REGLEMENT D'EXPLOITATION ET D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS DE L'AGGLOMERATION DE SAINTES

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement d'exploitation définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service au réseau de transport public de personnes sur le territoire du périmètre des transports en commun de l'Agglomération de Saintes, exploité sous la dénomination « BUSS », ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur et forme avec les conditions générales de ventes le contrat de transport matérialisé par le titre de transport. Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau de transport public de personnes sur le territoire du périmètre des transports en commun de l'Agglomération de Saintes, exploité sous la dénomination « BUSS ».

Le présent règlement d'exploitation et les conditions générales de vente sont disponibles auprès de la Boutique commerciale BUSS, ainsi que sur le site internet suivant : www.buss-saintes.com

ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ACCES

2.1 – Accès aux véhicules

Les arrêts étant facultatifs, les clients doivent faire signe au conducteur.
L'accès dans les bus et les autocars se fait par la porte avant. La sortie s'effectue par les portes centrales et arrières. Tous les voyageurs âgés de 5 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau et en cours de validité. S'ils se déplacent en groupe encadré, ils doivent être munis d'un titre de transport individuel ou collectif. Les enfants de moins de 6 ans ne sont pas admis à voyager seuls. Leur accompagnement par un mineur relève de l'entière responsabilité du tuteur légal.

2.2 – Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant visiblement le bras et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur. Toutefois, seuls les arrêts mentionnés sur les fiches horaires sont contractuels, aucun arrêt de convenance ne pourra être effectué en dehors de ceux mentionnés.
De même, l'arrêt de descente devra être demandé au conducteur, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.
À l'arrivée aux arrêts «terminus» tous les voyageurs doivent descendre du véhicule.

2.3 – Titres de transport valables sur le réseau BUSS

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice, la Communauté d'Agglomération de Saintes.
De manière générale, sont valables sur le réseau les titres homologués par la Communauté d'Agglomération de Saintes, émis par l'exploitant et portant mention de la marque BUSS, ainsi que les titres autorisés de la gamme du réseau de transport régional, en correspondance de départ ou d'arrivée sur le réseau urbain.

2.4 - Acquisition de titres de transport BUSS

Les voyageurs peuvent se procurer les titres de transport soit à la Boutique BUSS, soit auprès des revendeurs agréés ou à bord des bus auprès des conducteurs.
Pour la vente à bord, les clients sont tenus de faire l'appoint. A défaut, le rendu de monnaie ne pourra se faire que dans la limite des disponibilités de monnaie du conducteur.

LIMITED SHARING

Tous les abonnements sont strictement personnels et vendus sur une carte sans contact nominative avec photo. La durée de vie d'une carte sans contact est d'au moins 5 ans. En cas de perte ou de détérioration dans les 5 ans suivant l'établissement de la carte, l'établissement d'un duplicata à la Boutique BUSS est obligatoire.

Les abonnements pourront être payés par prélèvement SEPA. L'Exploitant devra alors respecter un délai de prénotification de 14 jours avant la date d'échéance du premier prélèvement SEPA, ou un délai plus court dès lors qu'il a été convenu avec le client.
L'Exploitant pourra envoyer un échéancier annuel suite à la souscription d'un abonnement quatorze (14) jours avant le premier prélèvement, indiquant le montant des sommes prélevées ainsi que la date de prélèvement.
L'Exploitant pourra également envoyer un échéancier annuel après la souscription de l'abonnement avec la date de prélèvement et le calcul d'un montant approximatif. Dans tous les cas, le client devra être informé de la somme exacte prélevée sur son compte bancaire.

Les personnes susceptibles d'être inscrites dans le traitement de gestion des impayés devront en être informées lors de la conclusion du contrat d'abonnement et préalablement à leur inscription dans le fichier des impayés ainsi que de l'invalidation de leur carte de transport.
Les informations relatives à la gestion des impayés devront être retirées de la liste d'opposition dès la régularisation des sommes dues. A défaut de régularisation, elles seront conservées pendant au maximum deux ans à compter de leur inscription.

2.5 - Validation des titres de transport

Tous les titres de transport, tickets ou abonnements, quel que soit le support du titre utilisé, doivent être validés à chaque montée dans le véhicule, y compris en correspondance, et conservés en bon état durant tout le trajet. La validation se fait, selon le cas, soit par introduction dans le valideur ou présentation devant tout appareil de contrôle, mécanique ou électronique prévu à cet effet.
En cas de panne générale des dispositifs de validation, le voyageur le précisera en cas de contrôle.

2.6 – Personnes handicapées en fauteuil roulant

Lorsque l'infrastructure point d'arrêt et le type de véhicule le permettent, un seul fauteuil roulant peut être admis par véhicule. Il devra se positionner à l'emplacement prévu, freins serrés.
Par mesure de sécurité, il est demandé aux personnes handicapées physiques se déplaçant en fauteuil roulant de se signaler au conducteur afin que celui-ci puisse mettre en œuvre les dispositifs adaptés à la montée ou à la descente par la porte médiane.

2.7 – Poussettes, landaus et assimilés

Les poussettes et landaus sont autorisés dans les véhicules aux emplacements aménagés UFR (Usage Fauteuil Roulants). Ils doivent être tenus et bloqués par leurs propriétaires.
En cas de présence d'une personne en fauteuil roulant à bord du bus, la priorité sera donnée à cette dernière pour occuper l'emplacement UFR.
En période d'affluence, les poussettes et landaus devront être pliés.

Il est également rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché ».
En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou des dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis sauf s'il est dûment démontré qu'il a commis une faute.
Leur propriétaire sera par ailleurs tenu responsable des dommages ou des dégâts que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels aux équipements et aux installations du service lorsqu'il est à l'origine ou a contribué à la réalisation du dommage.

2.8 – Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire dans les stations, les agences commerciales ou les véhicules, des matières dangereuses : explosives, inflammables, toxiques, polluantes ou coupantes.
Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et les réglementations en vigueur.

LIMITED SHARING

2.9 – Exclusions et sanctions

Les personnes qui risqueraient d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, ne seront pas admises à y monter ou à y séjourner, même si elles acquittent le prix du voyage ; elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.
En cas de comportement grave et avéré, notamment envers les personnels de l'entreprise, les autres usagers du service ou de manquement grave aux consignes de sécurité, les contrevenants s'exposent à un dépôt de plainte et à une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion temporaire ou définitive du réseau de transport.

ARTICLE 3 – PLACES RESERVEES

Dans chaque bus, des places assises sont identifiées et réservées aux personnes telles que définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001 à savoir : « *toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants*».
Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui doivent les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

ARTICLE 4 - OCCUPATION DES SIEGES ET DES PASSAGES

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets, ou de créer des obstacles à la libre circulation ou au bon fonctionnement des divers équipements dans les abribus ou dans les véhicules.

ARTICLE 5 – BAGAGES, COLIS ET OBJETS ENCOMBRANTS

Les petits bagages à main ou colis pouvant être transportés par une seule personne et suffisamment emballés, ne constituant aucune gêne pour les autres voyageurs et le conducteur, sont admis et transportés gratuitement.
Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les objets dont la plus grande dimension excède 1 mètre de côté, sauf les instruments de musiques portatifs qui sont acceptés quelles que soient leurs dimensions.
En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

ARTICLE 6 – PATINS A ROULETTE ET ASSIMILES

Il est formellement interdit aux personnes équipées de patins à roulettes ou assimilés de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ces derniers soient à l'arrêt ou en mouvement. L'accès aux véhicules est interdit aux personnes chaussées de patins à roulettes ou assimilés.

ARTICLE 7 - ANIMAUX

Par principe, les animaux sont interdits dans l'ensemble des véhicules du réseau.
Par exception, les animaux suivants sont toutefois tolérés dans les véhicules du réseau :

- Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ; ces chiens sont exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse ;
- Les animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces petits animaux sont transportés gratuitement s'ils n'occupent pas une place assise.

Dans tous les cas, ces animaux ne doivent pas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.
En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dommages ou des dégâts provoqués par les animaux ou des dommages qui leur auraient été causés.
Le propriétaire ou le gardien de l'animal sera seul tenu pour responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

LIMITED SHARING

ARTICLE 8 - INTERDICTIONS

Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- De monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou désignées par l'exploitant ;
- De gêner la fermeture ou l'ouverture des portes ;
- De monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- De se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, des colis, des bagages ou tout autre objet ;
- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ;
- De fumer, vapoter ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales de l'exploitant et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de gêner le bon fonctionnement des matériaux, des équipements et des 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'actionner sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- De faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ;
- De pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ébriété.

Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- De s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- De s'assoir à même le sol ou de s'allonger dans les véhicules ;
- De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- De monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou de tout objet assimilé ;
- De s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou de tout objet assimilé, ou en utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tout objet assimilé ;
- De distribuer des tracts de toute sorte sans une autorisation spéciale ;
- D'offrir, de louer ; de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation requise ;
- D'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- D'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et aux installations ;
- 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 agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules du réseau ;
- De pratiquer toute forme de mendicité ;
- D'apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags ou gravages ;
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- De faire entrave au bon déroulement du contrôle des titres ;
- Et plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et règlements en vigueur.

LIMITED SHARING

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre du présent article risquent d'incommoder ou de troubler l'ordre public et / ou la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si les voyageurs précités 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 les dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS

En tout état de cause, les usagers doivent se conformer aux avertissements des personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de la signalisation.

ARTICLE 10 – CONSTAT DES INFRACTIONS

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à la descente du véhicule ou la sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle, habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à un tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir justifier de sa qualité et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Les voyageurs qui auront enfreint les articles ci-dessus du présent règlement seront en infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs et verbalisés en vertu des lois du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer, n° 85-1407 du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal et du décret 86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant. Les Agents Commerciaux de Contrôles assermentés sont en mesure de faire intervenir les forces de l'ordre si la situation le justifie.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales ou réglementaires les situations suivantes :

1. L'absence de titre de transport
2. La présentation de titres non valables
3. La présentation de titres valables et non validés
4. L'absence de présentation des justificatifs nécessaires à l'utilisation de certains titres
5. D'une manière générale, les manquements aux règles inscrites au présent règlement

Un procès-verbal d'infraction est dressé au contrevenant mentionnant la classe de la contravention suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942.

Tel que prévu à l'art 529.3 du Code de Procédure Pénale, l'action publique est annulée par le paiement d'une indemnité transactionnelle forfaitaire suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942. Sauf dans les cas constitutifs de délits, le contrevenant est invité à régler sur le champ l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée. En cas de non-paiement immédiat de cette indemnité, celle-ci est majorée des frais de dossier prévus à l'article 80.7 du décret du 22 mars1942.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de la dite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 11 – OBJETS PERDUS OU VOLES

Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain au siège d'exploitation de l'entreprise (dépôt BUSS – rue des Perches – ZI des Charriers – 17100 SAINTES).

Ces objets seront conservés pendant une durée de 6 mois. Au-delà, ils seront remis aux associations caritatives au choix de l'exploitant, sauf pour ce qui concerne les pièces d'identité qui seront transmises aux instances de police dans les meilleurs délais et les espèces et objets de valeur qui seront conservés pendant deux années. Au-delà, la valeur de ces derniers sera remise aux mêmes associations caritatives.

LIMITED SHARING

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, oubliés ou volés aux points d'arrêt, dans les véhicules, au dépôt et à la Boutique BUSS.
Il pourra faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.
II est rappelé que le voyageur sera tenu pour responsable des dommages causés à ses bagages dès lors qu'il est à l'origine ou a contribué à la réalisation des dits dommages. Seule une faute du transporteur engagera sa responsabilité.

ARTICLE 12 – SUGGESTIONS - RECLAMATIONS

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par les agents d'accueil de la Boutique BUSS ou par le personnel de contrôle de l'exploitant.
Les réclamations, demandes ou suggestions doivent faire de préférence l'objet d'un courrier adressé à BUSS – rue des Perches – ZI des Charriers – 17100 SAINTES.
Elles peuvent être formulées également par téléphone, courrier électronique ou télécopie.
Un formulaire prévu à cet effet est mis à disposition sur une page détachable dans le guide BUSS.
Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

Les demandes de création d'arrêt seront transmises à la Communauté d'Agglomération de Saintes qui les étudiera selon les modalités suivantes :

- L'arrêt demandé devra être distant de plus de 400 mètres en zone urbanisée et de plus de 1 km en zone rurale d'un arrêt déjà existant ;
- L'arrêt devra présenter toutes les conditions requises de sécurité ;
  Si la création d'arrêt est acceptée mais les conditions de sécurité sont jugées insatisfaisantes, des travaux de sécurisation doivent être réalisés avant la mise en service effective de l'arrêt. Toutefois, les travaux ne sont entrepris que si la durée d'utilisation de cet arrêt le justifie et si le coût des travaux n'est pas jugé trop disproportionné. Dans ce cas, la création de l'arrêt n'est pas validée.
- La création du nouvel arrêt ne devra pas entraîner de conséquences trop importantes sur le temps de parcours global de la ligne.

Les clients qui ne seraient pas satisfaits de la réponse apportée à leur réclamation ou qui n'auraient pas reçu de réponse dans le délai d'un mois pourront saisir le Médiateur de la RATP.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès du Service client BUSS ou, pour les verbalisations n'ayant pas fait l'objet d'un règlement, dans un délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction.

La saisine du Médiateur s'effectue :

- Par courrier :

Médiateur de la RATP

LAC LC12

54, quai de la Râpée

75599 Paris Cedex 12

- ou en ligne, sur le site : https://www.ratp.fr/mediateur/

Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisie du Médiateur est gratuite.

Pour plus d'informations sur les activités du Médiateur et le processus de médiation, consulter le site Internet https://www.ratp.fr/mediateur/"

Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client BUSS.

LIMITED SHARING

ARTICLE 13 – AFFICHAGE ET DIFFUSION

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules du réseau.
Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite dans son intégralité :

- Au siège de l'exploitant
- A la Boutique BUSS
- Sur le site Internet www.buss-saintes.com ou être expédié sur simple demande.

LIMITED SHARING