

## Conditions générales de vente et d'utilisation des supports et titres de Transport du réseau ARV'i

### Contenu

1.	Les principes du service de transport sur le réseau Arv'i de la 2 CCAM .....	2
1.1.	Le réseau Arv'i .....	2
1.2.	1.2 Documents contractuels .....	2
2.	Mode d'usage .....	3
2.1.	Comment voyager ? .....	3
2.2.	Quelques règles à retenir... ..	3
3.	Distinction entre les Supports (Billet, Carte), et les Titres de Transport (Unité, 10 voyages, abonnements, etc.) .....	5
3.1.	Les Billets .....	5
4.	Conditions générales de vente et d'utilisation des Titres de Transport .....	6
4.1.	Principes généraux propres à tous les titres .....	6
4.2.	Les Titres Occasionnels.....	8
4.3.	Les Abonnements mensuels.....	9

## 1. Les principes du service de transport sur le réseau Arv'i de la 2CCAM

### 1.1. Le réseau Arv'i

Le réseau Arv'i est le réseau de transports publics de la communauté de Communes Arve et montagnes. Il comprend des lignes régulières, des transports scolaires.

#### 1.1.1. Les lignes régulières Arv'i

Les Lignes régulières sont constituées des lignes Arv'i dénommée :

- 1 Cluses Pôle Multimodal – Thyez - Marignier gare SNCF & collège C. Claudel
2. Cluses Pôle Multimodal – Scionzier - Marignier gare SNCF & collège C. Claudel
3. Scionzier collège JJ Gallay – Marnaz – Cluses Pôle Multimodal – Maladière P+R
4. Marignier collège C. Claudel – Cluses Pôle Multimodal
- 5 Collège JJ Gallay – zone Ecotec – Cluses Pôle Multimodal

#### 1.1.2. Le Transport scolaire

Les Transports scolaires sont régis par un règlement particulier accessible à l'agence de mobilité Arv'i ou sur le site internet : [www.arvi-mobilite.fr](http://www.arvi-mobilite.fr)

## 1.2. 1.2 Documents contractuels

Le réseau Arv'i est régi par

- Un règlement d'exploitation,
- Les présentes conditions générales de vente
- Les conditions complémentaires de l'abonnement annuel,
- Les grilles tarifaires en vigueur
- Le barème des infractions

Ces documents sont consultables sur le site internet [www.arvi-mobilite.fr](http://www.arvi-mobilite.fr) et sur demande à l'agence commerciale.

## 2. Mode d'usage

### 2.1. Comment voyager ?

#### 2.1.1. A l'arrêt, préparez-vous

Sortez votre carte ou votre monnaie. Merci de faire l'appoint. Faites signe au conducteur. Pour votre sécurité, tenez-vous en retrait de la bordure du trottoir.

#### 2.1.2. Montée par l'avant

- Les valideurs sont placés près du conducteur.
- Pour le confort de tous, merci d'avancer vers le fond du bus.

#### 2.1.3. Les correspondances

- Votre titre de transport donne droit à une correspondance gratuite dans l'heure suivant la première validation sur toutes les autres lignes du réseau Arv'i.
- La correspondance n'est valable que si vous changez de ligne. Quand vous faites une correspondance validez votre carte, le valideur ne vous décomptera pas de voyage supplémentaire ou présentez votre billet au conducteur.

#### 2.1.4. Pour descendre

- Levez-vous à l'arrêt précédent, appuyez sur l'un des boutons « Arrêt demandé » disposés dans le bus, au moins 100 mètres avant votre arrêt de descente.
- La descente s'effectue par les portes arrières.
- Pour votre sécurité aucune descente ni aucune montée en dehors des arrêts Arv'i n'est possible.

### 2.2. Quelques règles à retenir...

#### 2.2.1. Titres de transport

Pour voyager vous êtes tenu de posséder un titre de transport et de le valider à chaque montée dans un bus ou un car. Si votre carte est perdue ou défectueuse, nous vous invitons à acheter un billet unité auprès du conducteur. Le titre de transport peut être présenté à toute requête du personnel Arv'i.

En cas de fraude, le client sera verbalisé et devra s'acquitter d'une amende forfaitaire, plus de détails

**Votre titre de transport peut être vérifié à tout moment, conservez-le bien. Seul votre titre de transport constitue une assurance en cas d'accident. Le réseau de bus Arv'i décline toute responsabilité en cas d'accident survenu à un voyageur sans titre de transport ou avec un titre non valable.**

### 2.2.2. Animal de compagnie

- Seuls les petits animaux de compagnie pouvant entrer dans un panier sont admis dans les véhicules Arv'i.
- Gardez votre animal domestique sur vos genoux, dans son panier.
- Les chiens servant de guide aux personnes non-voyantes sont acceptés. Tous les chiens doivent être muselés.

### 2.2.3. Savoir-vivre

- Pensez à céder votre place aux personnes handicapées, âgées, aux femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants.
- Par respect pour les autres voyageurs, maintenez le son de votre baladeur à un volume modéré, limitez l'usage des téléphones portables et évitez les conversations bruyantes.
- Veuillez respecter le matériel, ne rien jeter à terre, ne pas gêner la manœuvre des portes ni en actionner l'ouverture sans raison.
- Merci de ne pas fumer, ni vapoter. *Décret 91-475 du 2 mai 1992.*

### 2.2.4. Objets volumineux

- Le transport d'objets volumineux et encombrants, ainsi que des matières premières dangereuses ou malodorantes est interdit dans les véhicules Arv'i.
- De même les colis et bagages peuvent être refusés s'ils sont susceptibles d'incommoder, de gêner les voyageurs ou de constituer un risque d'accident.
- Les vélos pliants sont autorisés, s'ils sont transportés pliés, dans la limite des places disponibles.

### 2.2.5. En cas d'urgence

- Les boutons d'arrêt d'urgence ne doivent être utilisés qu'en cas de nécessité absolue. Une utilisation intempestive sera sanctionnée.

### 2.2.6. Objets perdus ... et retrouvés ! Vous avez oublié un objet dans le bus ?

- Pour le récupérer s'il a été retrouvé, appelez au 04 50 91 49 96 et rendez-vous à l'agence Arv'i Mobilité 7 rue Joseph Nicolle de Cluses.

### **3. Distinction entre les Supports (Billet, Carte), et les Titres de Transport (Unité, 10 voyages, abonnements, etc.)**

Pour voyager sur le réseau Arv'i il faut soit être porteur d'un Billet, soit être titulaire d'une carte chargée d'un titre de transport valide. On distingue donc le support (billet ou carte) sur lequel sont inscrits ou enregistrés

Les supports Carte Abonnement, Scolaire, Solidaire n'est donc valable à bord que s'il y a au moins un titre valide chargé dessus, sous le format d'une référence à un compte transport.

Le billet n'est valable également que s'il comporte des titres de transports valides pour un ou 10 voyages sur le réseau Arv'i.

#### **3.1. Les Billets**

##### **3.1.1. Le Ticket thermique**

Le Ticket thermique est établi exclusivement à bord des véhicules et délivré par le conducteur. Il comporte la mention « Ticket », la date et l'heure de l'émission du titre et un QR Code qui doit être validé lors de chaque correspondance. Ce ticket est réglé exclusivement en espèces et en petites coupures jusqu'à 10 € maximum. Ce billet comporte le nom du titre acheté, un QR Code qui doit être validé à chaque montée dans un véhicule Arv'i, la date et l'heure de l'émission du titre qui indique le point de départ de la validité du titre.

##### **3.1.2. Le e-Billet auto-imprimable**

Le e-billet est imprimé sur papier classique A4 blanc par toute personne utilisant le site internet et réglant son achat via l'e-boutique Arv'i ou partenaire autorisé. Ce billet comporte le nom du titre acheté, un QR Code qui doit être validé à chaque montée dans un véhicule Arv'i, la date et l'heure de l'émission du titre. Ce billet est réglé exclusivement sur internet via un système sécurisé. Le e-billet peut également être téléchargé et utilisé sur smartphone compatible Ios, Android ou Windows mobile et disposant d'une application permettant d'afficher à l'écran des documents PDF. Il comporte les mêmes mentions que l'impression / papier. Le client reste responsable des conditions d'affichage de l'eBillet sur smartphone.

## 4. Conditions générales de vente et d'utilisation des Titres de Transport

Le fait de disposer d'une carte ou d'un billet sans contact n'est pas suffisant pour avoir un droit au transport. Il est nécessaire de charger sur ces supports un titre de transport en cours de validité.

### 4.1. Principes généraux propres à tous les titres

#### 4.1.1. La validation obligatoire

Tous les titres de transport doivent être validés systématiquement à la montée dans chaque véhicule du réseau Arv'i. Le ticket vendu à bord est considéré comme validé au moment de l'achat auprès du conducteur. Il comporte un QR Code qui doit être scanné dans le second bus et les suivants en cas de correspondance. Le voyageur qui dispose d'un titre en règle mais qui ne le valide pas, est en infraction et donc passible d'une amende forfaitaire en cas de contrôle.

#### 4.1.2. Les modes de distribution et points de vente du réseau

On distingue plusieurs modes de distribution des titres de transport sur le réseau Arv'i.

#### La Vente par correspondance

Ce mode de distribution permet de s'éviter les files d'attente à l'agence commerciale en début d'année scolaire par exemple. La procédure est simple, il suffit de remplir le formulaire d'abonnement, de joindre les pièces demandées et d'adresser le tout avec le règlement correspondant à l'Agence commerciale Arv'i. Un délai de 5 jours ouvrés minimum est nécessaire pour obtention de la carte qui est expédiée à l'adresse du client par la Poste. En cas de renouvellement d'un titre acheté par correspondance, le titre va se charger physiquement sur le support en un court dialogue entre le pupitre-valideur du véhicule et le support. Cette opération n'est plus possible passé un délai de 60 jours après le renouvellement. Tous les titres sont ouverts à la vente par correspondance sur le support Carte nominative Sans Contact.

#### L'agence commerciale du centre de Cluses

- En ce lieu, tous les titres de transport peuvent être délivrés. Tous les supports peuvent être établis (sauf e-billet).
- C'est également le point d'accueil du Service Après-Vente

Les horaires et jours d'ouverture de l'agence commerciale sont repris sur tous les documents d'information tarifaire et sur le site internet du réseau Arv'i.

#### Les Points Bus

Ce sont des commerçants partenaires du réseau Arv'i identifiables par une enseigne "Point Bus" qui sont implantés dans la plupart des communes de la 2CCAM.

## **A bord des véhicules**

Sur le réseau de lignes régulières, c'est un mode de distribution de dépannage.

Seuls les titres unité et 24 h de voyages sont en vente à bord des véhicules.

Les voyageurs doivent, dans la mesure du possible faire l'appoint. Seul le règlement en espèces est possible à bord en pièces ou en petites coupures de 10 € maximum. 10 Conditions générales de vente et d'utilisation des supports et Titres de Transport sur le Réseau Arv'i au 01/04/2017

### **4.1.3. Le contrôle à bord**

Tous les voyageurs du réseau Arv'i sont censés avoir pris connaissance du Règlement d'exploitation et des Conditions générales de Vente et d'utilisation des titres de Transport et supports de titres. Chacun est tenu de présenter à tout moment aux services de contrôle les titres de transport et supports valides. Selon la loi n°2016-339 du 22 mars 2016, un voyageur qui se soustrait aux agents assermentés commet un délit (art.16). En toute circonstance les voyageurs porteurs de titres nominatifs doivent obligatoirement être porteurs d'un document d'identité (art.11), et ils s'exposent à une potentielle peine de prison pour le délit de déclaration de fausse adresse ou de fausse identité (art.21). En cas d'infractions, le barème des contraventions est disponible sur le site internet [www.arvi-mobilite.fr](http://www.arvi-mobilite.fr).

### **4.1.4. Le Service Après-vente**

#### **Perte, vol ou dysfonctionnement du billet anonyme sans contact (BSC)**

En cas de perte ou de vol d'un Billet anonyme Sans Contact (BSC), aucune récupération des titres en cours n'est possible. En cas de dysfonctionnement d'un Billet anonyme Sans Contact (BSC), le titre peut être reconstitué sous un délai d'un jour à l'agence commerciale Arv'i du centre de Cluses. Suivant la cause, la reconstitution sera gratuite ou payante. Les tarifs de reconstitution figurent à l'Article 4- 1-5-2 ci-après.

#### **Perte, vol ou dysfonctionnement de la Carte d'abonnement Arv'i**

En cas de perte, de vol ou d'un dysfonctionnement de la Carte nominative Arv'i, le titulaire doit faire le nécessaire pour le déclarer auprès du Arv'i qui établira une reconstitution à l'identique de cette carte selon le tarif en vigueur. Cette opération peut être réalisée sous un délai d'un jour à l'agence commerciale Arv'i du centre de Cluses. La carte reconstituée peut dès lors être réexpédiée par courrier à l'adresse du titulaire ou disponible à l'agence commerciale. L'ancienne carte est alors automatiquement désactivée, suivant la cause, la reconstitution sera gratuite ou payante.

Les tarifs de reconstitution figurent à l'Article 4- 1-5-2 ci-après.

### **4.1.5. Les tarifs de renouvellement/ reconstitution des cartes et billets XX Arv'i**

#### **Renouvellement de la carte**

en fin de validité : 5 €

#### **Reconstitution de la carte**

suite à un dysfonctionnement de la carte : gratuit

suite à perte, vol, détérioration : 8 €

#### 4.1.6. Les Tarifs Solidaires

Certains titres peuvent ouvrir droit à des tarifs réduits.

Pour l'obtenir, il faut être bénéficiaire de :

RSA

ASS

AAH

ASPA

Statuts particuliers sur présentation d'une attestation de l'autorité administrative : résident CADA, mineurs isolés, logements d'urgence, autre situation particulière (rayer les mentions inutiles)

Documents à fournir :

- Pièce d'identité
- Justificatif des prestations
- Justificatif de domicile
- Avis d'imposition N-1

Ces documents sont à fournir au CCAS qui délivrera une attestation.

Il est à noter que le tarif solidaire est individuel et ne peut s'appliquer qu'au demandeur mentionné ci-dessus. Le barème est consultable sur le site internet, [www.arvi-mobilite.fr](http://www.arvi-mobilite.fr) et à l'agence commerciale.

## 4.2. Les Titres Occasionnels

Ce paragraphe définit pour chaque famille de titres, les formules tarifaires adaptées selon les catégories de clientèle, le support, les conditions d'usage et de validité, les droits et obligations du client.

### 4.2.1. Titre Voyage

Définition : Titre valable pendant 1 heure, entre la première validation et la descente du dernier bus.

Correspondances : illimitées sur tout le réseau Arv'i durant toute la durée de validité du titre après sa validation à bord du véhicule (hors lignes touristiques).

Durée de validité après validation à bord : 1 heure.

Profil commercial : TOUT PUBLIC

Quantité maximale sur support : Pas de cumul possible sur support

Supports : Ticket Thermique / e-billet

### 4.2.2. Lot de 10 voyages

Définition : Titre valable pour 10 voyages pendant 1 heure entre la première validation et la descente du dernier bus, pour une personne,

Correspondances : illimitées sur tout le réseau durant toute la durée de validité du titre après sa validation à bord (hors lignes touristiques).

Durée de validité après validation à bord : 1 heure.

Profil commercial : TOUT PUBLIC pour le tarif normal,

### **4.3. Les Abonnements mensuels**

#### **4.3.1. Abonnement Mensuel**

Définition : L'abonnement mensuel donne accès à l'intégralité du réseau Arv'i pour une durée d'un mois calendaire (hors lignes touristiques).

Type de titre Forfait mensuel. Durée de validité Du 1er au dernier jour de chaque mois.

Période de vente Du 20 du mois précédent au 19 du mois concerné.

Profil commercial : Pour tous au tarif normal

Pièces à fournir lors de la création : Pièce d'identité + photo d'identité

Quantité maximale sur support : 1 abonnement mensuel