

Règlement général Ficibus

Le présent Règlement s'applique à l'ensemble du réseau FICIBUS. Il peut être complété par des dispositions spécifiques à certains services. Il s'inscrit dans le cadre juridique défini par le Code des transports, le Décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, ainsi que par le Code de procédure pénale. Les personnes qui contreviennent aux dispositions du présent règlement sont susceptibles d'être pénalement sanctionnées en vertu des textes visés.

Toute dégradation de matériel et / ou agression verbale ou physique sur un Agent FICIBUS fait l'objet d'un dépôt de plainte.

Toute personne qui contrevient aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes, soit de troubler l'ordre public, ou toute personne qui n'est pas en mesure de justifier son identité lorsqu'elle ne dispose pas d'un titre de transport valable peut se voir interdire l'accès au véhicule de transport, même munie d'un titre de transport valide. Le cas échéant, elle peut se voir enjoindre de descendre du véhicule ou de quitter sans délai les espaces gérés par l'Exploitant. En cas de refus d'obtempérer, les agents FICIBUS peuvent requérir l'assistance de la force publique. Le Conducteur accueille les voyageurs et veille à leur confort et à leur sécurité. Il a toute autorité pour faire respecter le Règlement. L'opérateur ne peut être tenu responsable en cas de non-respect des consignes.

Art 1. Accès au réseau

Le voyageur doit se présenter à l'arrêt 5 minutes avant l'horaire théorique de passage et doit faire signe au conducteur pour qu'il s'arrête.

Sauf service spécifiquement désigné, la montée et la descente des voyageurs sont strictement interdites en dehors des arrêts du réseau Ficibus. Avant de monter, le voyageur prépare son titre de transport ou sa monnaie pour acheter un titre au conducteur.

La montée dans le véhicule s'effectue uniquement par la porte avant. Tous les titres de transport doivent être validés dès la montée dans le véhicule, même dans le cas de correspondance. Une fois à bord, les voyageurs avancent vers l'arrière du véhicule.

Tous les véhicules des lignes régulières sont équipés d'un dispositif de vidéoprotection (Code de la Sécurité Intérieure Art. L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1 ; Décret n°96-926 du 17 octobre 1996 modifié par la Loi n°2011-267 du 14 mars 2011). Pour toute information sur l'accès aux images, les demandeurs doivent s'adresser à Keolis Seine Maritime, 55/57 chemin du Nid de Verdier, 76 400 Fécamp.

Art 2. Assistance à la montée et à la descente du bus

Les véhicules sont équipés de rampes PMR électriques.

Sur demande, le conducteur peut déployer la rampe, uniquement sur les points d'arrêts aménagés. Le voyageur peut entrer dans le véhicule lorsque la rampe est correctement installée et que le conducteur invite celui-ci à monter.

Le conducteur ayant l'interdiction formelle de quitter son poste de conduite, il ne peut en aucun cas accompagner les passagers lors d'un cheminement piétonnier avant ou après l'embarquement.

Art 3. Places réservées

Dans chaque véhicule, des places sont réservées par priorité aux mutilés militaires (titulaires d'une carte portant la mention « station debout pénible »), non-voyants civils, invalides du travail et infirmes civils (titulaires d'une carte portant la mention « station debout pénible »), personnes âgées, femmes enceintes et aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans.

Art 4. Transport de bagages et d'objets

L'accès au véhicule est autorisé sans suppléments de prix, aux personnes voyageant avec des paquets, valises ou chariots peu encombrants de moins de 1 mètre. Ces objets restent placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Les skateboard doivent être tenus sous le bras.

Les rollers doivent être tenus à la main ou dans un sac mais ne doivent pas être portés aux pieds.

Les trottinettes de moins d'un mètre sont admises pliées.

Les vélos sont interdits à bord.

L'accès est interdit à toute personne portant des armes, des matières ou objets dangereux, inflammables, polluantes ou toxiques.

Art 5. Animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord sauf :

- Les « chiens guides » accompagnant les titulaires d'une carte de priorité ou d'invalidité
- Les animaux domestiques de petite taille transportés dans une petite cage fermée à condition qu'ils ne salissent ou n'incommodent pas les autres voyageurs. Ils sont admis gratuitement et doivent être portés sur les genoux. Ils restent sous la responsabilité de leur propriétaire.

Art 6. Poussettes

Les poussettes sont admises à bord des véhicules dans la limite de deux par véhicule. Pour des raisons de sécurité, le frein de la poussette doit systématiquement être enclenché.

Si les deux emplacements sont occupés par des personnes à mobilité réduite ou 2 poussettes, le conducteur peut exiger de plier la poussette et de tenir l'enfant dans les bras.

Dans tous les cas, les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur qui doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité pendant toute la durée du trajet.

Art 7. Descente du véhicule

Le voyageur doit signaler sa descente suffisamment tôt en appuyant sur un bouton « demande d'arrêt ».

La descente s'effectue uniquement par la porte centrale et/ou arrière des véhicules. La manœuvre des portes est actionnée par le conducteur. Il est interdit de prendre place ou de demeurer dans un véhicule au-delà du terminus.

Art 8. Autres restrictions

Pour le confort et la sécurité de tous, il est interdit de :

- Monter dans les véhicules en état d'ébriété,
- Consommer de l'alcool à bord du véhicule,
- Monter dans les véhicules avec une tenue ou une hygiène susceptible d'incommoder les usagers,
- Troubler l'ordre et la tranquillité des autres voyageurs dans les véhicules,
- Quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans les véhicules,
- Souiller ou dégrader le matériel Ficibus,
- Fumer ou vapoter à bord des véhicules,
- Se servir, sans motif légitime, d'un signal d'alarme,
- Parler au conducteur.

Le conducteur peut décider, après en avoir référé à son responsable hiérarchique, de refuser l'accès à un usager si celui-ci présente un comportement induisant un risque de trouble à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive etc.) ou risquant d'importuner les autres passagers.

Art 9. Titre de transport

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport, régulièrement acheté dans un point de vente Ficibus, valable et validé à la montée dans le véhicule.

S'il n'a pas de titre de transport avant de monter dans le véhicule, le voyageur doit préparer l'appoint pour acheter un titre à bord au tarif en vigueur. Pour des raisons de sécurité, les billets de plus de vingt (20) euros ne sont plus acceptés.

Les titres de transport peuvent être achetés :

- Au dépôt de Keolis Seine Maritime,
- Chez les dépositaires affiliés Ficibus,
- Sur l'application ATOUMOD M-TICKET,
- A bord du véhicule.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement sur le réseau Ficibus sous réserve que l'accompagnateur présente un justificatif d'âge de l'enfant à la demande de l'agent. Un titre gratuit leur est remis à la montée dans le véhicule.

Tous les titres de transport, y compris les abonnements, doivent être validés à chaque montée dans un véhicule, y compris en correspondance.

Les voyageurs sont tenus de prendre soin de leur titre de transport. Les titres de transport non utilisés ne sont pas remboursables.

Ces dispositions peuvent être complétées par les conditions générales de vente.

Dans les véhicules ne disposant pas d'appareils de validation, ou en cas de panne de l'appareil, les voyageurs en possession de titres de transport à valider doivent donner leur titre au conducteur qui notera la date et l'heure de validation du ticket.

Art 10. Correspondances

Les clients utilisant des tickets à valider bénéficient d'une correspondance gratuite sur les autres lignes du réseau Ficibus. La durée de validité du titre est portée à soixante (60) minutes. Les correspondances sont autorisées et ne sont pas limitées. L'aller-retour sur la même ligne est autorisé.

Art 11. Infractions tarifaires

Les voyageurs doivent présenter un titre de transport valable, à toute demande des Agents Ficibus. L'action publique est éteinte, par le versement du voyageur en situation irrégulière à l'exploitant d'une indemnité forfaitaire (Art 529-3 Code de procédure pénale) d'un montant de :

45€ s'il :

- Voyage sans titre de transport
- Voyage avec un titre non validé
- Valide à la vue du contrôleur
- Dispose d'un titre de transport non-valable ou périmé
- Dispose d'un titre de transport détérioré
- Dispose d'un titre de transport falsifié
- Dispose d'un titre de transport appartenant à une tierce personne

135€ s'il :

- Ne respecte pas le port du masque chirurgical pendant l'épidémie de Covid-19

150€ s'il :

- Trouble l'ordre ou la tranquillité des voyageurs
- Viole l'interdiction de souiller les banquettes, cracher ou uriner
- Entre ou séjourne en état d'ivresse dans les véhicules du réseau

A défaut d'un règlement immédiat, les agents Ficibus assermentés peuvent être amenés à recueillir l'identité du voyageur pour établir un procès-verbal d'infraction. En cas de besoin, ils peuvent requérir l'assistance d'un Officier ou d'un Agent de Police Judiciaire pour procéder à un contrôle d'identité.

Paiement des indemnités forfaitaires :

Le paiement immédiat donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance et met fin à toute poursuite.

Le paiement différé doit s'effectuer dans les deux (2) jours ouvrés suivants l'infraction au dépôt de Keolis Seine Maritime 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp, ou par courrier à l'adresse Keolis Seine Maritime – Service Marketing Ficibus 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp.

A défaut de paiement dans les deux (2) jours, une procédure de recouvrement est déclenchée. Le contrevenant devient redevable de plein-droit d'une amende forfaitaire et de frais de dossiers s'élevant à 35€.

Le service « seconde chance »

Le voyageur pourra annuler son amende pour défaut de titre de transport à condition de souscrire à un abonnement annuel dans les cinq (5) jours suivant l'établissement du procès-verbal.

Art 12. Objets trouvés

L'exploitant n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules ou espaces commerciaux du réseau. Les objets recueillis sont tenus à la disposition des voyageurs au dépôt de Keolis Seine Maritime pour une durée d'un (1) an et un (1) jour.

Art 13. Réclamations

Pour toute contestation, le client peut écrire à Keolis Seine Maritime – Service Réclamations, 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp ou appeler au 02.35.28.19.88. (Numéro non-surtaxé).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Ficibus et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme Voyage – BP 800 303-75 823 Paris Cedex 17.

Art 14. Service de Transport A la Demande (TAD)

Ces services sont déclenchés à la demande, à partir d'horaires et itinéraires prédéfinis. Les clients sont pris en charge, par un prestataire externe, aux arrêts du réseau Ficibus.

Réservation

Le service est déclenché par le client sur simple appel téléphonique :

- Pour un déplacement avant 16h, réservation avant 16h la veille,
- Pour un déplacement après 16, réservation avant 12h le jour même,
- Pour un déplacement un dimanche ou lundi avant 16h, réservation avant 16h le vendredi.

La réservation s'effectue par téléphone au 02.35.28.19.88. (Numéro non-surtaxé) ou au dépôt Keolis Seine Maritime 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp.

Le service est mis en place dès le premier appel.

Retard ou absence au rendez-vous

Dans la mesure, ou 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 plus tard une (1) heure avant le trajet par téléphone au 02.35.28.19.88.

Le non-respect de ce délai engendre la facturation du coût du trajet. Si le véhicule prévu est déjà en route, l'annulation engendre une pénalité de 20€.

La répétition des retards et/ou absences peut aboutir à l'exclusion temporaire ou définitive du service.

Art 15. Traitement des données – RGPD

La société Keolis Seine Maritime, en tant que responsable de traitement, collecte et traite des informations personnelles vous concernant dans le cadre de l'exploitation du réseau Ficibus.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles opérés par la Société Keolis Seine Maritime, veuillez-vous référer à notre Politique de Confidentialité disponible sur le site Internet du réseau Ficibus consultable à l'adresse suivante <https://www.ficibus.com/politique-de-confidentialite/>.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et de limitation de vos données personnelles. Ainsi qu'un droit de retrait de votre consentement lorsque cela est applicable. Vous pouvez exercer ces droits auprès à l'adresse e-mail suivante donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com ou à l'adresse postale suivante :

Keolis Seine Maritime
55/57 Chemin du Nid de Verdier
76400 FECAMP

L'agence Keolis Seine Maritime

55/57 Chemin du Nid de Verdier
76 400 Fécamp
02.35.28.19.88 (Numéro non-surtaxé).
www.ficibus.com
Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

