de validité d'un an, à partir de sa date d'obtention.

b. Point de vente

La demande s'effectue via un formulaire disponible sur le site TER Grand Est : celui-ci est à imprimer et à envoyer avec les pièces justificatives par courrier à l'adresse indiquée.

c. Les conditions de validité

La carte Solidaire n'est pas un titre de transport.

La carte Solidaire est nominative et incessible. Le contrôleur assermenté peut à tout moment demander la présentation de sa pièce d'identité à l'utilisateur concerné.

B. Les titres de transport

1. Tarifs

Il existe 10 titres de transport :

- Ticket unitaire sur ligne régulière ;
- Ticket unitaire réduit sur ligne régulière ;
- Abonnement annuel Tous Publics
- Abonnement annuel -26 ans
- Abonnement annuel Solidaire
- Abonnement mensuel Tous Publics
- Abonnement mensuel - 26ans
- Abonnement mensuel Solidaire
- Ticket unitaire sur circuit scolaire ;
- Ticket unitaire réduit sur circuit scolaire ;
- Ticket groupe sur la Navette des crêtes.

La tarification en vigueur associée à ces titres de transport est à consulter sur le site fluo.grandest.fr

Les usagers TER Fluo bénéficient de tarifs avantageux pour emprunter les cars du réseau Fluo Grand Est :

- un complément à 1€ sur l'abonnement mensuel TER permet d'accéder en illimité aux cars du réseau Fluo Grand Est hors Fluo 67 ;
- la présentation du ticket TER daté du jour permet un accès gratuit aux cars du réseau Fluo Grand Est pour la journée hors Fluo 67.

2. Points de vente

Ardennes :

En ligne : boutique en ligne des cars Fluo

À bord du car : validation par carte bancaire disponible pour le ticket unitaire tarif plein

En agence Ardelia : 46 Route de Warnécourt, 08000 Prix-les-Mézières.

Aube :

Formulaire de vente par correspondance

En ligne : site TER Fluo

À bord du car

En agence : Maison de la Région de Troyes, Hôtel de Marisy – 9 rue Charbonnet, 10 000 Troyes

Haute-Marne :

En ligne : boutique en ligne des cars Fluo

À bord du car : validation par carte bancaire disponible pour le ticket unitaire tarif plein

Haut-Rhin :

En ligne : boutique en ligne des cars Fluo

À bord du car : validation par carte bancaire disponible pour le ticket unitaire tarif plein

En agence : Maison de la Région MULHOUSE, 4 Avenue du Général Leclerc

Marne :

En ligne : boutique en ligne des cars Fluo

À bord du car : validation par carte bancaire disponible pour le ticket unitaire tarif plein

En agence : Maison de la Région CHALONS-EN-CHAMPAGNE, 5 rue de Jéricho

Meurthe-et-Moselle :

En ligne : site TER Fluo

À bord du car

En agence :

› Nancy – Agence Stan (agence située dans la gare SNCF) – 54000 Nancy

› Toul – Gare routière : 17 Cours Raymond Poincaré – 54200 Toul

› Lunéville – Agence de Mobilité-transports : Place Sémard 54300 Lunéville

› Pont-à-Mousson – Agence Le Bus (agence située dans la gare SNCF) : Place Thiers 54700 Pont-à-Mousson

› Longwy – Espace Bus (agence située dans la gare SNCF) : Place Raymond Pottellette – 54400 Longwy Bas

Meuse :

En ligne : site TER Fluo

À bord du car

Vente par correspondance : formulaire disponible sur le site Fluo

En agence : Maison de la Région BAR-LE-DUC, 4 rue des Romains

Moselle :

En ligne : boutique en ligne des cars Fluo

À bord du car : validation par carte bancaire disponible pour le ticket unitaire tarif plein

En agence : Gare routière de Metz, 1 Avenue Louis le Débonnaire

Vosges :

En ligne : site TER Fluo

À bord du car

Vente par correspondance : formulaire disponible sur le site Fluo

En agence : Maison de la Région ÉPINAL, 40 Quai des Bons Enfants

3. Conditions de validité et d'utilisation

Le ticket unitaire est valable 4h.

Le titre de transport est à valider à chaque montée dans le car (si équipé en système billettique), ou à présenter au conducteur.

Dans la limite de ces 4 heures de validité, les correspondances sont autorisées. Un aller-retour effectué en moins de 4 heures correspond donc à un seul titre de transport.

En correspondance, la validation est obligatoire lors de la montée à bord.

Le titre de transport doit être conservé tout le long du voyage et présenté à tout moment, à la demande du transporteur ou des contrôleurs habilités par la Région.

4. Remboursement

Les titres unitaires ne sont pas remboursables, quel que soit le point de vente : ils peuvent être utilisés par l'utilisateur sans date limite d'utilisation.

Toutes les cartes de réduction, et notamment la carte Fluo, ne feront l'objet d'aucun échange et aucun remboursement, quel que soit le point de vente.

Si l'achat est réalisé via les outils SNCF, les conditions générales de vente TER Grand Est s'appliquent.

Si l'achat est réalisé à bord du car, aucun remboursement n'est prévu, quel que soit le titre de transport et le mode d'achat, ces titres étant achetés pour une utilisation immédiate.

Si l'achat donne lieu à la délivrance d'un titre de transport au format « papier », le titre de transport est remboursable uniquement le jour-même.

Si l'achat d'un abonnement mensuel ou annuel est réalisé sur la boutique en ligne des cars Fluo, dans l'une des agences et guichets listé au point II. B. 2. des présentes conditions générales de vente et à l'exception de la Maison de Région de Troyes, les conditions suivantes s'appliquent :

- En cas de dysfonctionnement de la boutique en ligne donnant lieu à une anomalie de paiement, un remboursement intégral et sans condition sera effectué après analyse de la demande.
- En cas d'erreur de bonne foi de l'utilisateur lors de l'achat de l'abonnement Fluo, un remboursement peut être effectué après analyse de la demande. Celle-ci doit intervenir dans un délai maximal de deux semaines après la date d'achat, et le titre de transport ne doit pas avoir été consommé.
- En cas d'achat d'un abonnement (A) par un utilisateur dont le profil ou l'usage aurait permis l'acquisition d'un abonnement plus favorable (B), un remboursement de l'abonnement (A) peut être effectué après analyse de la demande. Celle-ci doit intervenir dans un délai maximal de trois mois après la date d'achat pour un abonnement annuel, ou dans le mois en cours de validité pour un abonnement mensuel, et ce même si l'abonnement (A) a été partiellement consommé. Le remboursement sera effectué après analyse de la demande, sous condition d'achat d'un autre produit de la gamme tarifaire Fluo en lieu et place de l'abonnement initial (A), plus favorable selon le besoin de l'utilisateur bénéficiaire.
- Les demandes seront à effectuer exclusivement en ligne depuis le formulaire dédié.

5. Duplicata

Aucun duplicata n'est prévu pour le ticket unitaire.

En cas de perte ou de vol d'une carte Solidaire, le titulaire devra déposer une nouvelle demande. Aucun duplicata ne sera délivré.

En cas de perte de la Carte Fluo, ainsi que des abonnements mensuels et annuels : le duplicata est délivré en agence ou dans les maisons de Région listés dans la liste des points de vente « car » sur le site fluo.grandest.fr au prix de 5€, sauf dans le cas d'un vol sur justificatif d'une déclaration de vol délivrée par les autorités compétentes (auquel cas le duplicata est gratuit). Le support sera reconstitué à l'identique (par exemple si l'abonnement concernait le mois d'avril, il sera restitué pour le mois d'avril).

En cas de perte de la Carte simplicités : l'utilisateur doit se rendre à l'agence qui lui a vendu la carte la première fois pour réaliser le duplicata, puis reproduire ses abonnements auprès de chaque réseau de transport utilisé.

III. Conditions d'accès aux autocars

1. Généralités

Il est demandé aux usagers de se présenter au point d'arrêt 5 minutes avant l'horaire théorique de passage.

La montée des voyageurs doit s'effectuer par la porte avant dans l'ordre et dans le calme.

Si les voyageurs montent et descendent par la même porte, la priorité est laissée aux usagers qui descendent du véhicule.

Si le véhicule dispose d'une porte au milieu, la descente s'effectue impérativement par cette voie.

Les usagers en fauteuil roulant pourront accéder au véhicule par la porte dédiée à cet effet (porte arrière), dans la limite d'un client en fauteuil roulant par véhicule. Les voyageurs doivent attendre l'arrêt complet du véhicule pour monter ou descendre.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du car mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au car.

De manière générale, il incombe aux usagers de veiller à leur propre sécurité, ainsi qu'aux personnes placées sous leur propre responsabilité.

2. Personnes en situation de handicap et accompagnateurs de personnes en situation de handicap

Les titulaires d'une carte d'invalidité (hors Réformés Pensionnés de Guerre) ne bénéficient pas de réductions particulières du fait de leur handicap.

Toutefois, une personne de plus de 12 ans peut accompagner un voyageur handicapé titulaire d'une des cartes d'invalidité listées ci-dessous sans acheter de ticket supplémentaire : le titre de la personne handicapée vaut pour les deux personnes. Ces conditions sont applicables à raison d'un accompagnateur par personne handicapée ; l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours.

Liste des cartes ouvrant la possibilité de voyager avec un accompagnateur :

- carte d'invalidité ou invalidité à 80% ou plus ;
- carte européenne de stationnement ;
- carte de priorité ;
- CMI invalidité ;
- CMI priorité ;
- CMI stationnement.

3. Conditions spécifiques d'accès aux cars : enfants mineurs

Si un adulte est accompagné d'un enfant de moins de 4 ans, le titre de l'adulte vaut pour les deux voyageurs.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

4. Conditions spécifiques d'accès aux cars : bagages encombrants et vélos

Les bagages encombrants peuvent être emportés suivant la place disponible à bord du car, à l'appréciation du conducteur.

L'emport des bagages n'est autorisé que si l'utilisateur voyage avec eux.

L'emport d'un vélo ou d'une trottinette dans le car n'est pas garanti. Il convient à l'utilisateur de se renseigner auprès du transporteur concerné par la ligne en amont du voyage : les coordonnées sont disponibles sur la fiche horaire de la ligne.

Dans le cas où le vélo ou la trottinette sont acceptés à bord :

- Ils doivent obligatoirement être disposés sur les emplacements prévus ou en soute, dans la limite de la place disponible ;
- Il est à la charge de l'utilisateur de les déposer aux emplacements prévus ;
- Ils sont entièrement sous la responsabilité de l'utilisateur en cas de détérioration.

5. Conditions spécifiques d'accès aux cars : animaux

Les chiens sont acceptés à bord à condition d'être muselés et en laisse courte, sous réserve de la fréquentation du car et de l'avis du conducteur. Les petits animaux doivent pouvoir être pris sur les genoux de leur propriétaire. Les chiens-guide d'aveugles peuvent voyager sans conditions.