

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DU RESEAU ARC EN CIEL 2

Les titres de transport sur carte sans contact nominative, déclarative ou anonyme et les billets sans contact, créés par le Département du Nord, sont gérés par Arc en Ciel.

1. Les titres de transport : généralité

1.1. Utilisables dans le cadre de la tarification du Département du Nord, les titres de transports de la gamme tarifaire Arc en Ciel sont mis à disposition des clients empruntant les services de transport du réseau départemental Arc en Ciel. Le contrat désigne également un titre de transport.

1.2. Tous les titres de transport du réseau départemental Arc en Ciel peuvent être utilisés dans les 4 périmètres, en première montée ou en correspondance. Ils peuvent également être chargés sur les cartes nominative (avec ou sans rattachement), déclarative ou anonyme des réseaux de transport partenaires. Le chargement de titres de transport du réseau départemental Arc en Ciel, sur les cartes émises par les réseaux partenaires entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport du réseau départemental Arc en Ciel.

1.3. Les prix des titres de transport de la gamme tarifaire Arc en Ciel peuvent être révisés annuellement sur une période allant du 01/09/01 au 31/08/01+n+1.

1.3. Les abonnements mensuels sont valables 31 jours à compter de la date d'achat et permettent de voyager en illimité sur le réseau départemental Arc en Ciel.

1.4. Les abonnements annuels sont valables 12 mois à compter de la date d'achat et permettent de voyager en illimité sur le réseau départemental Arc en Ciel. Ils peuvent faire l'objet d'une résiliation par l'une ou l'autre des parties suivant les modalités citées aux articles 3 et 4.

1.5. Les abonnements annuels sont rigoureusement personnels. Ils se composent d'une carte sans contact nominative ou déclarative sur laquelle est chargé un titre annuel et d'un billet sans contact chargé gratuitement de 10 voyages permettant la découverte du réseau par une tierce personne. Ils sont payables au comptant.

1.6. Les abonnements annuels doivent être souscrits par correspondance ou auprès du siège d'Arc en Ciel 2 (cf. : article 14) en remplissant le formulaire de création de support sans contact Pass Pass, en présentant une pièce d'identité, en fournissant une photo d'identité originale (fond neutre, 35 x 41, non utilisée, non scannée, non photocopiée) avec nom et prénom au dos.

1.7. Dans le cas où le client effectue une demande de création ou de rattachement d'une carte Pass Pass nominative, la signature du « formulaire de création ou de rattachement de support sans contact Pass Pass » entraîne l'ouverture d'un compte client dans le système billettique où seront contenues des informations personnelles.

1.8. Les achats de titres de transport par Internet ne peuvent s'effectuer que si le client possède une carte nominative et qu'il a communiqué son adresse e-mail auprès du Centre de Relation Clientèle d'Arc en Ciel 2 (cf. : article 14).

1.9. En cas de grève du transporteur, la durée de validité des abonnements mensuel et annuel sera prolongée de la durée de la période de grève et tous les autres titres ne seront pas remboursés.

2. Les titres de transport : spécificité

2.1. Le ticket unitaire Arc en Ciel est uniquement vendu à bord des autocars par les conducteurs du réseau départemental Arc en Ciel.

2.2. Les titres 10 voyages jeune, mensuel jeune et annuels jeune sont uniquement réservés aux clients de moins de 26 ans.

2.3. Les abonnements mensuels jeune, annuel jeune et le complément annuel ou titre scolaires sont vendus en fonction du niveau de quotient familial (cf. : article 2.5).

2.4. Le titre « complément annuel ou titre scolaire » est uniquement réservé aux élèves dont les frais de transport scolaire sont pris en charge par leur département. Ce titre permet de voyager en dehors du trajet domicile - établissement scolaire et inversement. Ce titre sera uniquement vendu si l'élève a transmis, auprès du Centre de Relation Clientèle Arc en Ciel 2 (cf. : article 14), sa prise en charge de l'année scolaire en cours, accompagnée de son règlement de 12 € à l'ordre d'Arc en Ciel 2.

2.5 Les niveaux de quotients familiaux sont les suivants :

- Niveau 1 : inférieur à 800,

- Niveau 2 : supérieur ou égal à 800 et inférieur à 1 050,

- Niveau 3 : supérieur ou égal à 1 050.

2.6. Pour bénéficier du niveau de quotient familial 1 et 2, le client devra fournir un original d'une attestation récente de paiement délivré par la Caisse d'Allocations Familiales, mentionnant clairement le quotient familial. Par défaut, tout client ne délivrant pas ce justificatif se verra attribuer le niveau 3.

2.7. Pour bénéficier des titres de transport selon le niveau de quotient familial 1 et 2, le client devra se déplacer ou envoyer sa carte Pass Pass chez Arc en Ciel 2 (cf. : article 14) pour permettre la mise à jour de son profil.

2.8. L'abonnement mensuel solidaire peut uniquement être chargé sur une carte nominative. Il est réservé aux bénéficiaires du RSA Socle, de l'ASS ou de la CMUC.

2.9. Pour bénéficier de l'abonnement mensuel solidaire, le client devra transmettre au Centre de Relation Clientèle Arc en Ciel 2 (cf. : article 14), sa carte nominative Pass Pass et les documents suivants tous les 6 mois pour permettre la mise à jour de son profil sur sa carte nominative Pass Pass :

Pour les bénéficiaires du RSA Socle :

- une déclaration de domicile située dans le Département du Nord,
- un original d'une attestation récente de paiement du Revenu de Solidarité Active délivré par la Caisse d'Allocations Familiales.

Pour les bénéficiaires de l'ASS :

- un original du dernier relevé de situation délivré par Pôle Emploi indiquant le paiement de l'Allocation de Solidarité Spécifique.

Pour les bénéficiaires de la CMUC :

- un original d'une attestation de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie indiquant la Couverture Maladie Universelle Complémentaire.

2.10. Les tickets unitaires intégrés Transpole et l'abonnement semaine intégré Transpole, également commercialisés par le réseau départemental Arc en Ciel 2, sont uniquement autorisés sur les trajets dont l'origine ou la destination est entre une commune du territoire de la ZIP (cf. : article 2.11) et une commune de LMCU (cf. : article 2.12) et à condition que le client fasse une correspondance avec le réseau urbain Transpole (Lille Métropole).

2.11. Les communes du territoire de la Zone d'Intégration Périurbaine (ZIP) sont consultables sur notre site Internet www.arcenciel2.fr.

2.12. Les communes de Lille Métropole Communauté Urbaine (LMCU) sont consultables sur notre site Internet www.arcenciel2.fr.

3. Résiliation du contrat d'abonnement à l'initiative du payeur

3.1. Le contrat ne peut être résilié à la demande du payeur, sauf en cas de force majeure (changement de département, décès du titulaire de la carte, hospitalisation de longue durée, bénéficiaire d'une prise en charge départementale de transports scolaire), la demande ainsi que les pièces justificatives doivent être adressées par écrit à Arc en Ciel 2 (cf. : article 14).

3.2. Tout mois commencé est dû. Dans tous les cas, la résiliation ne sera effective que le mois suivant la réception du courrier de demande de résiliation.

4. Résiliation du contrat d'abonnement à l'initiative d'Arc en Ciel 2

4.1. Le contrat d'abonnement est résilié de plein droit par Arc en Ciel 2 en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité,

4.2. Dans tous ces cas, l'abonné sera radié pour une durée de 12 mois minimum. Il devra donc se munir d'un autre titre de transport (unitaire ou 10 voyages) pour accéder aux autocars du réseau Arc en Ciel 2. De plus, il s'expose aux poursuites judiciaires prévues par les lois en vigueur.

4.3. Arc en Ciel 2 signifie la résiliation au moyen d'un courrier recommandé adressé au dernier domicile connu de l'abonné.

5. Conditions d'utilisation

5.1. Les titres de transport chargés sur les cartes nominative, déclarative ou anonyme et le billet sans contact doivent être validés lors de chaque montée à bord des véhicules même en cas de correspondance et présentés lors de tout contrôle.

5.2. Tous les supports permettent de voyager à plusieurs lorsqu'ils sont chargés avec les titres 10 voyages ou 10 voyages jeune. Le titulaire du support devra impérativement effectuer le même trajet que ses accompagnants (montée, correspondance, descente) puis valider en première montée autant de fois que de voyageurs et également en cas de correspondance.

5.3. Les cartes sans contact (nominative, déclarative, anonyme) créées par le réseau départemental Arc en Ciel peuvent contenir des titres de transport de réseaux partenaires. La carte nominative permet également un rattachement chez les réseaux partenaires pour bénéficier de leurs Services Après Vente.

5.4. En cas de dysfonctionnement de sa carte nominative, le client doit se présenter muni d'une pièce d'identité chez Arc en Ciel 2 pour vérifier l'état de sa carte. Dans le cas où celle-ci serait défectueuse, elle serait remplacée immédiatement et gratuitement par Arc en Ciel 2. Dans le cas contraire, le duplicata de sa carte nominative serait facturé au tarif en vigueur.

5.5. En cas de dysfonctionnement de la carte déclarative ou anonyme ou du billet sans contact, les titres de transport contenus sur le support ne seront ni remboursables, ni échangeables. Ces supports ne font pas l'objet d'un Service Après Vente, notamment en cas de perte, de vol ou de détérioration. Dans ces cas, le client devra se procurer un autre titre de transport pour voyager sur le réseau départemental.

5.6. Toute utilisation frauduleuse du titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte et l'établissement d'un procès verbal d'infraction.

5.7. Les autres utilisations irrégulières du titre de transport, son oubli ou sa non-validation, constatées lors d'un contrôle, entraînent le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur des services de transports publics de voyageurs (cf. : conditions générales d'utilisation des véhicules de lignes régulières et de transport scolaire consultables sur www.arcenciel2.fr).

5.8. Les cartes sans contact nominative ou déclarative sont au nom du porteur. En cas de doute sur l'identité du porteur de la carte, il peut être demandé une justification d'identité. Ces supports peuvent contenir l'ensemble de la gamme tarifaire Arc en Ciel.

La carte déclarative peut être rechargée :

- chez les dépositaires du réseau Arc en Ciel,

- au siège d'Arc en Ciel 2 à Wasquehal (cf. : article 14).

La carte nominative peut être rechargée :

- chez les dépositaires du réseau Arc en Ciel,

- au siège d'Arc en Ciel 2 à Wasquehal (cf. : article 14),

- par internet sur www.arcenciel2.fr,

- par télédistribution (envoi à distance)

5.9. La carte anonyme ne peut contenir que le titre 10 voyages tout public ou l'abonnement mensuel tout public.

La carte anonyme peut être rechargée :

- chez les dépositaires du réseau Arc en Ciel,

- au siège d'Arc en Ciel 2 à Wasquehal (cf. article 14).

5.10. Le billet sans contact est anonyme et ne peut contenir qu'un seul type de contrat (titre 10 voyages ou titre 10 voyages jeune) et une fois chargé, ce contrat n'est plus modifiable. Le billet sans contact ne peut pas contenir de titre de transport d'un réseau partenaire. Le billet sans contact peut être prêté à un autre usager. Ce billet sans contact ne donne pas lieu à la perception de frais de dossier.

Le billet sans contact peut être rechargé :

- chez les dépositaires du réseau Arc en Ciel,

- au siège d'Arc en Ciel 2 à Wasquehal (cf. article 14).

6. Perte, vol ou détérioration de la carte sans contact nominative

6.1. En cas de perte, vol ou de détérioration manifeste de la carte, le client doit se présenter, muni d'une pièce d'identité chez Arc en Ciel 2 pour se faire établir une nouvelle carte. L'ancienne carte n'est alors plus valide.

Le délai de reconstitution de la carte est de 72 heures et son coût s'élève à 10 € pour un abonné et 22 € pour un élève pris en charge par son département, payable lors du retrait de la carte ou lors de l'envoi du dossier.

6.2. Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut pas voyager sans titre de transport. Aucun remboursement des titres de transports achetés pendant le temps nécessaire à la reconstitution d'une nouvelle carte ne sera effectué.

6.3. Toute carte trouvée doit être envoyée par courrier à Arc en Ciel 2 (cf. : article 14).

7. Perte, vol ou détérioration d'un billet sans contact

En cas de perte, vol ou de détérioration manifeste d'un billet sans contact, aucun remboursement ou duplicata ne sera réalisé.

8. Responsabilité de l'abonné

8.1. Les conditions générales s'imposent à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement notamment quand celui-ci est mineur.

8.2. L'abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de l'établissement du contrat ou de la réception de son support.

9. Livraison

9.1. L'attribution de la carte déclarative ou nominative, du billet sans contact peut s'effectuer :

● Par envoi postal : les produits seront envoyés à l'adresse de livraison spécifiée par l'utilisateur sur le bon de commande dans un délai maximum de 5 jours ouvrables, suivant la réception du règlement.

La participation aux frais d'envoi et de gestion est gratuite.

Toute réclamation relative à un dommage ou envoi incomplet doit être communiquée sous 3 jours, à compter de la réception de la commande, afin qu'elle soit prise en compte :

- par e-mail à l'adresse suivante : contact@arcenciel2.fr,

- par courrier adressé au Centre de Relation Clientèle Arc en Ciel 2 (cf. : article 14),

- par téléphone (cf. : article 14).

En cas d'incidents de réception répétés, Arc en Ciel 2 se réserve le droit de suspendre l'envoi postal des commandes de l'utilisateur.

● Par retrait au siège d'Arc en Ciel 2 : les titres de transport pourront être retirés au siège d'Arc en Ciel 2 (cf. : article 14)

9.2. Les produits commandés via le site Internet www.arcenciel2.fr seront rechargés 3 jours après l'achat sur les équipements embarqués des autocars du réseau Arc en Ciel 2.

9.3. Lors de la 1^{ère} attribution de la carte déclarative ou nominative ou d'un billet sans contact, l'abonné se verra remettre gracieusement un étui de protection. Dans le cas d'une demande supplémentaire en cas de perte, de vol ou de détérioration, l'étui porte carte sera facturé 1 euro.

10. Dépositaire Arc en Ciel 2

La liste des dépositaires Arc en Ciel 2 est disponible sur le site Internet www.arcenciel2.fr.

11. Droit de rétractation

Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation dans l'article L.121-20. Toutefois, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions du droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de prestation de service de transport qui doivent être fournis [...] à une date ou selon une périodicité déterminée.

12. Paiements acceptés

- chèque bancaire libellé en Euros et émis dans la zone Euro à l'ordre d'Arc en Ciel 2, si le chèque est émis d'un autre pays, aucun frais supplémentaire ne pourra être demandé à l'usager,

- mandat cash en Euros dont le bénéficiaire est « ARC EN CIEL 2 MARIOT-GAMELIN »,

- paiement en espèces, uniquement en cas de retrait au siège d'Arc en Ciel 2 à WASQUEHAL (cf. : article 14).

13. Différends et attribution de juridiction

Tout différend pouvant résulter de l'application de nos contrats est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille.

14. Contacter Arc en Ciel 2

Pour contacter le Centre de Relation Clientèle du réseau départemental Arc en Ciel 2 :

- par courrier : 156 Rue Léon Jouhaux - CS 20135 - 59447 WASQUEHAL CEDEX

- par téléphone : 03 20 89 30 30 du lundi au vendredi (en période scolaire de 7 h 30 à 18 h 30, en période de vacances scolaires de 8 h à 18 h)

- par e-mail : contact@arcenciel2.fr

- Facebook : www.facebook.com/reseauarcenciel2

- Twitter : www.twitter.com/reseau_aec2

- accueil clientèle ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

15. Charte de confidentialité

- Gestion des titres : les données nécessaires à la gestion des titres font l'objet d'un traitement informatique.

- Internet : le site Internet www.arcenciel2.fr a été déclaré auprès de la CNIL.

Conformément à l'article 34 de la loi « informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant, en nous contactant (cf. : article 14).

Pour toute question ou problème à propos de votre commande, n'hésitez pas à contacter notre Centre de Relation Clientèle (cf. : article 14)