

1.1 - Règlement d'exploitation du réseau de transport public de voyageurs de Haut-Bugey Agglomération

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public DUOBUS, ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur. Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 - Accès aux véhicules

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

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 le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, 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 ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 - Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- Non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) ;
- Personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles).

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant. Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 - Transport des animaux - objets encombrants matières dangereuses

2.4.1 - Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits. Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis ; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

2.4.2- Objets encombrants

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement. Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants.

Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés.

Il est 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 dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

2.4.3 - Matières dangereuses - armes

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

2.5 - Interdictions

2.5.1 - 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 celles de ces issues désignées par l'exploitant ;
- De mettre un obstacle à la fermeture ou à 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, colis, bagages ou autres objets ;

- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ;
- De fumer 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 mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et 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 ;
- De se servir 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 (telles que chahuter, se pousser, crier, se battre, etc.) ;
- De faire usage aux arrêts, 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 ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- 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'ivresse.

2.5.2 - 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 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 assimilés ;
- 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 assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés ;
- Et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;
- De distribuer des tracts 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 correspondante
- 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 détritiques 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 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 les véhicules ;
- 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.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à 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 elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement. En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou 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 3 : VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

3.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice.

Les conditions générales de vente sont consultables en agence commerciale ou sur ce site internet en suivant ce lien : <https://www.duobus.fr/les-conditions-generales-de-vente/>

3.2. Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant à l'agence commerciale de l'exploitant ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules, dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

3.3. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative ;
- De revendre des titres de transport non compostés.

3.4. Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- Valider leur titre de transport au moyen du pupitre placé près du conducteur même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- Présenter leur ticket leur ticket unité, s'ils sont en correspondance ;
- Acheter le cas échéant un titre unitaire auprès du conducteur.

ARTICLE 4 – CONTROLE DES TITRES - CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3 seront en situation d'infraction. 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.

4.1. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports. 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 leur descente du véhicule ou leur 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 tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

4.2. Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur ; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.3. Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction, sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance, ou dans le délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis. Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier. 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 ladite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

4.4. Dispositions particulières concernant les scolaires

Extrait du règlement d'exploitation des services de transport scolaire :

En cas de comportements inciviques ou agressifs, de dégradations de la part d'un élève, des sanctions seront possibles :

- À l'initiative de l'exploitant : avertissement, exclusion des transports pour une période pouvant aller de 1 semaine à 3 mois
- Sur décision de l'autorité organisatrice : exclusion des transports de plus de 3 mois.

La sanction est signifiée par courrier aux responsables légaux de l'élève avec copie à l'établissement scolaire dont il relève.

L'exclusion temporaire comme définitive ne donne pas lieu au remboursement du titre de transport.

4.5. Sanctions pour manquements graves

Sans préjudice des poursuites pénales prévues par les lois en vigueur pour les infractions relevant du Code Pénal (notamment les outrages, menaces ou violences), tout manquement grave aux obligations des voyageurs pourra donner lieu à des sanctions administratives prononcées par l'Exploitant.

Sont notamment considérés comme manquements graves :

- Les insultes, menaces, intimidations, ou toutes formes d'agressions verbales ou physiques à l'encontre du personnel de l'Exploitant (conducteurs, contrôleurs, agents commerciaux) ou des autres voyageurs.
- Les atteintes graves à la sécurité des biens ou des personnes.
- La récidive ou l'accumulation de manquements mineurs.

Procédure d'exclusion :

1. En cas de manquement grave, l'Exploitant, en lien avec l'Autorité Organisatrice, pourra prononcer l'**exclusion temporaire** ou l'**exclusion définitive** de l'usager du réseau de transport DUOBUS.
2. La sanction est notifiée par courrier remis en main propre contre signature ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'usager concerné (ou à ses responsables légaux s'il est mineur) et précise la durée de l'exclusion.
3. L'exclusion temporaire peut aller jusqu'à une durée maximale de **trois (3) mois** et l'exclusion définitive est réservée aux cas les plus graves et aux récidives.
4. L'exclusion, qu'elle soit temporaire ou définitive, ne donne droit à **aucun remboursement** du titre de transport ou de l'abonnement souscrit.

ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS

5.1. Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et / ou agence commerciale, ainsi que chez ses revendeurs agréés. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

5.2. Garde

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés à l'agence DUOBUS.

ARTICLE 6 - RÉCLAMATIONS

6.1. Qualité

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.

6.2. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

6.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au siège de l'exploitant.

6.4. Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 7 - AFFICHAGE

- Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale DUOBUS ou bien être expédié sur demande.

ARTICLE 8 - REMBOURSEMENT/REPLACEMENT

8.1 - Remboursement

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande, sauf application de la loi sur le service minimum (loi 2007-1224 du 21 août 2007).

L'article 9 de la loi fixe le principe d'instauration d'un droit au remboursement (et autres formes de remboursement) des usagers en cas de non-réalisation totale ou partielle d'un élément du Plan de transport adapté ou du Plan d'information. Dans les deux cas, la responsabilité directe du délégataire est engagée.

DUOBUS remboursera les titulaires d'un abonnement mensuel, sous la forme d'un avoir d'un montant calculé au prorata temporis du nombre de jours de perturbation. Cet avoir doit être utilisé dans les trois mois. Le client doit pour cela justifier du manquement au plan d'information ou au plan transport et se présenter dans les trois jours à l'agence DUOBUS. Trois critères d'exonération (exclusifs l'un de l'autre toutes situations confondues) de responsabilité de l'Entreprise (et donc de remboursement des usagers compris) sont à prendre en compte :

- Une présence réelle (en tenant compte du « droit de retrait » éventuel) de salariés de l'entreprise susceptibles de pouvoir conduire des véhicules, inférieure en nombre au nombre théorique figurant au Plan de transport adapté (pour la partie du Plan lui revenant),
- Une grève à caractère illicite,
- Une action entravant la liberté du travail et / ou l'accès aux véhicules (ou moyen de pilotage des véhicules).

8.2. Remplacement

Aucun titre de transport ne pourra être remplacé même en cas de perte ou de vol.

ARTICLE 9 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES

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

ARTICLE 10 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES À LA DEMANDE

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et itinéraires prédéfinis. Les services concernés sont indiqués sur les guides horaires. La réservation se fait la veille avant 15 heures pour le lendemain par appel téléphonique à l'agence commerciale. La tarification de ce service est identique à celle en vigueur sur le réseau DUOBUS. Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer l'exploitant par tout moyen approprié au moins une demi-heure à l'avance par rapport à l'horaire déclenché.