

**Annexe délibération 2024-241 du conseil communautaire Communauté de Communes CVL du 9 juillet 2024**

### **TITRE 1 : Caractéristiques générales – Champ d'application**

#### **Article 1.1 – Objet**

Le présent règlement, valable pour une durée indéterminée, définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le bouquet de services publics de déplacement CVL Mobilité. Il précise leurs droits et particulièrement leurs obligations. Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des services du réseau CVL Mobilité, organisé par la communauté de communes Chinon Vienne et Loire, à partir du 2 septembre 2024.

L'offre de services est composée des services suivants :

- ligne régulière (marque sitravel),
- transport à la demande (marque sitradem),
- accueil commercial CVL Mobilité,
- billetterie et boutique en ligne CVL Mobilité,
- application d'information multimodale CVL Mobilité.

*La CC CVL a donné l'autorisation à la société ViaTransit de créer et publier l'application d'information multimodale CVL Mobilité sur les différents magasins d'application actifs en France.*

#### **Article 1.2 – Affichage**

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les véhicules et sont disponibles sur simple demande dans les locaux d'accueil du public.

Le présent règlement peut être adressé par email à toute personne en faisant la demande à l'adresse suivante : [mobilite@cc-cvl.fr](mailto:mobilite@cc-cvl.fr)

Il est téléchargeable sur le site Internet [www.chinon-vienne-loire.fr](http://www.chinon-vienne-loire.fr)

#### **Article 1.3 – Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente**

L'utilisation des services par les usagers emporte l'adoption tacite des conditions générales d'utilisation et de vente CVL Mobilité.

#### **Article 1.4 – Renseignements commerciaux et réclamations**

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un usager, celui-ci est invité à s'adresser à l'accueil commercial du réseau CVL Mobilité, sur place ou par téléphone au **02 19 24 20 23**, appel gratuit (+ prix de la communication de votre opérateur), ou par mail, à l'adresse [mobilite@cc-cvl.fr](mailto:mobilite@cc-cvl.fr). En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à CVL Mobilité 32 rue Marcel Vignaud 37420 Avoine

#### **Article 1.5 – Modification des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente**

La CC CVL se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation et de vente qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de la CC CVL. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

## TITRE 2 : Accès au service de ligne régulière straver

### Article 2.1 – Accès aux autocars

Les voyageurs doivent être présents aux arrêts 3 minutes avant l'heure de passage de l'autocar et sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent monter en faisant signe au conducteur suffisamment tôt afin que celui-ci puisse s'arrêter dans de bonnes conditions de sécurité.

La montée s'effectue :

- exclusivement sur les points d'arrêt du réseau. Ceux-ci sont identifiés via du mobilier urbain ou un marquage au sol ;
- uniquement par la porte avant, sauf pour les voyageurs à mobilité réduite qui sont autorisés à monter par la deuxième porte du bus, lorsque les véhicules sont aménagés.

Le conducteur peut, de manière dérogatoire et exceptionnelle, autoriser les clients à monter par les autres portes, ceci afin de faciliter la montée des voyageurs en cas de forte affluence.

Après avoir validé leurs titres de transport, les voyageurs doivent se diriger vers l'arrière de l'autocar pour faciliter l'accès à bord des autres voyageurs. Il est interdit de parler au conducteur lorsque l'autobus est en mouvement.

Les autocars présentent la capacité d'accueillir des usagers assis et debout. Dans la mesure du possible, les voyageurs doivent occuper les places assises disponibles ou se tenir aux barres de maintien pour prévenir tout freinage brusque en cas de voyage debout. Le décret du 9 juillet 2003 précité, impose le port de la ceinture de sécurité au conducteur et aux passagers des véhicules de transport en commun de personnes lorsque le siège qu'ils occupent est équipé d'une ceinture. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrière.

La demande d'arrêt doit être effectuée au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, le plus tôt possible avant l'arrêt pour permettre au conducteur d'arrêter son véhicule sans danger.

A l'arrivée au terminus tous les passagers doivent descendre des véhicules. Dans certains cas particuliers, les voyageurs peuvent être admis à rester à bord du véhicule uniquement sur instruction du personnel de CVL Mobilité.

### Article 2.2 – Accès aux autobus aux Personnes à Mobilité Réduite

Les autocars sont accessibles, aux usagers en fauteuil roulant ou à mobilité réduite. Cette accessibilité est proposée uniquement à bord des véhicules en circulation sur des lignes aux arrêts mis en accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant. Les voyageurs à fauteuil roulant doivent s'assurer que l'arrêt de destination est bien aménagé pour les recevoir.

Chaque véhicule accessible est équipé d'une rampe d'accès rétractable et d'un espace aménagé pour fauteuil roulant. Ces autobus sont repérés par un pictogramme « fauteuil roulant » placé sur la face avant et au niveau de la porte centrale. Les personnes circulant en fauteuil roulant doivent monter et descendre par la porte centrale.

Le nombre de fauteuil roulant maximum autorisé varie en fonction des véhicules, de un à deux.

Les personnes intéressées pour circuler dans les véhicules présentant deux places d'utilisateur à fauteuil roulant peuvent se rapprocher de l'accueil commercial pour recevoir une liste indicative des horaires de circulation de ces véhicules. Cette liste n'est pas contractuelle et peut varier dans le temps sans que les personnes demandeuses en soit avisées.

### Article 2.3 – Accès des jeunes enfants

Les enfants de moins de 11 ans révolus ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau CVL Mobilité et doivent être placés sous la surveillance directe d'un accompagnateur qui doit prendre toutes les précautions nécessaires à leur sécurité.

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 11 ans (date anniversaire). Aucun titre de transport ne leur est demandé. Ils doivent présenter leur carte d'identité au conducteur pour justifier de leur âge.

Les poussettes utilisées pour le transport de jeunes enfants sont admises dans les véhicules. Le voyageur doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, pendant le trajet et à la descente. A l'intérieur du véhicule, il doit veiller à ne pas encombrer le couloir ni gêner les entrées et sorties de l'autocar et doit, dans la mesure du possible, stationner la poussette sur la plateforme centrale. En cas de forte affluence, les personnes avec poussettes pourront être refusées si la capacité du véhicule ne permet pas de les accueillir dans de bonnes conditions de sécurité. Il est d'ailleurs conseillé, dans la mesure du possible, de plier les poussettes pendant le trajet. Les poussettes utilisées à d'autres fins qu'à transporter un enfant en bas âge ne sont pas autorisées à bord des véhicules.

### Article 2.4 – Accès des groupes de personnes aux autocars

Les personnes souhaitant voyager en groupe dans les bus devront se rapprocher de l'accueil commercial pour se voir délivrer un billet collectif, avec une demande effectuée dans un délai minimum de deux semaines avant le jour du transport. Le tarif applicable sera d'1€ par voyageur et par trajet (en référence au carnet de 10 tickets).

Ceux-ci seront attribués pour les établissements et associations qui en ferait la demande, pour des trajets de groupes ponctuels, de 10 personnes *minimum* à 30 personnes *maximum* et dans la limite des capacités d'accueil du service.

La réservation d'un billet collectif n'est pas ouverte aux particuliers. L'attribution du billet collectif est à la discrétion du réseau CVL Mobilité, selon les règles énoncées ci-avant, la capacité des véhicules et l'affluence attendue sur les courses visées par la demande. Les groupes de personnes constitués de 9 personnes et moins n'ont pas besoin de réserver de billet collectif.

### Article 2.5 – Emport des vélos, trottinettes et bagages à bord

L'emport des vélos à l'intérieur des autocars est permis, dans la limite de deux vélos par véhicule.

L'emport des trottinettes n'est pas restreint, dans la limite des règles ci-après. Il est conseillé, dans la mesure du possible, de plier les vélos et trottinettes qui peuvent l'être. A l'intérieur du véhicule, le voyageur doit veiller à ne pas encombrer le couloir ni gêner les entrées et sorties de l'autocar et doit, dans la mesure du possible, stationner son vélo ou sa trottinette sur la plateforme centrale. En cas de forte affluence, les personnes avec vélos ou trottinettes pourront être refusées si la capacité du véhicule ne permet pas de les accueillir dans de bonnes conditions de sécurité.

La prise en charge de bagages et objets peu encombrants, pouvant être portés par une seule personne, est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

### Article 2.6 – Emport des animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité, sauf cas énumérés ci-dessous :

- Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ou handicapée, les chiens en cours d'éducation, de formation à l'assistance sont néanmoins admis. Ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.
- Les animaux domestiques de petite taille sont admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et installés sur les genoux de leur propriétaire.

Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder ou voyageurs, ni occuper une place assise. A défaut, il peut être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

Les animaux acceptés à bord des véhicules voyagent gratuitement

## TITRE 3 : Accès au service de transport à la demande sitradem

### Article 3.1 – Présentation du service de transport à la demande sitradem

Le service sitradem est une offre de transport en commun desservant les 19 communes de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire. Il est disponible à la réservation pour effectuer un déplacement non-couvert par la ligne régulière. Il est effectué en van ou autocar.

La capacité du véhicule peut varier selon le type de véhicule (van 7 ou 8 passagers ou autocar). Les véhicules sont identifiés par la marque sitradem et le code propre à chaque véhicule.

### Article 3.2 – Fonctionnement du service de transport à la demande sitradem

Le service sitradem fonctionne du lundi au samedi, suivant les périodes horaires suivantes :

- **Heures de pointe et nuit**

**Le service est dédié aux déplacements entre le domicile et les activités quotidiennes**

La prise en charge et la dépose peuvent s'effectuer à l'adresse du domicile ou à l'un des arrêts « points d'activité ». Seuls les trajets entre domicile et arrêts « points d'activité » sont autorisés.

La prise en charge s'effectue de **05:30 à 08:30** et de **16:00 à 22:00**. La dernière dépose de voyageur s'effectue au plus tard à 22:30. La liste des arrêts « points d'activité » est présentée sur le plan général du réseau en vigueur, et potentiellement complétée d'ajout ou de retrait temporaire d'arrêts, dont l'information est portée sur le site internet de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire.

- **Heures creuses**

**Les déplacements sont libres**

La prise en charge et la dépose peuvent s'effectuer de porte-à-porte, en fonction des adresses renseignées par le voyageur.

La prise en charge s'effectue de **08:30 à 15:30**. La dernière dépose de voyageur s'effectue au plus tard à 16:00.

Le trajet est réalisé au plus court en fonction des réservations faites sur le service. S'agissant d'un service de transport en commun, des détours peuvent être réalisés pour la prise en charge d'autres voyageurs.

#### **Ponctualité**

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, le client est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, quelques minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Tout retard pénalise l'ensemble des usagers, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde pouvant aboutir à la suspension momentanée de l'accès au service (voir article 3.2 *Annulation*). Attention, les clients absents de l'arrêt à l'arrivée du TAD ne sont pas attendus, ceci afin de ne pas pénaliser les autres clients du TAD.

### Article 3.2 – Conditions de réservation et d'annulation du service de transport à la demande sitradem

#### **Réservation**

Le service sitradem est accessible sur réservation. La réservation peut être effectuée via différents canaux :

- Par téléphone, au **02 19 24 20 23**, appel gratuit (+ prix de la communication de votre opérateur), sur les horaires d'ouverture de l'accueil commercial mobilité,

- Par l'application mobile **CVL Mobilité**, téléchargeable sur Play Store
- Via le site web de réservation, au lien suivant : [www.sitradem.chinon-vienne-loire.fr](http://www.sitradem.chinon-vienne-loire.fr)

Les usagers pourront réserver leur voyage jusqu'à la veille de leur déplacement :

- Jusqu'à 17h, la veille d'un déplacement, pour les réservations réalisées auprès de l'accueil commercial (par téléphone et sur place),
- Jusqu'à 20h, la veille d'un déplacement, pour les réservations réalisées via l'application ou le site web de réservation.

La possibilité de prise en charge est définie entre CVL Mobilité et le client lors de la réservation, en fonction de sa demande et des disponibilités du service. La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation de l'horaire de prise en charge.

L'utilisateur peut réserver jusqu'à 5 places pour un déplacement et jusqu'à 4 trajets par jour.

Dans le cadre d'un transport à la demande répété dans le temps, la réservation pourra être faite jusqu'à 30 jours à l'avance.

Des voyageurs sans réservation peuvent utiliser le service en se présentant à une course programmée et sous réserve de disponibilité dans le véhicule et sur la course. Les réservants sont prioritaires sur les voyageurs sans réservation.

### **Annulation par l'utilisateur**

L'utilisateur peut annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 2h avant l'heure de prise en charge prévue par sa réservation. L'annulation peut être réalisée selon les mêmes canaux que la réservation. Les usagers souhaitant annuler leur réservation par téléphone auprès de l'accueil commercial mobilité devront ainsi apporter une attention au délai d'annulation et aux horaires d'ouverture de l'accueil.

En cas d'annulation hors-délais ou de non présentation (même retard), le client fera l'objet d'un avertissement. En cas de récurrence, CVL Mobilité se réserve le droit de suspendre l'accès au service de transport à la demande pour la ou les personnes concernées.

Lors de chaque réservation, un contrôle est effectué sur le nombre d'avertissement(s) reçu(s) dans les 12 derniers mois et dans ce cas :

- 3 avertissements = suspension des services pendant 15 jours
- 5 avertissements = suspension des services pendant 1 mois et pénalité de 25 €
- 6 avertissements = suspension des services pendant 1 an et pénalité de 50 €

Sans règlement des pénalités, le service ne pourra pas être réservé à nouveau, même après l'observation du délai de suspension.

### **Annulation par CVL Mobilité ou le transporteur**

En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...) et à l'initiative du transporteur, la course pourra être annulée. Le transporteur devra en informer au plus tôt chaque personne ayant fait une réservation.

### **Création d'un compte client**

Toute réservation depuis l'application, le site internet et l'accueil commercial mobilité requiert la création préalable d'un compte client, consécutive à l'installation gratuite de l'application CVL Mobilité sur le téléphone mobile, sur l'appareil du client, sur le site internet de la CC CVL ou sur inscription en téléphonant à l'accueil commercial mobilité.

Lors de la création de son compte, le client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Cet identifiant de connexion et ce mot de passe sont personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque client. Il appartient donc à ce dernier de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui

permettant d'effectuer une réservation. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le client peut demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'application, du site ou par le centre relation clients. La responsabilité de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations. Le client renseigne ses informations personnelles (nom et prénom, email et numéro de téléphone mobile). Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à la communauté de communes Chinon Vienne et Loire par l'intermédiaire de l'application. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour.

### **Article 3.3 – Accès des Personnes à Mobilité Réduite au service sitradem**

Les véhicules du service de transport à la demande sitradem ne sont pas accessibles aux usagers en fauteuil roulant.

### **Article 3.4 – Accès des jeunes enfants au service sitradem**

Les enfants de moins de 11 ans révolus ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau CVL Mobilité et doivent être placés sous la surveillance directe d'un accompagnateur qui doit prendre toutes les précautions nécessaires à leur sécurité.

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 11 ans (date anniversaire). Aucun titre de transport ne leur est demandé. Ils doivent présenter leur carte d'identité au conducteur pour justifier de leur âge.

Pendant le transport :

- Les enfants de moins de 3 ans doivent circuler dans un siège auto adapté fourni par leur accompagnateur,
- Les enfants de plus de 3 ans doivent circuler dans un siège rehausseur, mis à disposition dans le véhicule (deux par véhicule).

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans les véhicules sans supplément de tarif et dans la limite des capacités décrites dans l'article 3.5. Emport des vélos, trottinettes et bagages à bord.

### **Article 3.5 – Emport des vélos, trottinettes et bagages à bord**

La prise en charge de bagages et objets peu encombrants, pouvant être portés par une seule personne, est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. L'emport des vélos n'est pas admis. L'emport des trottinettes est permis, sous réserve d'être pliées, positionnées dans le coffre du véhicule, et sous réserve des capacités du véhicule.

### **Article 3.6 – Emport des animaux**

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité, sauf cas énumérés ci-dessous :

- Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ou handicapée, les chiens en cours d'éducation, de formation à l'assistance sont néanmoins admis. Ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.
- Les animaux domestiques de petite taille sont admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et installés sur les genoux de leur propriétaire.

Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder ou constituer une gêne pour les voyageurs, ni occuper une place assise. A défaut, il peut être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

Les animaux acceptés à bord des véhicules voyagent gratuitement

## TITRE 4 : Titres de transport et conditions générales de vente

### Article 4.1 – Tarifs et conditions d'utilisation des titres de transport individuels

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité organisatrice, la communauté de communes Chinon Vienne et Loire.

Pour voyager en règle sur le réseau CVL Mobilité, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport valable pour une personne, émis par le conducteur, l'agence commerciale, ou la boutique en ligne (disponible sur le site internet de la CC CVL et l'application d'information voyageur CVL Mobilité).

Les abonnements 11 - 26 ans inclus peuvent être achetés jusqu'à la veille du 27<sup>ème</sup> anniversaire de l'usager, et sont attribués sur présentation d'une pièce d'identité (ou à défaut d'un livret de famille).

#### Article 4.1.1 - Tarification standard

<b>1 Voyage</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente à bord</b> <b>Vente en agence et sur la boutique en ligne</b> Titre unitaire valable 01:00 à compter de la validation	<b>1,30 €</b>
<b>10 voyages</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente à bord</b> <b>Vente en agence et sur la boutique en ligne</b> Titre unitaire valable 01:00 à compter de la validation	<b>10 €</b>
<b>Abonnement mensuel</b> <b>11 - 26 ans (inclus)</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente en agence et sur la boutique en ligne</b> Abonnement valable du 1er au dernier jour du mois Abonnement disponible à la vente à partir du 25 du mois précédent	<b>10 €</b>
<b>Abonnement mensuel</b> <b>tout public</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente en agence et sur la boutique en ligne</b> Abonnement valable du 1er au dernier jour du mois Abonnement disponible à la vente à partir du 25 du mois précédent	<b>30 €</b>
<b>Abonnement annuel</b> <b>11 - 26 ans (inclus)</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente en agence et sur la boutique en ligne (achat au comptant uniquement)</b> Valable 365 jours à partir de la 1 <sup>ère</sup> validation Paiement en une fois ou prélèvement en 4 fois sans frais	<b>100 €</b> <b>ou 4 x 25 €</b>
<b>Abonnement annuel</b> <b>tout public</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente en agence et sur la boutique en ligne (achat au comptant uniquement)</b> Valable 365 jours à partir de la 1 <sup>ère</sup> validation Paiement en une fois ou prélèvement en 4 fois sans frais	<b>300 €</b> <b>ou 4 x 75 €</b>

#### Article 4.1.2 - Tarification réduite sur la base du quotient familial

Les tarifs réduits sur la base du quotient familial sont soumis à la consultation du quotient familial par l'agent commercial. Les usagers demandeurs doivent fournir une pièce d'identité et un justificatif de quotient familial émis par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) maximum 1 mois avant la demande d'attribution. L'attribution des abonnements réduits sur la base du quotient familial sera uniquement réalisée à l'accueil commercial mobilité.

L'accueil commercial se fondera uniquement sur les informations mises à disposition par la Caisse d'Allocations Familiales pour l'attribution de l'abonnement à tarif réduit. Aucune réclamation ne saurait être acceptée sur l'attribution de l'abonnement à tarif réduit, en cas de refus fondé sur les dispositions présentées ci-avant.

<b>Abonnement annuel 11 - 26 ans (inclus) QF inférieur ou égal à 350</b> (ligne régulière + TAD)	<b>Vente en agence et sur la boutique en ligne (achat au comptant uniquement)</b> Valable 365 jours à partir de la 1ère validation Prélèvement automatique en 12 fois sans frais	<b>36 €</b> ou <b>4 x 9 €</b>
<b>Abonnement annuel 11- 26 ans (inclus) QF inférieur ou égal à 600</b> (ligne régulière + TAD)		<b>84 €</b> ou <b>4 x 21 €</b>
<b>Abonnement annuel tout public QF inférieur ou égal à 350</b> (ligne régulière + TAD)		<b>60 €</b> ou <b>4 x 15 €</b>
<b>Abonnement annuel tout public QF inférieur ou égal à 600</b> (ligne régulière + TAD)		<b>120 €</b> ou <b>4 x 30 €</b>

## Article 4.2 – Tarifs et conditions d'utilisation des titres de transport de groupe

Les groupes voyageant sur la ligne régulière, dans les conditions de l'article 2.4 des CGUV, se voient octroyer un support chargé par l'agence commerciale d'un nombre de titres, correspondant aux nombres d'utilisateurs prévus dans la demande de ticket groupe.

Le tarif applicable sera d'1€ par voyageur et par trajet.

## Article 4.3 – Supports des titres de transport et validation

### 4.3.1 Tickets papier (titre 1 voyage)

Lors de sa montée dans le bus, l'utilisateur ne disposant pas d'un titre de transport devra en acheter un auprès du conducteur. Le ticket émis est déjà validé.

En cas de correspondance, le ticket papier devra être montré aux conducteurs à chaque nouvelle montée dans un véhicule.

### 4.3.2 Cartes de transport

Lors de sa montée dans le bus, l'utilisateur doit valider sa carte de transport préalablement chargée d'un titre de transport valide en la passant devant le valideur.

Il existe 2 types de cartes de transport en vigueur sur le réseau CVL Mobilité :

- **Carte anonyme « Passe CVL Mobilité »** permettant la vente des titres 10 voyages à bord des véhicules et le chargement de titres unitaires (1 et 10 voyages) à l'accueil mobilité et sur la boutique en ligne.

La carte est émise gratuitement, par les conducteurs ou par l'accueil commercial.

- **« Ma carte CVL Mobilité » : Personnelle et nominative**, cette carte de transport permet le chargement des titres unitaires (1 et 10 voyages) et de l'ensemble des abonnements.

La carte est émise gratuitement. La demande peut être réalisée auprès de l'accueil commercial ou sur la boutique en ligne. Les usagers doivent venir chercher leur carte personnelle à l'accueil commercial.

Pour être valables, les cartes de transport doivent être chargées d'un titre valide.

Tout demandeur d'une carte sans contact peut autoriser ou non la CC CVL à conserver ses données personnelles (identité, photo, coordonnées) dans ses fichiers. **Le fait de refuser la conservation des données personnelles n'empêche pas le détenteur de bénéficier des différentes réductions liées à son statut ou à son âge. Il limite son accès à certains services tels que l'achat des titres à distance (à**



## **l'exception des titres unitaires et mensuel tout public) la reconstitution d'un titre de transport par prélèvement.**

Les coordonnées personnelles collectées sont conservées par la communauté de communes Chinon Vienne et Loire à des fins commerciales et de service après-vente. Elle s'engage à ne pas les communiquer à des tiers sauf à des fins d'enquête ou d'étude liées aux déplacements. Les données personnelles et de validations sont traitées dans le cadre des recommandations de la CNIL.

### **4.3.3 Obligation de validation des titres de transport**

Tous les titres de transport, quels que soit leur nature et leur support (ticket ou abonnement chargé sur une carte de transport) doivent être systématiquement validés à chaque montée dans un véhicule, y compris en correspondance.

La non validation d'un titre de transport, y compris en correspondance, dans un véhicule équipé de valideur constitue une infraction.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, l'utilisateur est invité à se présenter auprès du conducteur pour l'informer du dysfonctionnement.

## **Article 4.4 – Vente en ligne, SAV des titres de transport et modalités de remboursement**

### **4.4.2 Vente des titres de transport sur la boutique en ligne**

L'utilisateur doit créer un espace personnel avant toute commande sur la boutique en ligne CVL Mobilité. L'utilisateur peut y déposer ses justificatifs lui permettant l'obtention de tarifs réduits. La validation des justificatifs déposés dans le compte client à distance, ouvrant l'accès aux tarifs réduits, est réalisée dans un délai maximal de 7 jours ouvrés. Le chargement des titres sur le compte utilisateur est ensuite immédiat et ceux-ci peuvent être utilisés à bord des véhicules dans un délai d'environ une minute.

L'utilisateur peut retrouver le récapitulatif de ses commandes et ses justificatifs d'achat dans son espace personnel, conservés 3 années par la CC CVL.

#### **Enregistrement et validation de commande en ligne**

La validation du panier, puis du mode de paiement, formalise le contrat de vente passé avec la CC CVL. Toute commande vaut acceptation des présentes conditions générales d'utilisation et de vente. La CC CVL accuse réception des commandes en envoyant au Client un email récapitulatif.

#### **Suspension et annulation de commande**

Pour tout problème lié à la commande, la CC CVL peut être amenée à suspendre ou à annuler la commande jusqu'à résolution dudit problème. La CC CVL en informe alors le Client par email. En cas d'annulation de commande, toute somme payée via la boutique en ligne CC CVL sera remboursée sur le compte du Client dans les 30 jours qui suivent cette annulation.

### **4.4.2 Service Après-Vente et duplicata de carte**

Seules les cartes de transport personnalisées permettent la réalisation d'opérations de SAV.

Aucune action de SAV, de quelque nature que ce soit, ne peut être réalisée sur des titres papier ou cartes anonymes « Passe CVL Mobilité ». Aucune compensation ne pourra alors être réclamée par son propriétaire.

Quel que soit le titre possédé par le client, s'il perd, se fait voler ou abîme sa carte personnelle à tel point qu'elle devient illisible par les équipements billettique, il lui sera demandé **10 € pour l'établissement d'un duplicata**. Cette opération de SAV permet également la reconstitution des titres présents sur la carte de transport et le blocage de l'ancienne carte. **L'opération de duplicata est réalisée sur place par l'accueil commercial mobilité**. Le fait d'apporter un justificatif de vol ne permettra pas au client de se soustraire aux frais de reconstitution de sa carte de transport.

Dans le cas de changements physiques importants du client rendant difficile son identification au regard

de la photo imprimée sur sa carte de transport, les agents de l'accueil commercial de la carte, à titre gracieux.

#### 4.4.3 Modalités de remboursement

Les abonnements sont régis de la manière suivante :

##### **Abonnements mensuels :**

- Pas de suspension temporaire possible ;

##### **Abonnements annuels :**

- Suspension en cas de paiement rejeté : l'abonnement pourra être suspendu tant que les sommes dues n'auront pas été réglées ;

Une pénalité de 7 € pourra être appliquée en cas de rejet d'un paiement ou d'une échéance.

- Résiliation possible sans frais en cours d'année sur présentation d'un justificatif en cas de :
  - Décès de l'utilisateur ;
  - Déménagement hors de la CC CVL ne permettant plus l'utilisation des titres de transport ;
  - Changement de situation scolaire ou professionnelle permanente ne permettant plus l'usage du bus ;
  - Hospitalisation ou invalidité supérieure à 2 mois.

Dans le cas d'un abonnement annuel :

- Souscrit par prélèvement automatique, la demande de résiliation doit intervenir avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restants à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorées des frais.
- Payé au comptant, la carte de transport de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/12<sup>ème</sup> de l'abonnement souscrit. Tout mois commencé est dû.

#### 4.4.3 Résiliation hors cadre

Pour toute résiliation d'un abonnement annuel pendant la période d'engagement de 12 mois ne rentrant pas dans le cadre des cas évoqués au point 4.4.2 – Modalités de remboursement, un montant forfaitaire de 30 € devra être versé à CVL Mobilité au titre des frais de résiliation.

#### Article 4.5 – Limites d'utilisation

Il est interdit à toute personne :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- D'utiliser un titre de transport ayant fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- De céder ou prêter à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte sans contact nominative ;
- De revendre des titres de transport non validés ;
- D'utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

#### Article 4.6 – Paiement des titres de transport

##### 4.6.1 Modes de paiement autorisés

**A bord des véhicules**, les paiements sont réalisés en espèce uniquement. L'utilisateur est tenu de faire l'appoint (art. L112-5 du Code monétaire du droit financier) lors de son achat auprès du conducteur. Les billets de banque d'une valeur supérieure à 20€ y sont refusés.

Auprès de **l'accueil commercial mobilité**, les paiements peuvent être réalisés en espèce, par chèque bancaire, Carte Bancaire et prélèvement automatique.

Auprès de la **boutique en ligne**, les paiements peuvent être réalisés par Carte Bancaire. Le compte bancaire du client est débité à la commande. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

#### 4.6.2 En cas de litige de paiement

La CC CVL 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 ;
- le paiement par prélèvement à tout payeur ayant eu plusieurs paiements rejetés. Il devra alors s'acquitter de son titre de transport au comptant.

#### 4.6.3 Dispositions relatives au paiement par prélèvement des abonnements annuels

Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces sous réserve d'acceptation du dossier par l'accueil commercial. Les abonnements annuels sont valables 365 jours à compter de la date de première validation.

- Les abonnements annuels tout public et 11 - 26 ans standards peuvent être payés en 4 fois, sans frais.
- Les abonnements annuels tout public et 11 - 26 ans réduits sur la base du quotient familial peuvent être payés en 4 fois, sans frais.

**La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le mois du premier prélèvement, le premier mois d'abonnement devant être réglé au comptant. Les mensualités sont ensuite prélevées le 10 du mois ou le 1er jour ouvré suivant. Un échéancier de paiement sera fourni.**

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat, signé par le client, autorise la communauté de communes Chinon Vienne et Loire à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document.

Lors de la souscription d'un abonnement le client 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 figurant sur le mandat. Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de toute signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer la communauté de communes Chinon Vienne et Loire avant le 15 d'un mois de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat.

Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par la communauté de communes Chinon Vienne et Loire en cas de litige.

**En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, les frais bancaires seront à sa charge.** Celui-ci devra par ailleurs régler à la CC CVL la mensualité non honorée ainsi qu'une pénalité forfaitaire correspondant aux frais de gestion des impayés d'un montant de 7€.

**En cas de rejet de paiement, l'usager reçoit une notification par mail lui demandant de venir régler, auprès de l'accueil commercial, le montant non-réglé, les frais bancaires et la pénalité forfaitaire de 7€. Ce règlement sur place doit intervenir dans les deux semaines après l'envoi de la notification. En l'absence de ce règlement, le prélèvement bancaire et le titre de transport sont suspendus.**

## TITRE 5 : Obligations générales

Les voyageurs doivent se conformer aux consignes qui leur sont données directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'un système sonore ou de signalisation.

Les usagers doivent suivre les injonctions des conducteurs et autres personnels commerciaux ou d'accompagnement du réseau CVL Mobilité. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau CVL Mobilité ou être obligé d'en sortir, même s'il possède un titre de transport valable.

### Article 5.1 – Interdictions et prescriptions diverses

Sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité, il est interdit aux voyageurs, sous peine d'exclusion du service :

- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'Exploitant ;
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau, abribus ou marquage au sol, sauf requête du personnel de l'Exploitant ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou aux terminus établis par l'Exploitant, sauf exceptions autorisées par ce dernier ;
- de se pencher au dehors des fenêtres du véhicule ;
- de s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, portes, autobus, quais, sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité ;
- de fumer (y compris la cigarette électronique) ou de cracher dans les véhicules ou dans l'accueil commercial et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- de faire usage, aux arrêts comme dans les bus, de tout appareil bruyant ou sonore (tel que baladeur ou téléphone portable) ;
- d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit sans autorisation expresse de CVL Mobilité ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- de pénétrer dans les véhicules avec des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs ;
- de gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situés dans les autobus et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant
- de pénétrer dans les véhicules, dans l'accueil commercial en état d'ivresse, ou dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- de pénétrer dans les véhicules avec des vélocycles ou des chariots type « supermarché » ;
- de se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette, ou assimilés, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes du réseau CVL Mobilité ;
- de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables ;
- de consommer de l'alcool et toute substance illicite ;
- de faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les autobus et les installations fixes ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire ;

- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de porter atteinte à la sécurité publique ;
- d'abandonner ou de jeter aux arrêts, à l'accueil commercial ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, ...), résidus ou détritiques de toute nature, de distribuer des tracts, journaux ou prospectus sans autorisation spéciale de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire ;
- d'apposer aux arrêts équipés d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux, dans les bus, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, autocollants, tags ou gravures ;
- d'apposer aux arrêts des objets permettant de faciliter la « fraude à la repasse ».

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, doivent quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel de l'Exploitant. S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre, en pareil cas, à un quelconque dédommagement. En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article, l'Exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

## Article 5.2 – Interdictions concernant les équipements

Il est interdit à toute personne :

- de se servir de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité (boutons de décompression des portes, poignée d'arrêt d'urgence, etc.) mis à disposition des voyageurs, de manière illégitime et dans l'intention de troubler ou d'entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par le réseau CVL Mobilité ;
- de modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation ;
- de dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition des voyageurs (distributeurs de titres, valideurs, équipements vidéos, équipements sonores, portes d'accès, etc.) ;
- d'enlever, de souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts de transport et les installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- d'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques, ou de manœuvrer sans en avoir mission, les appareils qui ne sont pas à la disposition du public ;
- de jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur les lignes de transport.

## TITRE 6 : Consignes de sécurité

### Article 6.1 – Dans les autobus

Les voyageurs doivent respecter les consignes suivantes :

- se tenir aux poignées et barres d'appui ;
- ne pas entraver la manœuvre automatique des portes ;
- ne pas stationner sur les marches des véhicules ;
- ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses ;
- respecter le règlement concernant les animaux, et les précautions concernant les enfants, explicitées dans le présent document ;
- ne pas tirer les poignées de secours sans nécessité.

### Article 6.2 -- Incidents - Appel d'urgence

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau CVL

Mobilité, les voyageurs doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de la communauté de communes sur les lieux.

### Article 6.3 – Accidents

En cas d'accident survenu dans un véhicule CVL Mobilité (autocar ou véhicule de transport à la demande) à l'occasion de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur. Toute demande ultérieure doit être matériellement identifiable, il appartient dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule. Il peut, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

### Article 6.4 – Evacuation d'urgence du bus

Au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des voyageurs. Ce dispositif ne doit être actionné qu'en cas d'extrême urgence. Dans le cas où les passagers doivent évacuer d'urgence, suite au déclenchement du système d'évacuation, ils doivent se plier aux consignes données par l'Exploitant.

## TITRE 7 : Responsabilités

L'usager est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).

### Article 7.1 – Objets perdus ou trouvés

Si vous pensez avoir oublié un objet dans le véhicule, contactez l'accueil commercial du réseau au **02 19 24 20 23**, appel gratuit (+ prix de la communication de votre opérateur). La communauté de communes Chinon Vienne et Loire et l'Exploitant ne sont nullement responsables des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Les denrées périssables ou les objets dont l'hygiène est douteuse sont détruits le soir même.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau CVL Mobilité sont conservés 30 jours à l'accueil commercial du réseau CVL Mobilité puis sont remis au Service des objets trouvés de la Ville de Chinon ou à une association caritative.

### Article 7.2 – Retards sur le réseau

En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés, quelle qu'en soit la raison.

## TITRE 8 : Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation applicable, chaque client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Il est possible d'exercer ses droits auprès de CVL Mobilité - Délégué à la protection des données - 32 rue Marcel Vignaud - 37420 AVOINE. Les informations recueillies par la communauté de communes Chinon Vienne et Loire, font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion des demandes d'accès aux différents services du réseau CVL Mobilité. Ces données sont destinées à la communauté de communes Chinon Vienne et Loire, qui est responsable de traitement, ainsi que, le cas échéant à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans ou hors de l'Union Européenne. Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative des demandes. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, vous pouvez également vous adresser par mail à notre délégué à la protection des données, en passant par l'adresse [mobilite@cc-cvl.fr](mailto:mobilite@cc-cvl.fr).