



REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT DE SETE AGGLOPOLE MEDITERRANEE

1 - OBJET – CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'exploitation du réseau de transports public de voyageurs de Sète Agglopôle Méditerranée exploité par Keolis Bassin de Thau. Il définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service de transport public de Sète Agglopôle Méditerranée et précise leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur.
- 1.2 Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau de Sète Agglopôle Méditerranée. Ainsi, le fait pour une personne de se trouver dans les emprises, enceintes et véhicules de Sète Agglopôle Méditerranée, ensemble constitutifs du réseau, implique l'acceptation du présent règlement et le respect, en toutes circonstances, des prescriptions qu'il détermine.
- 1.3 Le périmètre d'application du présent règlement comprend les lignes régulières du réseau y compris les lignes saisonnières, les lignes gratuites, les services spéciaux à vocation occasionnelle et le transport à la demande du réseau et l'ensemble des biens immobiliers utiles à l'exploitation du réseau (bâtiments, équipements, arrêts...).
- 1.4 Les clients sont tenus d'observer en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent.
- 1.5 Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière.
- 1.6 L'exploitant décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.
- 1.7 Un voyageur ayant acquis son titre de transport multimodal auprès d'un autre opérateur de transport (Hérault transport, SNCF...) est soumis au présent règlement public d'exploitation à l'occasion de ses voyages sur le réseau de Sète Agglopôle Méditerranée.
- 1.8 Le présent règlement entre en vigueur au 1^{er} juillet 2024.

2 – CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 A l'arrêt

- 2.1.1 L'accès véhicules de transport en commun de Sète Agglopôle Méditerranée s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur.
- 2.1.2 Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, le client désirant monter à bord d'un autobus doit demander l'arrêt du véhicule, dans lequel il désire prendre place, en faisant signe assez tôt pour être vu en temps utile par le conducteur afin de procéder à l'arrêt.

2.2 Montée dans le véhicule

- 2.2.1 La montée s'effectue prioritairement par la porte avant sauf pour les personnes à mobilité réduite et pour les clients munis d'une poussette qui sont autorisés à monter par la porte du milieu du bus (et/ou arrière pour un autobus articulé) après autorisation du conducteur.
- 2.2.2 Dès l'accès à l'intérieur de l'autobus, après achat du titre de transport le cas échéant, et après validation obligatoire (même en correspondance) du titre ou présentation du titre valide utilisé au conducteur, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière de l'autobus pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers. En cas de forte affluence, le conducteur peut, pour des raisons de sécurité, interdire la montée à de nouveaux clients.

2.2.3 Conditions spécifiques relatives aux utilisateurs de fauteuil roulant

Pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au bus par les utilisateurs de fauteuil roulant, le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe du véhicule leur permettant d'y accéder que dans l'hypothèse où, d'une part, la rampe peut être déployée en toute sécurité et sans entrave sur le trottoir, et d'autre part l'emplacement réservé n'est pas déjà occupé par un utilisateur en fauteuil roulant, les autres voyageurs libérant l'emplacement réservé qu'ils occupent éventuellement.

A défaut, l'accès à l'autobus n'est pas autorisé, même si ce dernier comporte le pictogramme le signalant comme étant équipé pour être accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant.

L'utilisateur de fauteuil roulant est autonome lors des opérations de montée-descente, le conducteur de l'autobus n'étant pas autorisé à quitter son poste de conduite.

Sous le contrôle et la responsabilité de l'utilisateur de fauteuil roulant, la rampe d'accès supporte une charge de 300 kg.

Dès l'accès à bord, la validation s'effectue grâce au dispositif prévu à cet effet, le cas échéant après sollicitation d'un tiers pour assistance. Le fauteuil roulant doit se positionner dos au sens de circulation, les freins actionnés.

Dans le cas de rampe manuelle, son déploiement est prioritairement effectué par un des voyageurs. Le conducteur interviendra que dans le cas où il n'y a pas d'autre voyageur en mesure de déployer la rampe.

2.2.4 Conditions spécifiques relatives aux utilisateurs de scooters/voiturettes d'aide à la mobilité

Les scooters/voiturettes d'aide à la mobilité sont acceptés à bord uniquement sous certaines conditions ;

Pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au bus par les utilisateurs de scooters/voiturettes d'aide à la mobilité, le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe du véhicule leur permettant d'y accéder que dans l'hypothèse où, d'une part, la rampe peut être déployée en toute sécurité et sans entrave sur le trottoir, et d'autre part l'emplacement réservé n'est pas déjà occupé par un utilisateur en fauteuil roulant, les autres voyageurs libérant l'emplacement réservé qu'ils occupent éventuellement.

Si un des deux cas présentés ci-dessus se présente, pour pouvoir prendre le bus, l'utilisateur du scooter/voiturette d'aide à la mobilité doit plier son véhicule pour monter dans le bus. Il devra alors le tenir et le positionner afin de ne pas gêner pas les autres voyageurs, notamment la circulation dans les allées.

A défaut, l'accès à l'autobus n'est pas autorisé.

L'utilisateur du scooter/voiturette d'aide à la mobilité est autonome lors des opérations de montée-descente.

Sous le contrôle et la responsabilité de l'utilisateur du scooter/véhicule d'aide à la mobilité, la rampe d'accès supporte une charge de 300 kg.

L'utilisateur doit manœuvrer son scooter/voiturette d'aide à la mobilité de manière autonome et le positionner sur l'emplacement UFR sans dépasser les limites de l'emplacement, dos à la route et les freins bloqués.

Dès l'accès à bord, la validation s'effectue grâce au dispositif prévu à cet effet.

Dans le cas de rampe manuelle, son déploiement est prioritairement effectué par un des voyageurs. Le conducteur interviendra que dans le cas où il n'y a pas d'autre voyageur en mesure de déployer la rampe.

2.3 Pendant le voyage

2.3.1 Places réservées

2.3.1.1 Dans les véhicules, certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- Non-voyants civils en possession d'une carte justifiant de leur handicap ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils munis d'une carte portant la mention « station debout pénible » ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes en situation d'invalidité temporaire.

2.3.1.2 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.

2.3.1.3 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.

2.3.2 Port de la ceinture de sécurité

Le décret n° 2014 -784 du 8 juillet 2014 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un véhicule affecté au réseau de Sète Agglopôle Méditerranée, adultes ou enfants, en lignes régulières, lignes saisonnières, lignes gratuites, services spéciaux à vocation occasionnelle et transport à la demande, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

2.3.3 Objets encombrants, bagages, colis

2.3.3.1 Les bagages à main, colis peu volumineux, chariots à provision, valise, pouvant être portés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. 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. Le propriétaire des colis ou bagages sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

2.3.3.2 L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité, ou l'insuffisance de leur emballage peuvent être la source de dangers.

2.3.3.3 Les agents de Keolis Bassin de Thau sont habilités à refuser l'admission à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur ou bien du nombre de voyageurs déjà présents dans le véhicule.

2.3.4 Poussettes, vélos, rollers, trottinettes

2.3.4.1 Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le bus à condition d'être pliés (les enfants portés) en fonction de l'affluence, sans supplément de tarif. A l'intérieur du véhicule, le client voyageant avec une poussette et assimilé doit veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. Il doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s).

2.3.4.2 Pour des raisons de sécurité, il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché ».

2.3.4.3 Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés.

2.3.4.4 Les planches à roulettes, patins, rollers et équipements équivalents ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont tenus à la main dès l'accès dans les bus et jusqu'après en être ressorti.

2.3.4.5 Hormis les modèles destinés aux très jeunes enfants, les trottinettes doivent obligatoirement être pliables et pliées, leurs détenteurs portant la trottinette pliée à leurs côtés pendant tout le trajet en bus et ce jusqu'après en être ressorti.

2.3.5 Matières dangereuses – armes

2.3.5.1 Il est interdit d'introduire dans les agences commerciales et les véhicules des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectées.

2.3.5.2 Les armes de toutes catégories sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur, cependant elles doivent être munies d'un système de verrouillage et transportées dans un étui adapté.

2.3.6 Transport et consommation de denrées alimentaires

2.3.6.1 Les denrées alimentaires doivent être transportées dans des conditions évitant tout risque de dégradation et salissure des véhicules.

2.3.6.2 Les consommations d'aliments et de boissons ne sont pas tolérées dans les bus.

2.3.7 Transport des animaux

2.3.7.1 Les chiens classés dangereux de catégorie 1 sont strictement interdits, même muselés.

2.3.7.2 Les chiens de grande taille devront obligatoirement être muselés, tenus en laisse (40 cm de longueur maximum) et accompagnés d'au moins une personne majeure.

2.3.7.3 Les chiens guides d'aveugle accompagnant les titulaires d'une carte d'invalidité sont admis tenus en laisse (40 cm de longueur maximum).

2.3.7.4 Les chiens concourant aux actions de secours et sécurité publique sont admis. Ils doivent être muselés et tenus en laisse (40 cm de longueur maximum) par l'agent en mission.

2.3.7.5 Les animaux domestiques de petite taille ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux sont admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés non sur un siège mais sur les genoux de la personne qui les transporte.

2.3.7.6 Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

2.3.7.7 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.

2.3.8 Incidents – Appels d'urgence

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau de Sète Agglopôle Méditerranée, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'exploitant présent sur les lieux.

2.3.9 Accidents

2.3.9.1 En cas d'accident survenu dans un véhicule de Sète Agglopôle Méditerranée à l'occasion de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur. Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable, il appartiendra dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule. Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

2.3.9.2 L'exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et/ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique, soit par constat amiable soit par constat de police.

2.4 Descente du véhicule

- 2.4.1 La demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « demande d'arrêt » mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir en quittant l'arrêt précédent celui de la descente afin que le conducteur soit en mesure d'arrêter son véhicule sans danger.
- 2.4.2 La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau, par les portes centrales et arrière du bus.
- 2.4.3 A 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.

2.5 Conditions spécifiques aux personnes à mobilité réduite

- 2.5.1 Tous les véhicules de Sète Agglopôle Méditerranée sont spécialement adaptés et permettent aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aisément au service.
- 2.5.2 Chaque véhicule accessible est équipé d'une palette rétractable et d'un espace aménagé (unité pour fauteuil roulant). Aussi, par emplacement, un seul fauteuil roulant n'est accepté en même temps.

2.6 Accès des jeunes enfants

- 2.6.1 Les enfants de moins de 10 ans sont transportés gratuitement accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.
- 2.6.2 Les enfants de moins de 10 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son(ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

3 – REGLES DE SECURITES ET DE SURETE, REGLES D'HYGIENE ET DE CIVISME

3.1 Règles de sécurité et de sûreté

Sur l'ensemble du réseau de Sète Agglopôle Méditerranée, il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention ou de dépôt de plainte à leur égard :

- 3.1.1 De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs.
- 3.1.2 De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.
- 3.1.3 De monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant.
- 3.1.4 De monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abri voyageurs, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant.
- 3.1.5 De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant.
- 3.1.6 De mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes.
- 3.1.7 De se pencher ou de passer le bras en dehors des fenêtres des autobus.
- 3.1.8 De parler au conducteur sans nécessité pendant la marche du véhicule.
- 3.1.9 De pénétrer dans le poste de conduite du véhicule.
- 3.1.10 De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant.
- 3.1.11 De jeter quoi que ce soit sur, sous et dans les autobus.
- 3.1.12 D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.

- 3.1.13 D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de faire 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'il comportent.
- 3.1.14 De se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme, ou de sécurité, ou de secours.
- 3.1.15 De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs.
- 3.1.16 De faire usage de tout instrument sonore ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : téléphones portables ou MP3 mis en libre écoute, alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores, de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit.
- 3.1.17 De s'agripper de quelque façon que ce soit à l'extérieur des véhicules en marche ou à l'arrêt.
- 3.1.18 De distribuer des tracts, journaux ou supports publicitaires hors autorisation données par Keolis Bassin de Thau et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.
- 3.1.19 D'effectuer des prises de son, filmer, photographier, les véhicules, les enceintes, emprises, personnels d'exploitation et voyageurs, hors autorisation donnée par Keolis Bassin de Thau et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.
- 3.1.20 De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les véhicules, aux arrêts et dans les installations fixes.
- 3.1.21 De pratiquer toute forme de mendicité.
- 3.1.22 D'apposer aux arrêts équipés 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.
- 3.1.23 De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- 3.1.24 De pénétrer dans les véhicules, enceintes, locaux dans une tenue ou en adoptant un comportement pouvant incommoder ou apporter un trouble à l'ordre public. A cet égard, il est notamment interdit de voyager ou d'accéder aux véhicules, enceintes et emprises le torse et/ou les pieds nus.
- 3.1.25 Et plus généralement de par ses actes, ses actions, son comportement ou ses attitudes, de porter atteinte à la sécurité et à la sûreté du réseau.

3.2 Règles d'hygiène et de civisme

Outre les interdictions posées par ailleurs par le présent règlement, il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- 3.2.1 De fumer dans les véhicules, emprises et enceintes (y compris fumer une cigarette électronique).
- 3.2.2 De cracher dans les véhicules, emprises et enceintes.
- 3.2.3 De mettre les pieds sur les sièges.
- 3.2.4 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.
- 3.2.5 D'abandonner ou de jeter dans les véhicules, emprises et enceintes, tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), tous résidus solides ou liquides, ou détritiques de toute nature hors des poubelles prévues à cet effet et situées hors des véhicules.
- 3.2.6 De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.

- 3.2.7 De refuser de se conformer aux obligations ponctuelles, qu'elles soient nationales ou locales, indiquées à l'entrée ou dans les véhicules (port obligatoire d'un masque par exemple)
- 3.2.8 Et plus généralement, de par ses actes, ses actions ou son comportement, de porter atteinte aux règles d'hygiène, de civisme et de savoir-vivre communément admises dont le respect contribue à la qualité du transport collectif.

4 – UTILISATION ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

4.1 Les Tarifs et règles d'utilisation

4.1.1 Les Tarifs

- 4.1.1.1 Les conditions d'utilisations des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par Sète Agglopôle Méditerranée ;
- 4.1.1.2 Les principaux tarifs applicables aux voyageurs sont affichés à l'intérieur du véhicule, aux points d'arrêts et détaillés à l'agence commerciale, et, consultables sur le site internet.
- 4.1.1.3 Les conditions d'utilisation des titres de transport sont portées à la connaissance des voyageurs dans les documents d'information disponibles à l'agence commerciale, sur le site internet.

4.1.2 Achat des titres

- 4.1.2.1 Selon leur nature, l'acquisition des titres de transport peut s'effectuer :

- **A l'agence commerciale** : 5 bis quai de la résistance, Passage du Dauphin, 34200 SETE.
- **Sur la boutique en ligne du site internet mobilite.agglopoie.fr**
- **Sur l'application mobile Sète Agglopôle Mobilité**
- **Chez les dépositaires agréés.**
- **A bord des véhicules, dès la montée :**
 - Auprès du conducteur : Le client veillera conformément à l'article L112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra, dans la limite de ses possibilités, accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banque d'une valeur maximale de 20 euros.
 - Sur les valideurs « Openpayment » : Dans ce cas, la carte bancaire/smartphone/montre connectée constitue le titre de transport. En effet, Conformément à l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983, Art. 1 et à l'article L314-14 du Code monétaire et financier, il n'est jamais délivré de reçu unitaire pour chaque tap en 1^{ère} validation. Les valideurs ne disposent pas de système de délivrance de justificatif de paiement. Les conducteurs ne peuvent pas délivrer de justificatif de paiement. Les usagers peuvent récupérer sans frais toutes les opérations de prélèvement via le portail usagers sur mobilite.agglopoie.fr.

Précisions sur les supports utilisables en « OpenPayment » :

Supports bancaires

Les supports bancaires sans contact compatibles avec service carte bancaire-titre sont ceux portant l'une des applications suivantes : CB®, Visa®, Mastercard®

Pour ces supports bancaires, il est nécessaire que l'option « sans contact » soit activée. A défaut, il est recommandé à l'utilisateur de se rapprocher de son établissement bancaire à cet effet. Seuls les supports bancaires portant l'une des applications ci-dessus sont compatibles avec le service « OpenPayment ».

Les autres supports bancaires ne sont pas compatibles, par exemple et sans exhaustivité : Electron®; Maestro® ; Paylib® ; Amex - American Express® ; Diners®; JCB®; Bancontact® ; Union Pay®; Ali Pay®. Une intégration d'une ou de plusieurs de ces cartes au système pourra être effectué sans préavis.

Objets connectés

Les objets connectés compatibles avec le service sont les suivants : AppleWatch®, la plupart des montres connectées Android, les smartphones IOS® et Android® munis de la technologie NFC au travers des applications ApplePay®, GooglePay®, SamsungPay® ou LyfPay®.

Keolis Bassin de Thau n'est pas responsable de l'évolution de ces solutions tierces et de leur éventuelle non-compatibilité pouvant survenir.

L'utilisateur doit rattacher sa carte bancaire dans l'objet connecté qu'il veut utiliser.

L'utilisateur peut consulter ses trajets et ses paiements sur la plateforme dédiée sur le site agglopoie.mobilite.fr

4.1.3 Les Règles d'utilisation

4.1.3.1 Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport à l'occasion de chaque déplacement, à l'exception des voyageurs empruntant une ligne gratuite clairement identifiée comme telle.

4.1.3.2 Les titres doivent impérativement être validés à leur première utilisation ou présentés au conducteur à la montée. Le client ne disposant pas de titre de transport valable doit acheter un ticket auprès du conducteur. Le conducteur est habilité à refuser de transporter un voyageur démuné de titre de transport, ou possesseur d'un titre non validé. Tout voyageur qui après ce passage sera trouvé démuné de titre de transport valable sera en infraction et se trouvera exposé aux sanctions correspondantes.

4.1.3.3 La validation est obligatoire dès la montée dans le véhicule. Elle vaut conclusion du contrat de transport et régularité du voyage. Elle est seule créatrice :

- De droits au transport au bénéfice du voyageur,
- D'obligations du transporteur vis-à-vis du voyageur.

4.1.3.4 Dans les cas de valideur indisponible, l'utilisateur doit s'acquitter d'un titre de transport par tous moyens à sa convenance, achat via l'application mobile ou auprès du conducteur. Pour permettre de s'acquitter de son titre de transport et se déplacer sur le réseau, la carte bancaire doit être valide. Une carte bancaire non valide est une carte non éligible (se référer à la liste ci-dessus), expirée, déclarée volée, en opposition, refusée par le service pour impayé, non compatible avec le sans-contact (étant à noter que certaines cartes relèvent d'un plafond quotidien en nombre d'opérations faisables sans contact). L'utilisateur présente sa carte de paiement par un « tap », acte de validation sans contact effectué avec la carte bancaire à l'emplacement indiqué à cet effet sur le valideur. Lorsque l'utilisateur valide sa carte de paiement pour la première fois sur l'équipement valideur spécifique, le système analyse sa validation et effectue un contrôle auprès de la banque de l'utilisateur. Si l'utilisateur se trouve être porteur d'une carte volée ou en opposition, la carte bancaire n'est pas acceptée. Le premier voyage sera toujours indiqué comme valide et accepté par le valideur s'il s'agit d'une carte éligible au service et non expirée, mais la carte peut être par la suite refusée par le système qui contrôle postérieurement auprès de la banque de l'utilisateur, notamment en cas de carte relevant d'un compte interdit bancaire ou à découvert par exemple (liste non exhaustive). En toute hypothèse, si le valideur affiche en rouge « Titre invalide », l'utilisateur doit s'acquitter de l'achat de son titre de transport par un autre moyen. A défaut, tout contrôle indiquera un défaut de titre de transport. L'utilisateur doit alors présenter un autre support carte bancaire valide sur l'appareil ou s'acquitter d'un titre de transport. La carte bancaire sera associée à une dette qu'il est impératif de régulariser avant de pouvoir l'utiliser à nouveau pour voyager sur le réseau.

4.1.3.5 Excepté sur les lignes gratuites du réseau de Sète Agglopoie Méditerranée, les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport correspondant à leur catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent, ainsi que les justifications éventuellement requises, y compris pour les enfants de moins de 10 ans.

- 4.1.3.6 Les clients doivent valider obligatoirement leur titre de transport, que celui-ci soit un billet sans contact, une carte d'abonnement, un titre sur l'application mobile ou une carte bancaire. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre/smartphone/carte bancaire/montre connectée et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'exploitant.
- 4.1.3.7 Un titre de transport de Sète Agglopôle Méditerranée est valable sur l'ensemble du réseau, à l'intérieur du périmètre des Transports Urbains de Sète Agglopôle Méditerranée, pour un trajet en autobus, minibus, minicar, taxi ou autocar. Ainsi, tout titre de transport de Sète Agglopôle Méditerranée est utilisable sur l'ensemble des lignes dites urbaines ainsi que les lignes dites interurbaines de HERAULT TRANSPORTS, pour des trajets dont les points de montée et de descente se situent dans le périmètre de l'Agglomération.
- 4.1.3.8 Les lignes de transport à la demande sont accessibles sur présentation d'un titre de transport de Sète Agglopôle Méditerranée.
- 4.1.3.9 Un titre de transport se présente sous la forme soit d'un ticket papier, soit d'un titre virtuel sur carte bancaire ou téléphone portable, soit d'une carte cartonnée sans contact, soit d'une carte d'abonnement, en plastique et sans contact.
- Les tickets unités et chaque voyage sur une carte 10 voyages sont valables pour 1h00 (une heure) de déplacement à compter de la validation, correspondances comprises.
 - Lors de la montée dans le véhicule, le client doit systématiquement valider son titre de transport ou valider sa carte bancaire/smartphone/montre connectée sur le valideur prévu à cet effet, y compris en correspondance.
 - En cas de correspondance, l'utilisateur doit valider avec le même support que celui ayant effectué le premier tap. Il est donc impossible par exemple de faire une première validation avec une carte bancaire et une correspondance avec un smartphone.
 - La carte d'abonnement est une carte personnelle, nominative et incessible. Cette carte d'abonnement donne un droit d'accès à l'achat de la gamme d'abonnement proposé par le réseau de Sète Agglopôle Méditerranée, tarifs ajustés selon le statut des clients. Les abonnements délivrés par le réseau de Sète Agglopôle Méditerranée sont des rechargements de carte sans contact permettant une utilisation illimitée du réseau sur la période indiquée lors du rechargement.
 - L'abonnement mensuel est valable à compter de la première validation.
 - L'abonnement annuel est valable 365 jours à compter de la date de début de validité.
- 4.1.3.10 Les informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles à l'agence commerciale et sur le site Internet.
- 4.1.3.11 Les principaux tarifs sont affichés dans tous les autobus.
- 4.1.3.12 Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client est tenu de se présenter auprès du conducteur afin de se mettre en règle et informer ce dernier de la situation.
- 4.1.3.13 Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas et/ou que son portable ne fonctionnait pas ou était déchargé et/ou que sa carte bancaire/montre connectée ne fonctionnait pas
- 4.1.3.14 Tous les voyageurs sont tenus d'avoir un titre de transport en règle et d'être en mesure de le présenter à toute personne habilitée à le vérifier (conducteur- receveur, contrôleur ou vérificateur).
- 4.1.3.15 Le ticket est valable immédiatement dans le bus après l'achat.
- 4.1.3.16 Les cartes d'abonnement sans contact, les billets sans contact, les titres papiers avec QR Code, les titres sur Smartphone et les cartes bancaires/Smartphone/montre connectée sont à valider

à chaque montée par les portes avant.

4.1.3.17 Les voyageurs sont tenus d'obtempérer aux injonctions des agents de la société en charge d'assurer l'observation du présent règlement.

4.1.3.18 Les infractions sont constatées par des agents assermentés et feront l'objet de poursuites judiciaires.

4.1.3.19 Il est interdit à tout voyageur :

- De céder à titre gratuit ou onéreux un titre de transport préalablement validé, le contrat de transport n'étant pas cessible,
- De céder à titre gratuit ou onéreux un titre de transport nominatif, qui est strictement personnel,
- De céder à titre onéreux un titre de transport non validé, Keolis Bassin de Thau, ses vendeurs agréés et autres partenaires dûment signalés étant seuls habilités à procéder aux opérations de vente de titres de transport,
- D'utiliser à des fins de transport un titre acquis dans les trois conditions ci-dessus.

4.1.3.20 En cas de perte ou de vol d'une carte d'abonnement sans contact, une somme forfaitaire de 10 euros, incluant les frais de dossier et de support de titre, sera prélevée pour la réédition d'une carte.

4.2 Contrôle des voyageurs et infractions

4.2.1 Les agents assermentés désignés par l'exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier, à l'aide d'un outil de contrôle, les titres de transport à bord des véhicules de transport public, et en règle générale sur l'ensemble du réseau de Sète Agglopôle Méditerranée.
A leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport (ou carte bleue ou smartphone ou montre connectée) en état de validité à l'exception des clients sur les lignes gratuites.

4.2.2 Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une contravention

4.2.3 Tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'exploitant sera considéré en infraction. En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible. Une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une contravention.

4.2.4 Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent exception faites des lignes gratuites. 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, pouvoir le présenter sur demande à tout le personnel de l'exploitant habilité à cet effet.

4.2.5 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.

4.2.6 Lorsque les personnes voyagent en groupe, le voyageur porteur du titre de transport collectif est réputé avoir reçu et accepté mandat des autres voyageurs pour remplir en leur nom et pour leur compte les formalités de validation. Par voie de conséquence, il est personnellement et seul responsable de l'exécution de toutes les prescriptions de validation et de présentation du titre de transport.

4.3 Montant des Indemnités Forfaitaires

- 4.3.1 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.
- 4.3.2 Les montants des contraventions de 3^{ème} classe pour infractions tarifaires sont fixés conformément à l'article 22 du Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019.
- 4.3.3 Le montant de la contravention de 4^{ème} classe pour inobservation du présent règlement d'exploitation hors infractions tarifaires est fixé conformément à l'article 22 du Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019.

Montant des indemnités forfaitaires au 1^{er} septembre 2023 :

Descriptif de l'infraction	Paiement avant 4 jours ouvrables	Paiement au-delà de 4 jours ouvrables	Pas de règlement dans les 3 mois Envoi au Ministère Public
Voyageur muni d'un titre non valable, périmé non validé ou détérioré - 3 ^{ème} classe	25 €	50 €	180 €
Absence de justificatif de réduction accompagnant le titre ⁽¹⁾ – 3 ^{ème} classe	25 €	50 €	180 €
Absence de titre de transport, falsification de titre, utilisation d'un titre appartenant à une tierce personne – 3 ^{ème} classe	35 €	90 €	180 €
Non- respect du Règlement d'exploitation, refus d'obtempérer	150 €	190 €	375 €

⁽¹⁾ Annulation de l'indemnité forfaitaire contre paiement de frais de dossiers (5€) si carte d'abonné en cours de validité au moment de l'infraction présentée complète sous 2 jours ouvrables à l'Agence commerciale SAM Passage du Dauphin, Sète.

Le montant des Indemnités Forfaitaires est consultable auprès de l'agence commerciale du réseau sur demande expresse du client, dans les autobus, et sur le site Internet.

4.4 Régularisation des Infractions

- 4.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale, le client peut s'acquitter immédiatement d'une Indemnité Forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance. Le fait d'avoir été verbalisé permet au contrevenant de poursuivre son voyage pendant une heure à compter de l'heure de l'infraction.
- 4.4.2 A défaut de pouvoir régler immédiatement l'Indemnité Forfaitaire, ou si l'infraction constatée est accompagnée de circonstances aggravantes, l'agent d'exploitation assermenté rédigera un procès-verbal en vue d'un paiement ultérieur et selon le barème en vigueur. A cet effet, il est habilité à relever l'identité et l'adresse du contrevenant et il est en droit d'exiger la présentation de tout document officiel justifiant de l'identité de ce dernier. En tant que de besoin, il peut requérir l'assistance d'un agent de la force publique habilité pour une vérification ou un contrôle d'identité. Le fait d'avoir été verbalisé permet au contrevenant de poursuivre son voyage pendant une heure à compter de l'heure de l'infraction.
- 4.4.3 Au-delà d'un délai de 4 jours ouvrables à compter de la date d'établissement du procès-Verbal, si le contrevenant ne s'est pas acquitté de l'Indemnité Forfaitaire, le montant dû sera majoré de frais de dossiers, d'un montant de 25 €.

4.5 Réclamations et poursuites

- 4.5.1 A compter de la constatation de l'infraction, le contrevenant peut, dans un délai de deux mois, formuler une protestation auprès de Keolis Bassin de Thau. Cette protestation accompagnée du procès-verbal d'infraction, sera transmise au Ministère Public.
- 4.5.2 A défaut de paiement dans un délai de trois mois, le procès-verbal est adressé par Keolis Bassin de Thau au Ministère Public et le contrevenant devient passible de poursuites judiciaires et redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

5 – OBJETS TROUVES

- 5.1 L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau de Sète Agglopôle Méditerranée, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance.
- 5.2 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
- 5.3 Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau SAM sont disponibles à l'Agence commerciale. Ils sont conservés 7 jours puis transmis au service des objets trouvés de la ville de Sète ou détruits.
- 5.4 Dans tous les cas, la restitution aux ayants droit est subordonnée à la justification de leur identité.

6 - DIVERS

6.1 Dispositions spécifiques au transport sur réservation

- 6.1.1 Pour les services sur réservation, la réservation s'effectue par téléphone à l'agence commerciale aux horaires d'ouverture de celle-ci ou sur le site internet www.mobilite.agglopoie.fr à la rubrique Réservation « Transport à la demande ». Les réservations se font au plus tôt 14 jours avant et, au plus tard, 2 heures avant le départ souhaité.

Délais de réservation par téléphone

Pour un déplacement sur les lignes 17 et 915, les réservations par téléphone doivent être effectuées selon les délais suivants :

- le lundi toute la journée et le mardi avant 10h30, doivent être effectuées au plus tard le samedi avant 17h30
- le mercredi, jeudi, vendredi et samedi avant 10h30, les réservations doivent être effectuées au plus tard la veille avant 18h30.
- le dimanche : réservation avant le vendredi 17h00

Pour un déplacement sur la ligne 24, les réservations par téléphone doivent être effectuées selon les délais suivants :

- pour un déplacement du mardi au vendredi, la réservation doit se faire au plus tard la veille avant 17h ;
- pour un déplacement le samedi et le lundi, quelle que soit l'heure, ainsi que le mardi matin avant 9h, les réservations doivent se faire au plus tard le vendredi avant 17h.
- aucune réservation possible le samedi.

Les courses se font d'un point d'arrêt à un autre. Il n'est pas possible de réserver pour un seul arrêt.

- 6.1.2 Si, pour quelque raison que ce soit, le demandeur ne peut plus effectuer le déplacement réservé, il doit obligatoirement annuler le déplacement, par téléphone ou courriel, au plus tard 2 heures avant le départ programmé et, avant le samedi 17h30 pour les déplacements prévus le lundi toute la journée et mardi matin.

- En cas de non-annulation ou de non-respect des délais de prévenance, une lettre de rappel des règles de fonctionnement du service est envoyée au contrevenant la première fois.
- La seconde fois : une indemnité de 15 €, qui donnera lieu à une facture spécifique, sera appliquée.
- En cas de non-annulations répétées, la personne pourra se voir interdire l'accès au service pour une période définie. Un courrier précisera cette suspension et la durée.

6.2 Renseignements commerciaux – Réclamations

6.2.1 Lorsque le conducteur ou tout agent de l'exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser :

- A l'agence Commerciale - 5 bis, quai de la résistance, Passage du Dauphin 34200 SETE – Tél : 04.67.53.01.01.
- Par voie électronique : contact.sam@keolis.com
- Via le formulaire en ligne de la rubrique « Nous contacter » du site www.mobilite.agglopoie.fr.

6.2.2 Toute personne qui souhaiterait porter une réclamation concernant un trajet effectué avec un titre de transport SAM 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 fournissant le titre de transport correspondant, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

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

- Par voie postale : SAM – Parc Aquatechnique – 15 rue de Copenhague – 34200 SETE
- Par voie électronique : contact.sam@keolis.com
- Via le formulaire en ligne de la rubrique « Nous contacter » du site www.mobilite.agglopoie.fr

6.3 Droit d'accès aux informations nominatives - Vidéoprotection

6.3.1 Le traitement des données à caractère personnel est établi en conformité avec les dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel [RGPD] n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dans sa première version. Toute personne physique peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit d'accès et de rectification, en particulier dans le cadre de la verbalisation électronique. Ce droit s'exercera auprès du Délégué à la Protection des Données de : Keolis Bassin de Thau - Parc Aquatechnique – 15 rue de Copenhague – 34200 SETE ou par mail : dpo.sam@keolis.com.

6.3.2 Les caméras installées dans les véhicules et en agences commerciales permettent de visualiser les images en cas d'incident. La visualisation de ces enregistrements est effectuée par l'exploitant conformément à la législation en vigueur. Les images sont consultables par le personnel habilité de l'exploitant et restent à disposition des forces de police en cas de réquisition. Un affichage sur les différents lieux équipés de caméras en informe les clients.

6.4 Information de la clientèle

6.4.1 Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à bord des véhicules, à l'agence commerciale et sont consultables en ligne sur internet

6.4.2 Il peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande à l'agence commerciale.

