



# FOIRE AUX QUESTIONS TRANSPORTS



## Qu'est-ce qu'une navette ?

On appelle navette tout véhicule circulant sur le seul périmètre d'une commune. La commune de Val Cenis est composée des villages de Bramans, Sollières-Sardières, Termignon, Lanslebourg et Lanslevillard. Les véhicules circulant sur ce seul périmètre sont donc des navettes.

Les navettes pour la saison hiver 2018-2019 sont les suivantes : A, B, C, D, E.

Les navettes hiver sont gratuites.

## Qu'est-ce qu'une ligne HMV ?

On appelle ligne HMV tout autocar, ou véhicule de petite capacité reliant plusieurs communes ou stations entre elles.

Les lignes HMV pour la saison hiver 2018- 2019 sont les suivantes : 1, 2, M9, M9-M10, M10, M11 et M12.

## Est-ce que les lignes HMV sont payantes ?

Le samedi, les lignes HMV sont payantes pour tous détenteurs ou pas d'un forfait ski.

Du dimanche au vendredi, vous devez :

- ↳ vous acquittez d'un titre de transport (pour un trajet aller : à partir de 2€ pour un trajet Bessans-Bonneval jusqu'à 13.40€ pour un trajet Modane- Bonneval) après du conducteur
- ↳ ou acheter un pass'mobilité à l'office de tourisme en station et le présenter au conducteur
- ↳ ou présenter au conducteur la preuve d'achat d'un forfait de ski alpin 6 jours et + ou forfait saison HMV, d'un forfait nordique 6 jours ou plus ou d'un forfait saison 2018-2019 (local, régional ou national) vous permettant de skier sur le territoire.

## Est-ce que si j'emprunte une ligne HMV pour un déplacement entre 2 points d'arrêt situés sur une même commune je dois payer mon trajet ?

Oui, à partir du moment où je monte dans un autocar, je dois payer un trajet (tarif minimum 2 €). Par contre si j'emprunte une navette le trajet est gratuit.

## Pourquoi me demande-t-on de présenter une preuve d'achat de forfait de ski et pas uniquement mon forfait ?

Le conducteur doit être en mesure de vérifier la période de validité des forfaits (alpin ou fond). Par conséquent si cette mention n'est pas imprimée sur votre support, il me sera demandé de présenter une preuve d'achat (facture ou duplicata). Ce document pourra être sous format papier ou numérique (Astuce : prendre en photo le duplicata ou de la facture sur votre smartphone).

## Pourquoi dois-je conserver en plus du titre de transport la preuve d'achat ?

Les transports inter-stations (ligne 1,2, M9, M10, M9-M10 et M12 sont payants). Tout usager doit être détenteur d'un titre de transport en cours de validité : ticket à l'unité, Pass-Mobilité, forfait de ski (alpin ou fond) saison ou 6 jrs et +. Attention : être porteur d'un forfait de ski n'est pas suffisant pour avoir libre accès aux transports. Le conducteur doit être en mesure de vérifier si la mention inscrite sur mon forfait prouve que le forfait est valable le jour où je circule. Deux cas peuvent se présenter : soit la « bonne » période de validité est inscrite sur mon forfait, dans ce cas, pas de souci le conducteur me laisse monter directement dans l'autocar ; soit les mentions n'apparaissent pas (exemple : ancien support, forfait acheté en ligne), dans ce cas je suis invité à présenter le duplicata ou la facture. Un conseil pour éviter de perdre la preuve d'achat : la photographier avec un smartphone ou la photocopier. (Malheureusement la Fraude est possible)

## J'ai moins de 5 ans ou plus de 75 ans, est-ce que j'ai accès aux lignes HMV gratuitement ?

Avoir + de 75 ans ou – de 5 ans n'est pas suffisant pour avoir libre accès aux lignes HMV du dimanche au vendredi. Il est nécessaire de présenter au conducteur, soit un forfait en cours de validité (preuve d'achat si aucun élément ne permet de s'assurer que le forfait est en cours de validité) ou Pass'mobilité. Le Pass'mobilité est à retirer ([acheter](#)) à l'office de tourisme. Pour bénéficier d'un Pass' gratuit je dois présenter une pièce d'identité prouvant que j'entre dans la catégorie « Pass'gratuit ».

Les habitants du territoire Haute Maurienne Vanoise (HMV) peuvent aussi retirer leur pass' à la Maison Cantonale à Modane.

## Quel type de Pass'mobilité sont proposés ?

- ↳ Pass'Mobilité saison 2018-2019 (25€)
- ↳ Pass'Mobilité Senior 2018-2019 (+75 ans = gratuit)
- ↳ Pass'Mobilité Enfants 2018-2019 (- 5 ans = gratuit)

### Est-ce que je dois acheter un billet pour mon animal de compagnie ?

#### OUI ET NON

- ↳ **NON** pour Les animaux de petite taille (chien, chat, oiseaux, ...) qui peuvent transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés ou des cages suffisamment enveloppées, et de ne pas salir ou incommoder les voyageurs. Les animaux placés dans un panier sont acceptés gratuitement. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux et demeure entièrement responsable de son animal.
- ↳ **NON** pour les chiens guides d'aveugles ou de personne handicapées qui accompagnent le titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La gratuité accordée pour le chien invalidera la gratuité pour un accompagnateur (accompagnateur renseigné sur la carte d'handicap de la personne ; pour plus de précisions voire question suivante).
- ↳ **OUI** pour les chiens hors panier et les chiens de 10 kilos et plus. Les chiens doivent être obligatoirement muselés et tenus en laisse pendant le trajet. Le propriétaire doit s'acquitter d'un titre de transport à leur intention. Possibilité d'acheter un ticket unitaire au tarif de -26 ans (auprès du chauffeur du bus) ou bien un Pass'Saison ou Semaine (auprès de l'OT).

### J'accompagne une personne handicapée, dois-je payer mon ticket ?

#### OUI ET NON

- ↳ **NON**, pour l'accompagnant d'une personne handicapée dont la mention « accompagnateur obligatoire » est faites sur leur carte
- ↳ **NON**, pour l'accompagnant' d'une personne handicapée dont la carte date d'avant 2006.
- ↳ **OUI**, lorsque la personne handicapée est accompagnée d'un chien guide bénéficiant de la gratuité. Dans ce cas, l'accompagnant ne pourra donc pas bénéficier de la gratuité également même s'il remplit les conditions précédemment énumérées.
- ↳ **ATTENTION**
  - Le site de réservation des places ne permet pas d'émettre de ticket gratuit, merci d'appeler au 04.79.05.01.32 pour faire la réservation par téléphone.
  - Tous les véhicules ne sont pas adaptés aux transports des personnes handicapées. Avant tout trajet appeler le 04 79 05 01 32 pour convenir des modalités.

### Je suis porteur d'un forfait piéton, puis-je bénéficier d'un libre accès ?

Les porteurs d'un forfait piétons n'ont pas accès aux lignes intercommunales.

Particularités sur la ligne Valfréjus-La Norma : toute personne porteuse d'un forfait Valfréjus-La Norma à libre accès à la ligne M9-M10 tous les jours. Il convient néanmoins là encore de prouver la période de validité du forfait.

### Est-ce que j'ai libre accès si je présente mon forfait H MV ski alpin ou fond 6 jours et plus ?

OUI du dimanche au vendredi à condition que la période de validité soit visible sur le support et que vous effectuiez votre trajet pendant la période de validité. Si cette information n'apparaît pas ou plus (ancien support, forfait acheté en ligne...), il faudra obligatoirement présenter un duplicata du forfait ou une facture (en version papier ou version numérique : photo sur smartphone).

### Pourquoi ne puis-je pas bénéficier d'une libre circulation les samedis sur les lignes M9 ; M10 ; M11 ; M12 sur présentation de mon Pass'mobilité ou mon forfait ?

La libre circulation avec le Pass'Mobilité ou les forfaits de ski + de 6 jours a été mise en place pour faciliter les déplacements des vacanciers pendant leur séjour en Haute Maurienne Vanoise et non l'acheminement des voyageurs arrivant ou repartant en train.

### Est-ce que je peux emprunter la ligne M9-M10 le samedi si je suis porteur d'un forfait de ski alpin Valfréjus-La Norma ?

Oui, mais le samedi la ligne M9-M10 est destinée aux skieurs, elle ne dessert pas la gare de Modane.

Les personnes arrivant ou partant en train doivent réserver leur place soit sur la ligne M9 soit sur la ligne M10, lignes payantes pour tous.

### **J'ai oublié un objet dans un bus, qui contacter ?**

Le bureau Transavoie de Modane au 04 79 05 01 32.

### **Est-ce que je dois obligatoirement réserver ma place pour un trajet gare ferroviaire-station ?**

Pour les usagers arrivant en séjour ou repartant chez eux l'anticipation de l'achat d'un billet est fortement conseillée car le nombre de place est limité.

Le samedi tout usager se présentant dans un car sans ticket est amené à être refusé.

Du dimanche au vendredi, la réservation n'est pas obligatoire. Elle permet toutefois à l'usager de s'assurer d'avoir une place. A noter, si je réserve une place je dois payer mon titre de transport, même si je suis porteur d'un pass'mobilité ou forfait 6+ jours et +.

### **Est-ce que j'aurai de la place dans le car si je ne réserve pas ou si je n'achète pas mon billet en ligne ? semaine ou Week-end ?**

Certains cars circulent uniquement sur réservation préalable, dans ces cas là, la réservation et/ou l'achat en ligne est nécessaire pour déclencher le service. Si personne ne réserve le car ne se présentera pas à l'arrêt.

D'autres cars circulent en continu, il est néanmoins conseillé d'acheter son billet en ligne pour des questions pratiques (pas de file d'attente aux guichets), des tarifs plus avantageux mais aussi pour s'assurer d'avoir une place. En haute saison, notamment, le transporteur est amené à affréter plusieurs véhicules, et lorsque tout son parc est mobilisé il ne peut plus prendre en charge des voyageurs.

L'achat en ligne peut se faire jusqu'au moment du départ, sous réserve de disponibilité à bord des autocars mis en place.

Dans tous les cas, l'achat de billet est possible à votre arrivée en gare routière de Modane.

Pour les lignes au départ des stations vers la gare ferroviaire, la réservation d'une place est fortement conseillée (en ligne ou auprès des offices de tourisme en station) car le nombre de places est limité.

### **Est-ce que je peux présenter mon courrier électronique de confirmation d'achat d'un titre de transport « gare ferroviaire-station » sur mon smartphone ?**

Si lors de votre achat en ligne, vous avez opté :

- pour l'envoi à domicile de vos titres de transport, vous devez obligatoirement présenter les billets envoyés,
- pour la réception de e-billets, dans ce cas, vous pouvez soit les imprimer sur feuille A4 soit les présenter sur un support électronique (smartphone, tablette, etc) sous réserve d'une excellente lisibilité. Tout e-Billet illisible (que ce soit une mauvaise impression ou une panne de batterie de son smartphone) sera refusé et le client devra s'acquitter d'un nouveau titre de transport pour voyager.

Attention, quelque soit le type de billet (billet envoyé à domicile ou e-billet), la confirmation de commande ne vaut pas billet, et une pièce d'identité est demandée.

### **Est-ce que le car attend le train en cas de retard ?**

Les retards sont gérés au cas par cas [par les responsables d'exploitation](#). L'attente du train en gare routière dépend de l'importance du retard et des contraintes de fonctionnement des cars. En cas de retard trop important, le billet acheté pour le départ « non accessible » est valable sur le car suivant.

### **Faut-il acheter un billet de car pour un bébé ? Faut-il prévoir un siège auto ?**

Il n'existe pas de gratuité pour les enfants sur le réseau le samedi. Quelque soit l'âge de l'enfant, c'est le tarif jeune (- 26 ans) qui sera alors appliqué. Le transporteur ne dispose pas de siège auto.

Pour vos déplacements pendant votre séjour du dimanche au vendredi, vous pouvez acheter un pass'mobilité auprès de l'office de tourisme en station.

### **Faut-il prévoir une marge de sécurité pour les trajets retour ?**

En saison d'hiver, il est conseillé de prévoir une marge minimale d'une heure entre l'arrivée prévue du car et le départ du train pour pallier d'éventuelles difficultés de circulation (en raison de mauvaises conditions météorologiques ou de trafic dense).

### **Faut-il réserver pour un groupe pour les trajets le samedi ?**

Oui, il est fortement conseillé aux groupes de réserver. Pour un groupe de plus de 20 personnes, contactez le transporteur au 09 70 83 90 73

Pas de réservation possible pour les groupes du dimanche au vendredi. Ces derniers ne sont pas prioritaires sur les individuels, qu'ils soient ou non attendus ou accompagnés. En cas de forte affluence une partie du groupe sera invitée à prendre le service suivant.

### **Jusqu'à quand peut-on acheter son billet de car ?**

\* Pour un billet envoyé à domicile :

Vous pouvez commander votre billet jusqu'à 7 jours avant votre départ. Il s'agit du délai nécessaire pour garantir la réception de l'envoi postal.

\* Pour un e-billet (billet au format électronique PDF) :

L'achat en ligne de e-billet peut se faire jusqu'au moment du départ, sous réserve de disponibilité à bord des autocars mis en place.

### **L'e-billet est-il modifiable ?**

Il est possible de modifier l'heure et la date de son trajet sur un e-billet:

- Par téléphone : contactez le Centre de relations clients au [09 70 83 90 73](tel:0970839073).
- [En ligne](#)

Pour les lignes du réseau Belle Savoie Express (sauf lignes au départ de l'aéroport de Chambéry), la modification peut se faire jusqu'à la veille du départ, sous réserve de disponibilité à bord de l'autocar sur le nouvel horaire choisi. Les modifications pour le lundi ou lendemain de jour férié sont à faire 2 jours avant le départ.

Pour les lignes au départ de l'aéroport de Chambéry, la modification peut se faire au plus tard 48 heures avant le départ en téléphonant au centre de relations clients d'Altibus.com.

Dans le cas où les modifications souhaitées impliqueraient un remboursement (changement autre que l'heure et la date), il convient de consulter les conditions de remboursement ci-après.

### **Le billet de car envoyé à domicile est-il modifiable ?**

Il est possible de modifier l'heure et la date de son trajet sur un billet classiques expédié par voie postale jusqu'au 7ème jour inclus précédant la date de son trajet.

Dans ces conditions, il faut contacter le centre de relations clients au [09 70 83 90 73](tel:0970839073).

Dans les cas où les modifications souhaitées impliqueraient un remboursement (changement autre que l'heure et la date), il convient de consulter les modalités de remboursement ci-après.

### **Les correspondances entre les gares SNCF et les gares routières sont-elles rapides ?**

La gare routière de Modane est située à proximité immédiate de la gare SNCF. Il convient de prévoir un temps minimum de 10 mn pour faire une correspondance entre le train et le car (ou inversement). Ce temps doit être allongé si le client ne dispose pas de son billet de transport à son arrivée en gare routière.

### **Les durées des trajets sont-elles fiables ?**

Les horaires sont indiqués dans des conditions normales de circulation.

### **Où acheter les titres de transport pour les trajets gare ferroviaire-stations (aller simple, aller retour et abonnement) ?**

Les titres de transport peuvent être achetés :

- auprès du guichet de la gare routière de Modane lorsqu'il est ouvert,
- à bord des véhicules, lors de la montée à bord du client,
- Sur le site [www.vente-bellesavoieexpress.fr](http://www.vente-bellesavoieexpress.fr)

Qu'est-ce qu'un billet classique ?

Un « billet classique » désigne des billets au format papier /cartonné à réserver au plus tard 7 jours avant le départ. Ils sont envoyés au client par voie postale à son domicile. Le paiement se fait par chèque ou par carte bancaire si l'achat se fait par téléphone et uniquement par carte bancaire si l'achat se fait sur notre site [vente-bellesavoieexpress.fr](https://vente-bellesavoieexpress.fr).

#### **Qu'est-ce qu'un e-billet ?**

Un « e-billet » désigne des billets au format électronique (PDF) achetés en ligne sur le site [vente-bellesavoieexpress.fr](https://vente-bellesavoieexpress.fr) et payé par carte bancaire. Ces e-billet sont envoyés par e-mail à l'adresse électronique indiquée par le client.

#### **Que faire si vous ne recevez pas votre e-billet par courrier électronique ? E-billet**

L'envoi du e-billet peut prendre de quelques minutes à quelques heures. N'oubliez pas d'aller vérifier votre dossier « courrier indésirable » (spam), il se peut que votre billet y soit.

Si toutefois vous ne recevez pas vos billets, contactez-nous au [09 70 83 90 73](tel:0970839073).

#### **Quelles sont les conditions d'annulation et/ou de remboursement d'un billet "classique" envoyé à domicile ?**

En cas de commande de billet classique via la centrale de mobilité, le client pourra annuler sa réservation par courrier ou par e-mail uniquement, et demander le remboursement des sommes versées en contrepartie du ou des titres de transport achetés en fonction des conditions générales de vente disponibles sur le site <https://vente-bellesavoieexpress.fr>

La prise en compte de la demande d'annulation prendra effet à partir de la date de réception du courrier du client.

Les conditions de remboursement sont les suivantes :

\* A plus de 15 jours du départ -> Remboursement intégral moins les frais de réservation

\* De 8 à 14 jours calendaires avant le départ -> Remboursement : 50% du panier moins les frais de réservation,

\* À 7 jours calendaires avant le départ -> Billet(s) non remboursable(s).

Il ne sera effectué aucun remboursement de billet si la date de réception de la demande d'annulation est postérieure à la date prévue du ou des voyage(s).

Les billets aller / retour ne sont pas dissociables.

Les billets joints au courrier de demande d'annulation ne devront pas avoir fait l'objet de quelques modifications, ratures ou suppressions (notamment du coupon détachable). Ceci est une condition suspensive du remboursement.

Les frais de réservation ne sont jamais remboursés.

#### **Quelles sont les conditions d'annulation et/ou de remboursement d'un e-billet ?**

En cas de commande de billet classique, le client pourra annuler sa réservation par courrier ou par e-mail uniquement, et demander le remboursement des sommes versées en contrepartie du ou des titres de transport achetés en fonction des conditions générales de vente disponibles sur le site : [www.altibus.com](http://www.altibus.com).

La prise en compte de la demande d'annulation prendra effet à partir de la date de réception du courrier ou e-mail du client.

Les frais de réservation (ou frais de dossier) ne sont jamais remboursés.

L'e-billet est remboursable dans les conditions suivantes :

- \* à plus de 15 jours calendaires avant le départ -> remboursement : 95% du panier
- \* de 8 à 14 jours calendaires avant le départ -> remboursement : 85% du panier
- \* à moins de 7 jours calendaires avant le départ -> remboursement : 50% du panier

Il ne sera effectué aucun remboursement de e-billet si la date de réception de la demande écrite d'annulation est postérieure à la date prévue du ou des voyage(s).

Les billets aller/retour ne sont pas dissociables.

### **Quelles sont les conditions de validité d'un e-billet ?**

L'e-billet est valable sur toutes les lignes régulières dites saisonnières du réseau Belle Savoie Express.

Il est valable pour un aller simple ou un aller-retour.

Ce mode d'achat permet d'acheter un billet jusqu'au moment du départ, sous réserve de disponibilité à bord des autocars mis en place.

Le client a pour obligation de montrer son e-Billet à sa montée dans l'autocar. Il devra le conserver pendant toute la durée du trajet (en cas de contrôles inopinés). Le e-Billet peut être soit imprimé sur feuille A4 ou présenté sur un support électronique (smartphone, tablette, etc.) sous réserve d'une excellente lisibilité. Tout e-Billet illisible (que ce soit une mauvaise impression ou une panne de batterie de son smartphone) sera refusé et le client devra s'acquitter d'un nouveau titre de transport pour voyager. Aux aéroports de Genève et Lyon, en cas d'oubli d'impression du e-Billet, ce service sera facturé 5 €.

La confirmation de commande ne vaut pas billet.

Lors des contrôles, le client devra obligatoirement présenter une pièce d'identité officielle en cours de validité avec photo.

Ce titre de transport est uniquement valable pour l'horaire, la date et le parcours désigné ci-dessus.

### **Quels sont les horaires d'ouverture de la centrale d'appels ?**

La centrale d'appels est accessible au **09.70.83.90.73** du lundi au samedi, de 8h à 19h.

### **Quels sont les moyens de paiement ?**

Par téléphone (via opérateur), il est possible de régler par carte bancaire ou par chèque bancaire (prévoir un délai de 15 jours pour le règlement par chèque). Quel que soit le mode de paiement, les titres de transport ne sont expédiés qu'après paiement complet du prix de la commande.

Par internet : le règlement se fait exclusivement par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé SSL.

### **Où trouver les infos pour les horaires des navettes et train allant à Bardonecchia et Turin ?**

[http://sfmtorino.it/wp/content/uploads/2018/11/2018.12.09\\_sfm3.pdf](http://sfmtorino.it/wp/content/uploads/2018/11/2018.12.09_sfm3.pdf)

Mon bus a du retard alors que j'avais une correspondance avec une autre ligne HVM pour rentrer sur ma station, comment faire ?

Les navettes en correspondance s'attendent pour que chacun puisse rentrer chez soi.