



DOCUMENTS D'ADHESION A LA CARTE PASS PASS UNE SEULE CARTE POUR TOUTS VOS DEPLACEMENTS EN REGION NORD-PAS DE CALAIS !

La carte Pass Pass est le support unique régional. Elle est mise en place progressivement sur les réseaux de transport du Nord et du Pas-de-Calais. Elle permet déjà de voyager sur le réseau Arc en Ciel 1, 2, 3 et 4 (Département du Nord), ainsi que sur le réseau Ter (SNCF), le réseau Transpole (Métropole Lilloise), le réseau Calais Opale Bus (Calaisis), le réseau DK' Bus Marine (Dunkerque), le réseau Tuc (Cambrai).

- La carte Pass Pass est un support sans contact sur laquelle vous pouvez charger le(s) titre(s) de transport que vous souhaitez : ceux du réseau Arc en Ciel ou ceux d'autres réseaux de transport partenaires du Nord et du Pas-de-Calais (Ter, Transpole, etc...), lorsque leur système billettique sera capable de traiter la carte Pass Pass. Elle peut contenir jusqu'à 8 titres au total.

Le support Pass Pass s'adresse à tous les usagers des réseaux de transport en commun du Nord-Pas de Calais. Elle se décline en deux versions : la carte sans contact (nominative ou déclarative ou anonyme) ou le billet sans contact.

1. CREATION OU RATTACHEMENT D'UNE CARTE PASS PASS AU RESEAU DEPARTEMENTAL ARC EN CIEL 2 :

CREATION D'UN SUPPORT SANS CONTACT PASS PASS ARC EN CIEL 2	RATTACHEMENT D'UNE CARTE PASS PASS EMISE PAR UN PARTENAIRE
1. Compléter le formulaire page 5.	1. Compléter le formulaire page 5.
2. Joindre les pièces justificatives demandées selon le support souhaité (cf. : page 4).	2. Joindre les pièces justificatives demandées et impérativement votre carte Pass Pass émise par le partenaire.
3. Compléter le formulaire de chargement de titre(s) de transport souhaité(s) page 6.	3. Compléter le chargement de titre(s) de transport souhaité(s) page 6.
4. Envoyer votre dossier au Centre de Relation Clientèle Arc en Ciel 2 - CS 20135 - 59447 WASQUEHAL CEDEX.	

2. CHARGEMENT DU SUPPORT PASS PASS :

Pour charger les voyages sur votre support sans contact, **après son obtention ou son rattachement à Arc en Ciel 2**, vous disposez des 3 moyens suivants :

- **CHEZ LES DEPOSITAIRES Arc en Ciel 2** : pour le billet sans contact et la carte sans contact.

Retrouvez les horaires d'ouverture de chaque point de vente et les modes de paiement acceptés sur www.arcenciel2.fr.

☞ ANNOEULLIN : LE TOTEM - Librairie, tabac - 3 Grand' Place - Tél. : 03.20.85.13.06.
☞ ARMENTIERES : A LA CIVETTE - Café, tabac, loto, presse - 14 Rue Robert Schuman - Tél. : 03.20.77.14.34.
☞ AVELIN : L'INCONTOURNABLE - Café, tabac, loto, presse - 2 Rue de Seclin - Tél. : 03.20.90.20.60.
☞ CYSOING : LA PRESSE DE CYSOING - Presse, librairie, loto - 53 Rue Roger Salengro - Tél. : 03.20.79.46.58.
☞ DOUAI : LOLLI - 304 Rue de Férin - Tél. : 03.27.98.01.81.
☞ ESTAIRES : VOYAGES ACCOU - 77 Rue de Lille - Tél. : 03.28.48.83.44.
☞ LA BASSEE : MARIOT-GAMELIN - Rue de la Paix - Tél. : 03.20.29.22.90.
☞ MARCHIENNES : LE GRAND CERF - Brasserie - 8 Place du Général de Gaulle - Tél. : 03.27.90.57.36.
☞ ORCHIES : LAPAGE - 8 Place du Général de Gaulle - Tél. : 03.20.71.67.60.
☞ SOMAIN : SOMAIN PRESSE - 21 Rue Suzanne Lanoy - Tél. : 03.27.90.64.19.
☞ GENECH : CHEZ SYLVIE - Presse, Loto, Poste - 8 Rue du Riez - Tél. : 03.20.79.47.35.
☞ WAHAGNIES : AU DERBY - Café, PMU - 19 Place Jean-Baptiste Lebas - Tél. : 03.20.86.55.30.
☞ WASQUEHAL : AGENCE COMMERCIALE ARC EN CIEL 2 - 156 Rue Léon Jouhaux - Tél. : 03.20.89.30.30.
☞ WINGLES : ID VOYAGES - 21 Rue André Pezé - Tél. : 03.21.79.45.79.

- **PAR CORRESPONDANCE CHEZ Arc en Ciel 2** : uniquement pour la carte sans contact nominative (cf. : page 4). Un bon de commande sera joint lors de chaque achat : il est à compléter et à retourner avec votre règlement.

- **VIA LE SITE INTERNET** : www.arcenciel2.fr, uniquement pour la carte sans contact nominative (cf. : page 4).



TARIFS AU 01/07/2016

Un voyage = un trajet du lieu de montée au lieu de descente.

Vente et rechargement selon le support Pass Pass				Titre de transport	Prix TTC	Validité	Correspondances autorisées	
Carte nominative	Carte déclarative	Carte anonyme	Billet					
TITRES TOUT PUBLIC (sans condition particulière)								
(non chargeable sur support Pass Pass)				Ticket unitaire	1,70 €	2 heures, retour interdit	Arc en Ciel 1, Arc en Ciel 2, Arc en Ciel 3, Arc en Ciel 4.	
				Titre 10 voyages	12 €	2 heures, retour interdit		
				Abonnement mensuel	33,50 €	Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de 1 ^{er} validation		
				Abonnement annuel ⁽¹⁾	335 €	Voyages illimités durant 12 mois à compter de la date de 1 ^{er} validation		
TITRES JEUNES (moins de 26 ans)								
				Titre 10 voyages jeune	9 €	2 heures, retour interdit	Arc en Ciel 1, Arc en Ciel 2, Arc en Ciel 3, Arc en Ciel 4.	
				Abonnement mensuel jeune	QF Niveau 1 ⁽²⁾	10,50 €		Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de 1 ^{er} validation
					QF Niveau 2 ⁽²⁾	13,90 €		
					QF Niveau 3 ⁽²⁾	17,20 €		
				Abonnement annuel jeune ⁽¹⁾	QF Niveau 1 ⁽²⁾	105 €	Voyages illimités durant 12 mois à compter de la date de 1 ^{er} validation	
					QF Niveau 2 ⁽²⁾	139 €		
					QF Niveau 3 ⁽²⁾	172 €		
TITRES SCOLAIRES (collégiens, lycéens bénéficiaires d'une prise en charge départementale de transport scolaire)								
				Prise en charge par le Département	12,00 €	½ pensionnaire	Arc en Ciel 2	
						1 aller/retour par jour scolaire		1 aller/retour par semaine scolaire
				Complément annuel au titre scolaire ⁽¹⁾	QF Niveau 1 ⁽²⁾	50 €	Voyages illimités jusqu'au 31 août de l'année scolaire en cours	
					QF Niveau 2 ⁽²⁾	75 €		
					QF Niveau 3 ⁽²⁾	100 €		
TITRE SOLIDAIRE (titulaires d'aides sociales : RSA Socle, ASS, CMUC)								
				Abonnement mensuel solidaire	11 €	Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de 1 ^{er} validation	Arc en Ciel 1, Arc en Ciel 2, Arc en Ciel 3, Arc en Ciel 4.	
TITRES TRANSPOLE + ARC EN CIEL								
+ Transpole				Unitaire intégré ⁽³⁾	2,30 €	1 h 30, retour interdit	Arc en Ciel 1, Arc en Ciel 2, Transpole.	
+ Transpole				Semaine intégré ⁽³⁾	21,00 €	Voyages illimités durant 7 jours ⁽⁶⁾		

Autocars Agence commerciale Points de vente Correspondance Internet

⁽¹⁾ A l'achat de ce titre, vous bénéficiez gratuitement de 10 voyages supplémentaires pour faire découvrir le réseau aux personnes qui vous accompagnent.

⁽²⁾ Les niveaux du quotient familial : QF Niveau 1 = quotient familial inférieur à 800 ; QF Niveau 2 = quotient familial supérieur ou égal à 800 et inférieur à 1 050 ; QF Niveau 3 = quotient familial supérieur ou égal à 1 050.

⁽³⁾ Uniquement autorisé sur les trajets dont l'origine / destination est entre une commune du territoire de la ZIP⁽⁴⁾ et une commune de la MEL.

⁽⁴⁾ Communes du territoire de la ZIP : Allennes-les-Marais, Attiches, Avelin, Bachy, Bourghelles, Camphin-en-Pévèle, Chemy, Cysoing, Ennevelin, Gondecourt, La Neuville, Le Maisnil, Louvil, Mérignies, Pont-à-Marcq, Radinghem-en-Weppes, Tourmignies, Thumeries, Wahagnies, Wannehain.

⁽⁵⁾ Communes de la MEL : Anstaing, Armentières, Aubers, Baisieux, Beaucamps-Ligny, Bondues, Bois Grenier, Bousbecque, Bouvines, Capinghem, Chérenghem, Comines, Croix, Deùlémont, Don, Emmerin, Englos, Ennetières-en-Weppes, Erquinghem-le-Sec, Erquinghem-Lys, Escobecques, Fâches-Thumesnil, Forest-sur-Marque, Fournes-en-Weppes, Frelinghien, Fretin, Fromelles, Gruson, Hallennes-lez-Haubourdin, Halluin, Hantay, Haubourdin, Hellemmes, Hem, Herlies, Houplin-Ancoisne, Houplines, Illies, La Bassée, La Chapelle d'Armentières, La Madeleine, Lambersart, Lannoy, Le Maisnil, Leers, Lesquin, Lezennes, Lille, Linselles, Lomme, Lompref, Loos, Lys-lez-Lannoy, Marcq-en-Baroeul, Marquette, Marquillies, Mons-en-Baroeul, Mouvaux, Neuville-en-Ferrain, Noyelles-lez-Seclin, Pérenchies, Péronne-en-Mélantois, Prêmesques, Quesnoy-sur-Deùle, Radinghem-en-Weppes, Ronchin, Roncq, Roubaix, Saille-lez-Lannoy, Sainghin-en-Mélantois, Sainghin-en-Weppes, Saint-André, Salomé, Santes, Seclin, Sequedin, Templemars, Toufflers, Tourcoing, Tressin, Vendeville, Verlinghem, Villeneuve d'Ascq, Wambrechies, Warneton, Wasquehal, Wattignies, Wattrelos, Wavrin, Wervicq-Sud, Wicres et Willems.

⁽⁶⁾ Date de début définie lors de la vente.

**NE VOUS METTEZ PAS EN SITUATION IRREGULIERE,
VOUS AURIEZ A PAYER UNE INDEMNITE FORFAITAIRE OU SERIEZ POURSUIVI.**

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/N au 31/08/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 tous les 6 mois, un original d'une attestation récente de paiement délivré par la Caisse d'Allocations Familiales, mentionnant clairement le quotient familial, accompagné impérativement de sa carte Pass Pass pour la mise à jour de son profil. 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 la MEL (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 la Métropole Européenne de Lille (MEL) 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 scolaires), 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, constatés 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 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, euro 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. Contacteur 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)

Quel support de carte Pass Pass choisir ?	LA CARTE SANS CONTACT			LE BILLET SANS CONTACT
	NOMINATIVE	DECLARATIVE	ANONYME	
A qui s'adresse le support ?	La carte nominative s'adresse aux clients qui voyagent régulièrement. Elle peut contenir des titres de réseaux de transport partenaires. Le SAV de ce support est possible.	La carte déclarative s'adresse aux clients qui voyagent régulièrement mais qui ne souhaitent pas que leurs données personnelles soient conservées dans notre système billettique. Elle peut contenir des titres de réseaux de transport partenaires. Le SAV de ce support est impossible.	La carte anonyme s'adresse aux voyageurs occasionnels non abonnés. Elle peut contenir des titres de réseaux de transport partenaires. Le SAV de ce support est impossible.	Le billet sans contact s'adresse aux voyageurs occasionnels non abonnés. Il ne peut contenir qu'un seul type de titre de transport Arc en Ciel. Il ne peut pas contenir des titres de réseaux de transport partenaires. Le SAV de ce support est impossible.
Quelle différence y a-t-il entre les supports ?	La carte est créée à partir des données renseignées dans la fiche client. Ces données sont conservées, en conformité avec la CNIL, dans notre système billettique. La carte est imprimée selon la photo, le nom, le prénom et la date de naissance de l'utilisateur.	Aucune donnée personnelle n'est conservée. La carte est imprimée selon la photo, le nom, le prénom et la date de naissance de l'utilisateur.	Aucune donnée personnelle n'est conservée.	Aucune donnée personnelle n'est conservée.
Quelle est la durée de vie du support ?	8 ans.	8 ans.	8 ans.	2 ans.
Où se procurer le support ?	En agence commerciale.	En agence commerciale.	En agence commerciale.	En agence commerciale ou chez un dépositaire.
Quel(s) titres peut-on charger sur le support ?	Toute la gamme tarifaire.	Toute la gamme tarifaire.	Le titre 10 voyages et l'abonnement mensuel tout public.	Le titre 10 voyages ou le titre 10 voyages jeune.
Où charger le support ?	En agence commerciale, chez un dépositaire, par correspondance ou encore par Internet.	En agence commerciale ou chez un dépositaire.	En agence commerciale ou chez un dépositaire.	En agence commerciale ou chez un dépositaire.
Quel est le tarif du support ? 1^{ère} délivrance :	Gratuite.	Gratuite.	Gratuite.	Gratuite.
Duplicata (en cas de perte, de vol ou de détérioration) :	Abonné : 10 € Scolaire : 22 €	Impossible.	Impossible.	Impossible
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité du support :	Dans l'attente d'un nouveau support, le client doit s'acquitter d'un titre de transport auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule.			la montée dans le véhicule.
Protège carte supplémentaire :	1 €	1 €	1 €	1 €
Quelles sont les pièces à fournir pour créer la carte ?	Par correspondance ou en agence commerciale : - Un formulaire de création de support sans contact Pass Pass (page 5) complété, - Une photocopie de la pièce d'identité du titulaire de la carte (comportant la date de naissance), - Une photo d'identité, - Un formulaire de demande de chargement de titre(s) de transport (page 6) complété, - Les pièces justificatives demandées selon le titre choisi, - Un règlement correspondant au premier chargement souhaité.	Par correspondance ou en agence commerciale : - Un formulaire de création de support sans contact Pass Pass (page 5) complété, - Une photocopie de la pièce d'identité du titulaire de la carte (comportant la date de naissance), - Une photo d'identité, - Un formulaire de demande de chargement de titre(s) de transport (page 6) complété, - Les pièces justificatives demandées selon le titre choisi, - Un règlement correspondant au premier chargement souhaité.	Par correspondance ou en agence commerciale : - Un formulaire de création de support sans contact Pass Pass (page 5) complété, - Un formulaire de demande de chargement de titre(s) de transport (page 6) complété, - Un règlement correspondant au premier chargement souhaité.	Par correspondance : - Un formulaire de création de support sans contact Pass Pass (page 5) complété, - Un formulaire de demande de chargement de titre(s) de transport (page 6) complété, - Un règlement correspondant au premier chargement souhaité. <u>Chez un dépositaire</u> : aucune pièce à fournir.

**FORMULAIRE DE CREATION OU DE RATTACHEMENT
DE SUPPORT SANS CONTACT PASS PASS**

1. Indiquer si vous souhaitez créer ou rattacher une carte Pass Pass.

<input type="radio"/> CREATION D'UN SUPPORT PASS PASS		<input type="radio"/> RATTACHEMENT D'UNE CARTE NOMINATIVE PASS PASS EMISE PAR UN PARTENAIRE
1. Choisir votre support sans contact (cf : page 4) :		1. Indiquer le partenaire émetteur de la carte :
<input type="radio"/> carte nominative	SAV possible	<input type="radio"/> Arc en Ciel 4 <input type="radio"/> Ter
<input type="radio"/> carte déclarative	SAV impossible	<input type="radio"/> Transpole <input type="radio"/> Calais Opale Bus
<input type="radio"/> carte anonyme		<input type="radio"/> DK' Bus Marine <input type="radio"/> TUC (Cambrai)
<input type="radio"/> billet sans contact		Joindre impérativement la carte Pass Pass
2. Joindre les pièces demandées (cf : page 4) en fonction du support choisi.		2. Joindre une photocopie de la pièce d'identité du titulaire de la carte (comportant la date de naissance).

2. Remplir les renseignements demandés relatifs au titulaire de la carte Pass Pass.

Les informations avec un astérisque (*) sont à renseigner obligatoirement.

Civilité* : Monsieur Madame

NOM* :

Prénom* :

Adresse* :

Code Postal* : |_|_|_|_|_| **VILLE*** :

Date de naissance* : |_|_| / |_|_| / |_|_|_|_|

CATEGORIE* : Ecolier Collégien / Lycéen Etudiant
 Exerce une profession Sans profession Retraité

Téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_| **Portable** : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

E-mail :

Votre e-mail est nécessaire pour vous identifier sur notre site Internet www.arcenciel2.fr afin d'effectuer vos achats de titres de transport directement en ligne.

Cochez la case ci-contre si vous souhaitez qu'Arc en Ciel 2 vous envoie des informations de promotion ou de perturbation sur le réseau par e-mail à l'adresse précisée ci-dessus.

Trajet emprunté le plus fréquemment :

Commune de départ* : **Commune d'arrivée*** :

Les informations portées sur le présent document sont strictement confidentielles et ne seront transmises qu'aux personnes directement intéressées par votre dossier. Certaines de vos informations pouvant être enregistrées dans un système de gestion automatisée, nous vous informons que vous avez la possibilité d'exercer votre droit d'accès selon les modalités prévues aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Cochez la case ci-contre si vous refusez l'utilisation de vos informations personnelles à des fins autres que celles de créer et gérer votre dossier.

Fait à, le Signature* :

3. Joindre les pièces justificatives selon le support (cf. : page 4) souhaité et le titre(s) de transport demandé(s) (cf. : page 6).

4. Compléter le formulaire de demande de chargement de titre(s) de transport (page 6).

Cadre réservé à Arc en Ciel 2	
N° client : _ _ _ _ _ _ _ _ _	- Traitement le : _ _ / _ _ / _ _ _ _
QF _ _ _ _	Niveau : <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 - Titre solidaire : <input type="radio"/> RSA Socle <input type="radio"/> ASS <input type="radio"/> CMUC

**FORMULAIRE DE DEMANDE DE CHARGEMENT DE TITRE(S) DE TRANSPORT
PAR CORRESPONDANCE - TARIFS AU 01/07/2016**

Pour votre premier chargement sur la carte Pass Pass, veuillez compléter le formulaire ci-dessous :

Catégorie de titre de transport	Cochez la quantité	Tarif unitaire T.T.C.		Utilisation	Mode de règlement	
TITRES TOUT PUBLIC						
Le titre de 10 voyages	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2 <input type="radio"/> x 3 <input type="radio"/> x 4	12 € les 10 voyages (soit 1,10 € le trajet)		2 heures, retour interdit	UN SEUL REGLEMENT PAR CATEGORIE DE TITRE DE TRANSPORT. <input type="radio"/> Chèque(s) à l'ordre d'Arc en Ciel 2 <input type="radio"/> Mandat(s) cash à l'ordre d'Arc en Ciel 2 <i>Un bon de commande vous sera joint lors de chaque achat par correspondance.</i>	
L'abonnement mensuel	<input type="checkbox"/> x 1	33,50 €		Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de 1 ^{er} validation		
L'abonnement annuel	<input type="checkbox"/> x 1	335 € au comptant uniquement		Voyages illimités durant 12 mois à compter de la date de 1 ^{er} validation ⁽¹⁾		
TITRES JEUNES (réservé aux moins de 26 ans)						
Le titre de 10 voyages jeune	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2 <input type="radio"/> x 3 <input type="radio"/> x 4	9 € les 10 voyages jeune (soit 0,90 € le trajet)		2 heures, retour interdit		
L'abonnement mensuel jeune	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2	QF Niveau 1 ⁽²⁾	10,50 €	Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de validation à bord de l'autocar		
	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2	QF Niveau 2 ⁽³⁾	13,90 €			
	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2	QF Niveau 3 ⁽⁴⁾	17,20 €			
L'abonnement annuel jeune	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 1 ⁽²⁾	105 €	Voyages illimités durant 12 mois à compter de la date de validation à bord de l'autocar ⁽¹⁾		
	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 2 ⁽³⁾	139 €			
	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 3 ⁽⁴⁾	172 €			
TITRE SCOLAIRE (bénéficiaires d'une prise en charge départementale de transport)						
Complément annuel au titre scolaire ⁽⁵⁾	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 1 ⁽²⁾	50 €	Voyages illimités jusqu'au 31 août de l'année scolaire en cours ⁽¹⁾		
	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 2 ⁽³⁾	75 €			
	<input type="checkbox"/> x 1	QF Niveau 3 ⁽⁴⁾	100 €			
TITRE SOLIDAIRE (titulaires du RSA Socle, de l'ASS, de la CMUC)						
Abonnement mensuel solidaire ⁽⁶⁾	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2	11 €		Voyages illimités durant 31 jours à compter de la date de validation à bord de l'autocar		
TITRE INTEGRE TRANSPOLE + ARC EN CIEL						
Unitaire intégré ⁽⁷⁾	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2 <input type="radio"/> x 3 <input type="radio"/> x 4	2,30 €		1 heure 30, retour interdit		
Semaine intégré ⁽⁷⁾	<input type="radio"/> x 1 <input type="radio"/> x 2 <input type="radio"/> x 3 <input type="radio"/> x 4	21,00 €		Voyages illimités durant 7 jours Date de début :		

⁽¹⁾ A l'achat de ce titre, vous bénéficiez gratuitement de 10 voyages supplémentaires pour faire découvrir le réseau aux personnes qui vous accompagnent.
⁽²⁾ QF Niveau 1 = quotient familial inférieur à 800. Fournir tous les 6 mois, un original d'une attestation récente de paiement délivré par la Caisse d'Allocations Familiales et votre carte Pass Pass nominative pour la mise à jour de votre profil.
⁽³⁾ QF Niveau 2 = quotient familial supérieur ou égal à 800 et inférieur à 1 050. Fournir tous les 6 mois, un original d'une attestation récente de paiement délivré par la Caisse d'Allocations Familiales et votre carte Pass Pass nominative pour la mise à jour de votre profil.
⁽⁴⁾ QF Niveau 3 = quotient familial supérieur ou égal à 1 050.
⁽⁵⁾ Ce titre sera uniquement vendu si l'élève a transmis, auprès du Centre de Relation Clientèle Arc en Ciel 2, sa prise en charge de l'année scolaire en cours, accompagnée de son règlement de 12 € à l'ordre d'Arc en Ciel 2.
⁽⁶⁾ Fournir tous les 6 mois votre carte Pass Pass nominative pour la mise à jour de votre profil et les documents suivants :
 Pour les bénéficiaires du RSA Socle : une déclaration de domicile située dans le Département du Nord et 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.
⁽⁷⁾ Uniquement autorisé sur les trajets dont l'origine / destination est entre une commune du territoire de la ZIP (cf. : www.arcenciel2.fr) et une commune de la MEL (cf. : www.arcenciel2.fr).