

Règlement de service



TAD

Table des matières

1.	Définition du service de transport à la demande	1
1.1.	Périmètre desservi	1
1.2.	Bénéficiaires.....	1
1.3.	Accompagnement du voyageur	1
2.	Accès au service	2
2.1.	Dossier de demande d'inscription	2
3.	Fonctionnement du service	3
3.1.	Réservation d'un trajet	3
3.2.	Horaires et conditions de transport.....	4
3.3.	Annulation / modification d'un trajet réservé	4
3.4.	Retard et Absence.....	4
4.	Traitement et protection des données à caractère personnel	4
5.	Quelques règles pour une bonne utilisation du service.....	5
5.1.	A votre montée dans le véhicule	5
5.2.	Pendant votre voyage	5
5.3.	Utilisation et contrôle des titres	5
5.4.	Constats et infractions.....	5
6.	Divers	6
6.1.	Suggestions / renseignements / réclamations.....	6
6.2.	Objets trouvés.....	6
7.	Affichage et diffusion	7

Allo'Buss est un **service de transport collectif sur réservation préalable** offrant un service ouvert à tous et respectueux de l'environnement. Il permet aux habitants non desservis par les lignes régulières du réseau BUSS de rejoindre, sans utiliser leur voiture, le cœur de l'Agglomération.

Article 1 : Définition du service Allo'Buss

1.1. Périmètre desservi

Le service Allo'Buss est assuré au sein des 36 communes de l'agglomération de Saintes Grandes Rives l'agglomération, à savoir les communes de : Burie, Bussac-sur-Charente, Chaniers, Chermignac, Chérac, Colombiers, Courcoury, Corme-Royal, Dompierre-sur-Charente, Ecoyeux, Ecurat, Fontcouverte, La Chapelle-des-Pots, La Clisse, La Jard, Le Douhet, Le Seure, Les Gonds, Luchat, Migron, Montils, Pessines, Pisany, Préguillac, Rouffiac, Saint-Bris-des-Bois, Saint-Césaire, Saint-Georges-des-Coteaux, Saint-Sauvant, Saint-Sever-de-Saintonge, Saint-Vaize, Saintes, Thénac, Varzay, Vénérand, Villars-les-Bois.

Les déplacements s'effectuent uniquement entre le point d'arrêt le plus proche de chez vous (arrêt Allo'Buss, arrêt d'une ligne secondaire rurale ou d'une ligne scolaire) et un des trois points d'arrêts suivants :

- Saintes Gare SNCF
- Saintes Théâtre
- Saintes Hôpital

L'ensemble de ces points d'arrêts sont situés sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile sans contrôle d'accès, à l'aide d'un véhicule dédié.

1.2. Bénéficiaires

Le service est accessible à toute personne résidente ou étant en mesure de se rendre à un point d'arrêt Allo'Buss.

Les enfants âgés de plus de QUINZE (15) ans, sont autorisés à voyager seuls au sein du service Allo'Buss.

Les enfants âgés de moins de QUINZE (15) ans doivent être accompagnés pour voyager au sein du service Allo'Buss.

1.3. Accompagnateur du voyageur

En cas d'accompagnateur de l'utilisateur qui réserve un trajet avec enfant de moins de 15 ans, cette information doit être annoncée à l'opérateur de la centrale d'appel lors de la réservation.

Dans le cas où l'accompagnateur serait absent sans prévenance, une pénalité de 15 euros sera envoyée au réservant.

Article 2 : Accès au service

2.1. Demande d'inscription

La première demande d'inscription doit être faite auprès de l'agence commerciale :

- Par téléphone au 0.800.17.10.17

Il vous sera demandé :

- Nom
- Prénom
- Numéro de téléphone
- Adresse mail
- Adresse postale

Article 3 : Fonctionnement du service

3.1. Réservation d'un trajet

La réservation peut être faite :

- Au plus tôt 3 semaines avant le déplacement désiré ;
- Au plus tard :
 - Avant 18h la veille pour un déplacement avant 12h le lendemain sous réserve des places disponibles,
 - Le jour même avant 12h pour les courses après 12h sous réserve des places disponibles.

Les réservations pour le lundi doivent être réalisées au plus tard le samedi avant 12h00 sous réserve des places disponibles.

La réservation peut se faire :

- Par téléphone au 0 800 17 10 17 (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles) :
 - Le lundi de 14h00 à 18h00 ;
 - Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 ;
 - Le samedi de 9h00 à 12h00.
- Par internet : <https://www.buss-saintes.com/> via votre compte mobilité (login et mot de passe à demander au 0.800.17.10.17)
- Sur l'application mobile Buss

Lors de la réservation, les renseignements suivants doivent être communiqués :

- Nom et prénom.
- Point d'arrêt de départ : à retrouver sur le site www.buss-saintes.com
- Point d'arrêt d'arrivée : à retrouver sur le site www.buss-saintes.com
- Jour(s) et horaire(s) souhaités.

Attention : le lieu de destination ne peut en aucun cas être modifié au cours du trajet.

Une fois la réservation faite, vous recevrez un courriel d'information, puis un **SMS confirmant l'horaire à laquelle l'Allo'buss partira du point d'arrêt**. Ce sms est envoyé la veille du transport vers 18h00.

Présentez-vous à votre point d'arrêt **5 minutes avant l'heure de départ** indiquée par le SMS.

Le ticket est valable 1 heure. Les correspondances avec les lignes A, B et C autorisées pendant ce délai. Il est interdit de réserver 2 places pour 1 seul usager. En cas de non-respect de cette consigne, une pénalité de 15 euros sera facturée par siège non occupée au réservant.

3.2. Horaires et conditions de transport

Allo'Buss propose une arrivée possible toutes les heures à Saintes (Hôpital, Gare SNCF ou Théâtre) de 7h45 à 18h45.

Allo'Buss permet de sortir de Saintes pour aller dans l'ensemble des communes de l'agglomération avec un départ toutes les heures de 8h à 19h10 aux arrêts Hôpital, Gare SNCF et Théâtre.

Conditions :

- Les déplacements sont limités à 2 trajets quotidiens, soit 1 aller et 1 retour.
- Afin de permettre à un maximum d'utilisateurs d'utiliser le service, au moment de la réservation un horaire théorique est convenu, l'horaire définitif sera communiqué par SMS la veille.
- Tarif : les tarifs en vigueur s'appliquent

3.3. Annulation / modification d'un trajet réservé

A l'initiative du réseau Buss : pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles par exemple), des modifications d'horaires ou des annulations de course(s) pourront avoir lieu. En cas de modification ou d'annulation, le voyageur sera prévenu par téléphone, courriel ou SMS.

A l'initiative du voyageur : en cas d'annulation ou de modification de parcours, il est impératif de prévenir le service **le plus tôt possible**. En toute circonstance, le service devra être prévenu **au plus tard 2 heures avant l'heure de départ prévu**, pendant les horaires d'ouverture de l'agence commerciale Buss. Toute annulation effectuée en dehors de ses critères sera considérée comme une annulation tardive.

Toutes annulations par l'utilisateur devront être faites par téléphone par de l'agence commerciale au 0.800.17.10.17. Les annulations ne peuvent être faites via les espaces personnels de réservation.

En cas d'absence de l'utilisateur, le trajet ne pourra être assuré. Des retards répétés de l'utilisateur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant et pourra aboutir à la suspension du service.

3.4. Retard et absence

En cas d'absence de l'utilisateur à l'heure prévue du départ de l'Allo'buss, le conducteur est autorisé à quitter les lieux afin de respecter les contraintes horaires des usagers suivants.

Tout transport réservé et non utilisé est un transport perdu pour un autre utilisateur.

En cas, à défaut d'absence sans prévenance auprès de l'agence commerciale Buss, il lui sera appliqué une pénalité de 15 euros. Cette pénalité fait l'objet d'une facturation spécifique.

Pour toute annulation inférieure à moins de 2h de l'heure de départ ou retour, le trajet sera dû d'un montant du tarif en vigueur de la course.

Faute de régularisation par l'utilisateur des tickets dus ou de la pénalité, l'accès au service est suspendu jusqu'à régularisation.

Article 4 : Traitement et protection des données à caractère personnel

En cas de modification de coordonnées (numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique), l'utilisateur doit impérativement en informer le service Allo'Buss :

- Par téléphonique au 0.800.17.10.17
- Par voie postale à l'agence commerciale Buss, 2 Place Saint-Pierre, 17100 Saintes.

L'ensemble des dispositions propres au traitement et à la protection des données à caractère personnel est disponible dans un document spécifique à l'attention des utilisateurs des services exploités par le réseau Buss et consultable sur le site internet www.buss-saintes.com.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout usager bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à l'agence commerciale Buss, 2 Place Saint Pierre, 17100 Saintes.

Article 5 : Quelques règles pour une bonne utilisation du service

Tout comportement insultant ou dégradant de l'utilisateur à l'encontre d'un personnel Buss, ou que ce soit lors de la réservation pourra entraîner son exclusion de manière ponctuelle ou définitive. Cette exclusion sera notifiée par courrier recommandé et sera effective à compter de la première présentation du courrier.

L'utilisateur ne peut pas emprunter un véhicule différent de celui spécifié dans sa réservation, ni monter à un horaire différent que celui indiqué. L'itinéraire du trajet ainsi que l'ordre de dépose est décidé par l'Exploitant et ne peut pas être remis en cause par l'utilisateur.

5.1. A votre montée dans le véhicule

Une fois la réservation effectuée, l'utilisateur se présente au point d'arrêt convenu lors de la réservation 5 minutes avant l'heure prévue de départ du véhicule annoncé sur le sms reçu la veille. À l'arrivée du véhicule, conformément à la tarification en vigueur, le titre de transport doit être présenté ou acheté (en espèces) auprès du conducteur. Le conducteur demande le nom de l'utilisateur afin de s'assurer que le trajet a bien été réservé. Le transport se fait de points d'arrêts à points d'arrêts sur la voie publique. Le conducteur attend sur l'espace public au point d'arrêt convenu lors de la réservation.

Les conducteurs assistent les usagers lors de la montée et la descente du véhicule ainsi que lors de leur installation à bord. Toutefois, les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les usagers ou pour eux-mêmes. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...) ou des accompagnants obligatoires ou non.

S'agissant d'un service de transport uniquement, il n'est pas envisageable que le conducteur accompagne l'utilisateur dans sa préparation que cela soit à son domicile ou dans un lieu autre, dans ses démarches et achats.

Le personnel habilité du service Allo'Buss PMR est informé de tout dysfonctionnement que pourraient engendrer les éventuels comportements abusifs. En cas de non-respect du présent règlement, par un usager, le service peut être amené à :

- Modifier les conditions d'accès au service en exigeant qu'un accompagnateur soit présent aux côtés de l'utilisateur,
- Suspendre de façon provisoire ou définitive son accès au service.

5.2. Pendant votre voyage

Consignes de sécurité :

Conformément au décret du 9 juillet 2003, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire dès lors que les sièges en sont pourvus. **Les usagers doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité. Le conducteur peut refuser de démarrer si un passager n'a pas attaché correctement sa ceinture.** En cas de non-respect et de verbalisation des forces de l'ordre, le procès-verbal sera établi au nom de l'utilisateur. Cette obligation s'applique à tous, sauf pour les personnes ayant un certificat médical, mentionnant la durée de validité de l'autorisation.

Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux usagers d'éviter de parler au conducteur sans nécessité absolue pendant le trajet.

Bagages, colis dangereux :

L'ensemble des règles en vigueur sur le réseau Buss est applicable au service Allo'Buss. Seuls les paquets peu volumineux (inférieur à 0,45 m de côté) et susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins sont autorisés à bord des véhicules. Les bagages sont autorisés dans la limite de 30 kg à

condition de ne pas dépasser la taille de son propriétaire. En cas de transport de poussette, l'utilisateur est tenu d'en informer le service de réservation lors de son appel. Ces objets sont placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En ce qui concerne les courses, afin de limiter l'encombrement à bord, les sacs ou cabas de supermarché, sont autorisés dans la limite de 2 sacs par personnes.

En aucun cas le réseau Buss ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages causés à ou par ces colis ou bagages en cas d'accident. Le propriétaire des colis ou bagages sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

Il est interdit de pénétrer dans un véhicule du service Allo'Buss ou infrastructures associées, en possession de matières dangereuses, à savoir inflammables, toxiques ou explosives. Les denrées alimentaires doivent être transportées dans des conditions évitant tout risque de dégradation et salissure des véhicules. **Les aliments et les boissons (hors de leur emballage) sont interdits à bord des véhicules.** En cas de forte chaleur ou d'avis médical il est autorisé de boire de l'eau.

Transport d'enfants :

L'utilisateur qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque voyageur, quel que soit son âge. Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route). **Le système de retenue doit être apporté par l'accompagnateur de l'enfant, il est à installer sous sa responsabilité.**

L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un usager en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

Animaux :

Les règles concernant les animaux à bord des véhicules Allo'Buss sont celles détaillées dans le règlement général d'exploitation, disponible sur le site internet BUSS : <https://www.buss-saintes.com>

Comportement des voyageurs :

Pour le confort et la sécurité de tous, Il est demandé aux usagers :

- De tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel ;
- D'observer les règles d'hygiène élémentaire ;

Tout accident corporel survenu à un usager à l'occasion de son transport dans les véhicules, à sa montée ou descente dans les véhicules, devra immédiatement être signalé au conducteur du véhicule. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

Par respect pour les autres usagers, il est interdit :

- De monter en état d'ivresse dans un véhicule ;
- De monter dans une tenue susceptible d'incommoder les autres usagers ;
- De troubler l'ordre et la tranquillité dans les véhicules ;
- De quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans un véhicule ;
- De fumer ou vapoter à bord des véhicules ;
- De manger et de boire dans les véhicules.
- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- De s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- De s'asseoir 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 ;
- 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 détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres usagers 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 usagers 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 ou de tags ;
- 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.

Pour le bon fonctionnement et l'agrément du service, il est interdit :

- De souiller ou dégrader le matériel, quel qu'il soit, mis à la disposition des usagers (pancartes, affiches, sièges, valideurs, etc.) ;
- De se servir d'un matériel quelconque réservé au personnel ;

Le non-respect des prescriptions mentionnées ci-dessus sera sanctionné par l'établissement d'un procès-verbal.

5.3. Utilisation et contrôle des titres

A bord des véhicules seuls les tickets unitaires Allo'Buss sont proposés à la vente et **les billets de plus de 20 € ne seront pas acceptés**. Seuls les paiements en euros et en liquide sont acceptés.

L'ensemble des règles en vigueur sur le réseau Buss est applicable lors des trajets Allo'Buss.

Les usagers munis d'un ticket unité Allo'Buss et un carnet 10 voyages Allo'Buss sont autorisés à voyager à bord des véhicules. Les porteurs de titres Allo'Buss, étant dans l'incapacité de valider leur carte sur les équipements de validation présents à bord des véhicules, doivent systématiquement présenter leur titre au conducteur lors de leur montée dans un véhicule ainsi qu'à toute réquisition du personnel de l'exploitant lors d'une opération de contrôle.

5.4 Constat des infractions

Les usagers 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 usager 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 usagers 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 modifiées 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 mars 1942.

Tout usager 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 ladite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

Article 6 : Divers

6.1. Suggestions / renseignements / réclamations :

Les différentes demandes peuvent être adressées :

- Par courrier : Agence commerciale Buss, 2 Place Saint-Pierre, 17100 SAINTES
- Par téléphone au 0 800 17 10 17, le lundi de 14h à 18h, du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le samedi de 9h à 12h (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles).
- Par internet sur le site <https://www.buss-saintes.com/vous-nous/nous-contacter>
- En se présentant à l'agence commerciale Buss, 2 Place Saint Pierre à Saintes.

Les usagers 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
- Par internet sur le site : <https://www.ratp.fr/mediateur/>

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

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

6.2. Objets trouvés

Le réseau BUSS ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable des objets et autres biens qui pourraient être perdus, volés ou détériorés au sein de ses véhicules ou bâtiments. Par ailleurs, le réseau Allo'Buss peut procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance et qui pourraient représenter un quelconque danger, dont les denrées alimentaires.

Pour toute restitution, les ayants droit ou représentant devront justifier de leur identité et un document de restitution d'objet perdu devra être complété et signé.

La restitution des objets perdus s'effectue à l'agence commerciale Buss, 2 Place Saint-Pierre 17100 Saintes.

Article 7 : 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 :

- A l'agence commerciale Buss
- Sur le site Internet www.buss-saintes.com.

Signature :

Fait le :