



Annexe F
REGLEMENT DES SERVICES

Mis à jour le 04/07/2022

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public urbain, 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 dans le bus 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.

Un voyageur ne peut monter ou descendre qu'aux arrêts matérialisés à cet effet. Les montées dans les bus s'effectuent par la porte avant, les portes arrière sont réservées à la descente.

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. Une 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 vélos, trottinettes pliables y compris électriques sont autorisés ainsi que les trottinettes de petite taille, exemple les trottinettes Freestyle.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants, que les poussettes ne soient pas utilisées à l'intérieur des véhicules et que les jeunes enfants soient retirés des poussettes à l'intérieur des véhicules). 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 cas de forte affluence ou prise en charge d'une personne en fauteuil roulant, le conducteur peut demander que la poussette soit pliée.

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 aribus, 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 vapoter, 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 ;
- de manger ou de boire à l'intérieur des véhicules de transport ;
- 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 ;
- de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou nuisances sonore de nature à perturber la tranquillité des autres voyageurs 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 consommer des stupéfiants ou de l'alcool à l'intérieur des bus et de voyager sous l'emprise de stupéfiant ou de l'alcool, sous peine d'une exclusion du véhicule ;
- 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.

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 sauf exception (boucle en fin de ligne) ;
- de faire avec un même billet un aller-retour sur la même ligne. Le ticket est valable 1 heure et la correspondance est autorisée avec changement de lignes
- 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 ;
- 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 aux points d'arrêt, à l'agence commerciale de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritres 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, dans 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 ou par un conducteur ;

S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils 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 ET CONTROLE 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 déléguée.

3.2. Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, en se rendant à l'agence commerciale de l'exploitant, aux points relais 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 ;
- Toute carte nominative ne peut être utilisée par une autre personne y compris les membres d'une même famille.

3.4. Validation des titres

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

- présenter au conducteur et valider leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- présenter au conducteur et valider leur ticket unité, ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1ère utilisation en le posant sur le valideur mis à leur disposition, et lors de la correspondance réalisée dans l'heure avec changement de ligne.

3.5. 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. Toutes les personnes utilisant une correspondance doivent garder leur titre de transport initial pendant toute la validité de ce dernier.

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

ARTICLE 4 – 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. 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.

4.2. 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.

Le contrevenant a la possibilité de formuler un recours. Celui-ci doit être formalisé par un courrier avec le numéro du procès-verbal qu'il souhaite contester et y joindre tous les justificatifs nécessaires à sa réclamation. Le courrier doit être adressé à l'Agence commerciale au 05 place Guy Fontenelle Gare SNCF.

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.

En cas d'infraction pour détention d'un titre de transport appartenant à une tierce personne, le contrevenant se verra appliquer une indemnité forfaitaire transactionnelle. Le titre est confisqué au voyageur. S'il s'agit d'un vol, le propriétaire du titre doit en faire la preuve (dépôt de plainte...), le titre pourra alors lui être restitué.

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 titres de transport recueillis dans les véhicules sont tenus à la disposition des voyageurs à l'agence commerciale située dans les locaux de la Gare SNCF, 5, place Guy Fontenelle, 50000 SAINT-LO, Tél : 02 33 77 44 88, courriel : agenceslam@autocarsdelcourt.com

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés au dépôt.

ARTICLE 6 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

6.1. Qualité

Toute personne qui manifesterait 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 ou suggestions écrites

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

Par voie postale :
Agence SLAM – Gare SNCF
5 Place Guy Fontenelle
50000 SAINT-LO
Tél : 02 33 77 44 88

Par courriel à : agenceslam@autocarsdelcourt.com

Les voyageurs peuvent communiquer leurs suggestions commerciales relatives à l'amélioration de la qualité du service à la même adresse.

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 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.

8.2. Remplacement

- En cas de perte de carte, un duplicata ~~payant~~ peut-être fait à l'agence commerciale, celui-ci sera facturé 5 €. Les titres présents sur la carte seront alors reconstitués et rechargés sur le nouveau support.

ARTICLE 10 – SECURITE

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

ARTICLE 11 – Accidents

Tout accident corporel survenu à un voyageur à l'occasion de son transport, à sa montée ou descente dans les véhicules doit immédiatement être signalé au conducteur.

Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable.