

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC TEMPOBUS

Préambule

Le règlement d'exploitation s'adresse à tous les voyageurs du réseau TEMPOBUS exploité par la société Keolis Agen. Il a pour objectif de définir les conditions et les règles d'utilisation du service.

Keolis Agen se réserve le droit de mettre à jour ce règlement afin d'apporter les modifications jugées nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau.

Ce règlement se complète avec les conditions générales de ventes disponibles sur le site tempobus.fr.

Article 1. Conditions d'accès au réseau TEMPOBUS

1.1. Titres valides

Tous les voyageurs utilisant une ligne de bus ou de cars, se doivent d'être munis d'un titre valide. La liste de l'ensemble des titres, ainsi que leurs canaux de vente sont disponibles sur le site internet tempobus.fr, aux arrêts, à l'agence commerciale située à 1 Place de Rabelais 47 000 AGEN, et dans les bus.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement, à la condition qu'ils soient accompagnés d'une personne possédant un titre de transport valide.

Chaque voyageur a la responsabilité de la conservation en bon état de son titre de transport. Il doit rester lisible, non abîmé, non déchiré et non cassé. Dans le cas d'un titre SMS, le voyageur doit s'assurer d'avoir un téléphone qui fonctionne tout le long de son voyage.

1.2. Validation obligatoire

La validation est obligatoire et doit être systématique, sauf dans la navette cœur d'Agen ou toutes autres lignes spécifiées « gratuites ».

Dans le cas d'un titre 1 voyage, si celui-ci a déjà été validé par le conducteur alors il ne doit pas être de nouveau validé. En cas de correspondance, il doit être montré au conducteur.

Dans le cas d'un titre SMS et m-ticket (1 voyage, 10 voyages ou journée) celui-ci doit être présenté au conducteur à chaque montée.

Dans le cas d'une carte en plastique ou en carton, celle-ci doit être présentée au valideur présent dans chacun des bus et des cars. Un signal sonore doit être émis pour signaler la prise en compte du titre. Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le voyageur a l'obligation de se présenter au conducteur.

Les titres à décomptes sont valables 1h après la validation, correspondances incluses. En cas de correspondance, ce même titre devra être validé à chaque montée.

1.3. Montée et descente des véhicules

Chaque descente et prise en charge doivent impérativement se faire à un arrêt matérialisé soit par un arrêt physique, soit par un abribus.

Tous les arrêts sont facultatifs, ainsi les voyageurs se doivent de faire signe aux conducteurs pour indiquer leur souhait de monter dans le bus et le car.

La montée s'effectue uniquement par la porte avant.

De même, l'arrêt de descente doit être signalé à l'aide des boutons disposés à cet effet dans les véhicules. Il doit être déclenché suffisamment tôt pour que le conducteur puisse le prendre en compte. La descente s'effectue par la porte centrale ou la porte arrière.

Article 2. Pendant le trajet

2.1. L'attitude des voyageurs

Les voyageurs doivent avoir une attitude correcte envers le personnel de Keolis Agen, ses sous-traitants et les autres voyageurs. De plus, les voyageurs sont tenus de respecter les règles les plus élémentaires d'hygiène à bord des bus.

Dans un bus urbain, il est recommandé aux voyageurs de privilégier les places assises dans le cas où celles-ci seraient disponibles.

Les voyageurs restant dans la position debout sont tenus d'utiliser les barres de maintien tout le long du trajet afin de leur garantir la meilleure des sécurités.

Dans un car, les voyageurs doivent systématiquement être assis et attachés.

Les actes ci-dessous sont interdits à bords des véhicules, et sont passibles d'une verbalisation :

- de se déplacer indûment dans les véhicules, de gêner la montée ou la progression des autres voyageurs en obstruant les couloirs et passages,
- de gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche du véhicule,
- de s'installer au poste de conduite d'un véhicule,

- de souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toutes natures, ainsi que les différents imprimés, inscriptions ou affiches qu'ils comportent,
- de se livrer à la mendicité dans les véhicules,
- de monter dans les véhicules en état d'ivresse
- de fumer et vapoter dans les véhicules,
- de cracher dans les véhicules,
- de se servir sans motif valable de tout dispositif d'alarme ou de sécurité,
- de faire usage dans les véhicules d'appareils ou d'instruments sonores,
- de distribuer des tracts à caractère publicitaire, politique ou syndical sans autorisation spéciale donnée par l'exploitant, de solliciter la signature d'une pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit dans les véhicules,
- de quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans les véhicules sans une autorisation spéciale de l'exploitant,
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- de prendre des vues photographiques ou cinématographiques, sauf autorisation donnée par l'exploitant.

2.2. Places assises réservées aux personnes en situation de mobilités réduites

Les personnes suivantes ont un accès prioritaire aux places matérialisées à l'avant du bus :

- Femmes enceintes
- Mutilés de guerre
- Malvoyants
- Invalides du travail et infirmes civils
- Personnes âgées souffrant de difficultés à rester debout
- Personnes accompagnées d'un enfant de moins de 4 ans

Toute personne non prioritaire doit céder sa place assise immédiatement aux ayants droits lorsqu'ils en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de conduite.

La place PMR située au milieu du bus est réservée aux personnes se présentant avec un fauteuil roulant. Tout autre moyen de locomotion non adapté au transport ne pourra être accepté à bord des bus (tricycle, scooter ...).

2.3. Le transport des objets encombrants

Les bagages, chariots, colis ou objets de très gros volume sont interdits à bord des bus. Les vélos et les trottinettes ne sont pas acceptés à bord des véhicules, sauf s'ils sont pliés et tenus par leur propriétaire.

Les poussettes sont autorisées dans les bus. Elles devront être pliées dans le meilleur des cas. Si l'enfant à l'intérieur n'a pas la capacité de rester debout ou sur les genoux d'une personne, les poussettes devront être tenues par leurs propriétaires et bloquées par le frein à main. Les passagers doivent veiller à la sécurité de toutes personnes dont ils ont la charge, notamment les enfants.

2.4. Le transport de matières dangereuses

Les objets ou colis contenant des substances dangereuses (explosives, inflammables, polluantes, toxiques...) sont interdits dans les bus et dans les cars.

2.5. Le transport d'animaux

Les chiens de petites tailles sont acceptés, s'ils sont transportés dans un panier fermé prévu à cet effet. Les chiens-guides de personnes non-voyantes sont acceptés à condition qu'ils soient dressés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs.

Les animaux domestiques de petite taille sont acceptés s'ils sont transportés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent pas salir les lieux ou constituer une gêne à l'égard des autres voyageurs.

L'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences et des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Dans ce cas, le propriétaire sera rendu responsable des dégâts.

2.6. Les retards

Les bus et les cars sont soumis aux aléas de la circulation. Keolis Agen ne peut garantir les horaires et conseille aux voyageurs de se présenter 5 minutes avant l'horaire indiqué sur la fiche horaire.

Article 3. Le contrôle des titres et des infractions

Au cours du voyage, un agent assermenté de la société Keolis Agen peut contrôler le titre d'un voyageur. Dans le cas où une personne ne posséderait pas un titre valide, celle-ci s'expose à une amende.

3.1. Procédure

Un procès-verbal d'infraction est dressé au contrevenant mentionnant le motif de la contravention, ainsi que le montant.

Conformément aux dispositions de l'article 529-4 du code de procédure pénale, l'agent de contrôle, est habilité à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de l'exploitation en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

La contravention doit être réglée à l'agence commerciale Tempobus selon les horaires d'ouverture, à l'adresse 1 Place de Rabelais 47 000 AGEN.

3.2. En cas d'amende non réglée

Dans le cas où cette indemnité n'est pas réglée dans un délai de deux mois, le dossier est transmis au tribunal de police pour action publique.

Article 4. Les réclamations

Toute personne qui souhaite porter réclamation concernant un service réalisé sous la marque Tempobus, pourra la transmettre par les canaux suivants :

- A l'agence commerciale dans les heures d'ouverture à 1 Place de Rabelais 47000 AGEN
- Sur le site tempobus.fr
- A l'adresse mail tempobus@keolis.com
- Par téléphone

Pour toute réclamation, la personne devra apporter suffisamment d'éléments et de preuves.

Les personnes qui ne seraient pas satisfaites par la réponse pourront adresser une demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Sans réception préalable à Keolis Agen, la requête ne sera pas recevable.

Article 5. L'agence commerciale

Une agence commerciale se tient à la disposition des voyageurs et des futurs voyageurs, à l'adresse 1 Place de Rabelais 47000 AGEN. Les horaires d'ouverture sont disponibles sur le site tempobus.fr.

Les visiteurs de l'agence doivent avoir une attitude correcte envers le personnel de Keolis Agen. De plus, il est indispensable de respecter les règles les plus élémentaires d'hygiène.

L'agence est un lieu d'accueil où les visiteurs pourront être conseillés par les agents de Keolis. Il est interdit de rester dans les locaux sans lien avec les mobilités de l'Agglomération d'Agen.

Les chiens de petites tailles dans un panier, ainsi que les chiens guides d'aveugles sont acceptés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux.

Les objets ou colis contenant des substances dangereuses (explosives, inflammables, polluantes, toxiques...) sont interdits dans l'agence.

Article 6. Vidéoprotection

Dans le cas de la protection des biens et des personnes, les bus ainsi que l'agence commerciale ont été mis sous vidéoprotection, en application de la loi n° 95-73 du 21/01/1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité et du décret n°96-926 du 17/10/1996, relatif à la vidéoprotection pris pour l'application des articles 10 et 10-1 de la loi précitée dans le respect des libertés individuelles.

Hormis le cas d'une enquête de flagrant délit, d'une enquête préliminaire ou d'une information judiciaire, les enregistrements sont détruits dans un délai maximum fixé par l'autorisation. Ce délai ne peut excéder un mois.

Les personnes ayant la capacité de visionner ses vidéos sont des personnes assermentées, les membres des forces de l'ordre et celles de la justice.

Article 7. Les données personnelles

Conformément à la réglementation de la gestion des données personnelles, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de données personnelles.