

Règlement d'utilisation du service Itineo

Réseau urbain de la Communauté Urbaine d'Alençon

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de voyageurs « ALTO » sur le territoire de la CUA (Communauté Urbaine d'Alençon) sous la dénomination : Itineo.

Article 2 – Définition du service

Le service Itineo est un service de transport à la demande, en commun, réservé aux personnes qui résident dans la CUA ou souhaitant s'y déplacer. Les horaires et les itinéraires à l'intérieur du périmètre de la CUA sont prédéfinis, à l'instar des lignes de bus permanentes dites « en dur ». Les Clients sont pris en charge à des arrêts signalés et matérialisés, aux horaires mentionnés sur les grilles horaires en cours de validité.

Article 3 - Conditions d'accès au service

L'accès au service est conditionné à :

- Une inscription préalable au service (peut être faite au premier appel)
- Une réservation préalable par appel téléphonique effectuée par le client à un numéro dédié 02 33 26 03 00.
- L'acceptation par l'utilisateur du présent règlement.
- La présentation d'un titre de transport valide et du justificatif joint le cas échéant

Les exclusions :

Le service est financé par la CUA dans le seul but de desservir les communes périphériques d'Alençon et notamment les communes rurales les plus éloignées de la ville centre. Il existe par ailleurs un service dédié prioritairement aux dessertes scolaires, Domino. Il est donc convenu que le service ne peut fonctionner pour les scolaires qui finissent les cours plus tôt et pour lesquels il faudrait déclencher plusieurs véhicules en même temps tout en assurant à l'heure convenue un transport scolaire classique par autocar.

Dans la mesure où le transport d'autres catégories d'utilisateurs aux mêmes horaires devient incompatible avec des réservations scolaires en nombre, le prestataire se réserve le droit de refuser les réservations pour desservir les établissements scolaires lorsqu'un car de ramassage scolaire est prévu dans l'heure qui suit ou qui précède l'heure de réservation.

Article 4 – Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information et la réservation

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

- Au guichet de l'agence commerciale ALTO aux heures d'ouverture de l'agence du lundi au vendredi.
- Par téléphone : 02 33 26 03 00 également du lundi au vendredi

Article 5 - Fonctionnement du service

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services Alto pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, s'agissant d'un service de transport en commun.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même l'utilisateur ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

Article 6 - Réservation

Pour un transport Itineo, le client doit réaliser une demande de réservation du service au plus tard la veille de son déplacement **avant 18 h 00**.

Les réservations ne pouvant être enregistrées le samedi et le dimanche, elles seront clôturées le vendredi soir avant 18 h pour le lundi. Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

La possibilité de prise en charge est définie entre Alto et l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation.

Dans le cadre d'un transport Itineo répété dans le temps, la réservation pourra être faite jusqu'à 1 mois à l'avance.

L'utilisateur veillera, lors de sa réservation, à informer de la localisation de l'arrêt Itineo existant le plus proche de son domicile ainsi que le lieu de dépose (arrêt prédéfini du réseau) ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Article 7 – Ponctualité

7.1. Respect des horaires par Alto

Les horaires de prise en charge ou de dépose définis, sont respectés par Alto avec une tolérance de +/- 10mn par rapport à l'horaire convenu.

7.2. Respect des horaires de rendez-vous par l'utilisateur

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, l'utilisateur est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

Article 8 - Modalités d'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Alto au plus tard la veille de la course à 18h (le vendredi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone auprès de l'agence commerciale.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai ou lorsque le client est absent sans avoir prévenu, une pénalité financière de 15 € pourra être appliquée. L'accès au service sera suspendu dans l'attente du paiement.

Article 9 - Titres de transport

Tous les titres de la gamme Alto sont acceptés sur le service Itineo. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule.

Le client peut acheter un titre unité dans le véhicule auprès du conducteur.

Il peut aussi se procurer des titres :

- Au guichet de l'agence commerciale, pour l'ensemble de la gamme tarifaire (sauf le ticket unité, vendu à bord des autobus urbains)
- Chez les dépositaires pour les carnets plein tarif (10 tickets) et carnets tarif réduit (20 tickets)

Article 11 – Sécurité

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

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge. Dans ce cas, le rehausseur est fourni par le transporteur à la condition de l'avoir signalé lors de la réservation. Pour le cas d'un siège bébé, le client doit fournir le matériel.

Article 12 - Comportement au sein du service Itineo

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service Itineo pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer à bord des véhicules ou d'y accéder en état d'ébriété. Les consommations de boisson et nourriture sont interdites à bord du véhicule.

Article 13 - Mise à jour de la fiche utilisateur

13.1. Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire

de prévenir par écrit les services Alto pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

13.2. Information CNIL

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté de REUNIR CUA, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

13.3 Non-utilisation du service

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 12 derniers mois. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

Article 14. Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 15. Animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence est signalée lors de la réservation. En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir ou ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard.

Alto ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est rappelé que le propriétaire doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages aux biens et personnes susceptibles d'être occasionnés par son animal.

Article 16 - Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules Itineo seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation de REUNIR CUA, où ils pourront :

- Soit, être récupérés sur justificatif
- Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.