ANNEXE 2 : REGLEMENT D'EXPLOITATION ET UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS DE LA COMMUNAUTE URBAINE DE CHERBOURG A COMPTER DU 1er SEPTEMBRE 2015

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent règlement d'exploitation sont applicables au réseau de transport public de personnes sur le territoire du périmètre des transports en commun de la Communauté Urbaine de Cherbourg exploité sous la dénomination «ZÉPHIR ».
Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment au code pénal et au décret n° 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

Article 2 - Conditions d'accès

2.1. ACCES AU VEHICULE

Les arrêts étant facultatifs, les clients doivent faire signe au conducteur.

L'accès dans les bus se fait par la porte avant sauf pour les personnes en fauteuil roulant (voir article 2.5). La sortie s'effectue par les portes centrales et arrières.
Tous les voyageurs âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau et en cours de validité. S'ils se déplacent en groupe encadré, ils doivent être munis d'un titre de transport individuel ou collectif.

2.2. TITRES DE TRANSPORT VALABLES SUR LE RESEAU ZEPHIR

De manière générale, sont valables sur le réseau, les titres homologués par la Communauté Urbaine de Cherbourg, émis par l'exploitant et portant mention de la marque Zéphir. La gamme tarifaire proposée figure, notamment dans les bus, à l'agence et aux différents points d'arrêt. Elle est, également, détaillée dans le guide bus.

Les titres oblitérables sont valables 1 heure sur le réseau. Toutefois dans le cadre de lignes dont le temps de parcours total est supérieur à 1 heure, et pour un trajet exclusivement sur cette même ligne, le client n'a pas à renouveler son titre à l'issue de cette heure.

2.3. ACQUISITION DE TITRES DE TRANSPORT ZEPHIR

Les voyageurs peuvent se procurer les titres de transport soit à l'agence Zéphir, soit auprès des revendeurs agréés ou des conducteurs. Pour la vente à bord, les clients sont tenus de faire l'appoint. A défaut, le rendu de monnaie ne pourra se faire que dans la limite des disponibilités de monnaie du conducteur. Tout billet d'une valeur faciale supérieure à 20 € ne sera pas accepté.

2.4. VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

A leur montée dans un autobus, tous les voyageurs en possession d'un titre de transport doivent immédiatement valider leur titre en l'introduisant dans l'appareil prévu à cet effet dans l'autobus.

Les voyageurs munis de titres à vue ou en correspondance doivent montrer, pour validation visuelle, leur titre au conducteur.

Les voyageurs non pourvus d'un titre de transport doivent obligatoirement se munir auprès du conducteur d'un titre de transport.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à leur catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ainsi que des justifications requises.

Les enfants de moins de quatre ans accompagnés par un adulte, voyagent gratuitement.

Les fonctionnaires et agents participant à l'inspection, au contrôle et à la surveillance du service des transports urbains, sont dans l'exercice de leurs fonctions, transportés gratuitement dans les véhicules.

Le délégataire autorisera en outre les agents de Police à circuler gratuitement sur le réseau, lorsqu'ils seront en tenue, étant entendu que leur nombre admis à la fois dans un même véhicule ne sera pas supérieur à trois.

Des cartes de libre circulation peuvent être autorisées par l'Autorité Organisatrice et délivrées par le délégataire dans des conditions déterminées par l'Autorité Organisatrice aux agents du délégataire :

En outre, les personnes suivantes peuvent bénéficier de tarifs préférentiels :

- Conjoints des agents du délégataire et leurs enfants scolarisés, à la demande des agents, et leur permettant de voyager gratuitement sur le réseau

- Aux agents retraités et invalides selon les règles applicables dans l'entreprise, et dans le respect de la réglementation sociale en vigueur.

- Aux conjoints des agents retraités ou invalides, aux veuves ou veufs d'agents, ainsi qu'à leurs enfants poursuivant des études ou en apprentissage.

2.5. PERSONNES HANDICAPEES EN FAUTEUIL ROULANT

Lorsque l'infrastructure point d'arrêt et le type de véhicule le permettent, un seul fauteuil roulant peut être admis par véhicule. Il devra se positionner à l'emplacement prévu, freins serrés. Par mesure de sécurité, il est demandé aux personnes handicapées physiques se déplaçant en fauteuil roulant de se signaler au conducteur afin que celui-ci puisse mettre en œuvre les dispositifs adaptés à la montée ou à la descente par la porte médiane.

2.6. POUSSETTES, LANDAUS ET ASSIMILES

Les poussettes et landaus sont autorisés dans les véhicules aux emplacements aménagés UFR (Usagers en Fauteuil Roulant). Ils doivent être tenus et bloqués par leurs propriétaires si cet emplacement est occupé.

Les poussettes et voitures pliantes, les colis et bagages à main pouvant être transportés par un seul voyageur sont admis dans les autobus et transportés gratuitement.

Toutefois, les enfants doivent être enlevés des poussettes et voitures pliantes et ces dernières devront être bloquées et tenues par leurs propriétaires afin qu'elles ne deviennent pas un projectile en cas de choc.

Les agents du délégataire sont habilités à en refuser l'admission si ces objets sont susceptibles, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.
Il est interdit d'occuper abusivement les places avec des effets, colis ou autres objets et d'obstruer la montée et la descente des voitures.
Le délégataire ne pourra être en aucun cas tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera en revanche rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner aux matériels et aux installations du réseau.

2.7. MATIERES DANGEREUSES

Le transport d'objets ou colis contenant des substances dangereuses (explosives, inflammables, polluantes, toxiques...) est interdit dans les véhicules.

2.8. RESTRICTION D'ACCES A CERTAINES PERSONNES

Les enfants de moins de 8 ans ne sont pas admis à voyager seuls. Leur accompagnement par un mineur relève de l'entière responsabilité du tuteur légal.

Les personnes qui risqueraient d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, ne seront pas admises à y monter ou à y séjourner, même si elles acquittent le prix du voyage ; elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

Article 3 - Places réservées

Dans chaque autobus, des places assises situées à l'avant du véhicule, sont identifiées et réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Aveugles civils en possession d'une carte jaune avec étoile verte, 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'enfants de moins de 4 ans (en dehors des groupes)
- Personnes âgées.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui doivent les céder immédiatement aux ayants droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant.

Article 4 - Occupation des sièges et des passages

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets, ou de créer des obstacles à la libre circulation ou au bon fonctionnement des divers équipements sur les points d'arrêts, les abribus ou dans les véhicules.

Article 5 - Bagages, colis et objets encombrants

Les petits bagages à main ou colis pouvant être transportés par une seule personne et suffisamment emballés, ne constituant aucune gêne pour les autres voyageurs et le conducteur sont admis et transportés gratuitement.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les points d'arrêts ou véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre de côté.
Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les point d'arrêts et les véhicules avec des cycles motorisés ou non ou des chariots type "supermarché".

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. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Article 6 - Patins à roulette et assimilés

Il est formellement interdit aux personnes équipées de patins à roulettes ou assimilés de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ces derniers soient à l'arrêt ou en mouvement.

L'accès aux véhicules est interdit aux personnes chaussées de patins à roulettes ou assimilés.

Article 7 - Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les autobus.

En application de la Loi 99-5 du 6 janvier 1999, les chiens de première catégorie sont interdits d'accès dans les lieux publics (agence commerciale) et les transports en commun.

Toutefois, les exceptions suivantes sont applicables :

- les chiens autres que ceux de première catégorie, peuvent accéder aux véhicules lorsqu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs et sous conditions d'être muselés et tenus en laisse par une personne majeure, acquittant le prix d'une place entière ou étant titulaire d'un abonnement nominatif au nom de l'animal.

- Les chiens de petite taille ou de taille moyenne, à l'instar des autres animaux domestiques de petite taille, peuvent être admis et voyager gratuitement à condition d'être transportés dans un panier, un sac ou une cage convenablement fermés. Ces animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les voyageurs, ni constituer une gêne à leur égard.

  Concernant spécifiquement les chiens de petite taille ou de taille moyenne, une décharge pour le non port de muselière peut être signée par le propriétaire et acceptée par le délégataire. Cette décharge permet de faire voyager l'animal en laisse, sans muselière et en pleine responsabilité de son propriétaire. Celle-ci doit être systématiquement montrée au conducteur à la montée du bus. La décharge n'exonère pas du paiement du prix du voyage pour l'animal.

- Les chiens reconnus aptes à leur fonction de guide d'aveugles sont admis toute l'année sur l'ensemble du réseau. Ces animaux sont dans ce cas exemptés du port de muselière et du paiement du prix du transport.

Le délégataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux ci-dessus auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Les animaux admis à bord voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire ou de leur gardien.

Article 8 – Interdictions

Il est interdit aux usagers :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après la fin de la course
- d'ouvrir ou d'utiliser les équipements techniques qui ne sont pas à la disposition de l'usager ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'Exploitant ;
- d'apposer dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimés : tracts ou affiches... ;
- de faire usage dans les points d'arrêt et les véhicules de tout appareil bruyant ou sonore 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 faire usage dans les points d'arrêt et les véhicules de tout équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur, exception faite des téléphones portables utilisés en mode silencieux et sans haut- parleur) ;
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation préalable ;
- de céder ou de revendre des titres du réseau
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité dans les point d'arrêts et les véhicules 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 dans les points d'arrêt et les véhicules sans autorisation préalable de l'Exploitant. ;
- de s'asseoir à même le sol ou de s'allonger dans les véhicules ;
- de modifier, de déplacer, de dégrader ou de détourner de leur usage, les appareils et matériaux de toute nature servant à l'exploitation ;
- de dégrader ou de faire obstacle au bon fonctionnement des divers équipements mis à la disposition des usagers ;
- de souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les gares d'échanges et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- d'abandonner ou de jeter dans les points d'arrêt et les véhicules, en dehors des réceptacles prévus à cet usage, tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...) résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres usagers ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations ;
- de fumer dans les véhicules et plus généralement dans tous les lieux accessibles au public, ainsi que d'utiliser une cigarette électronique ;
- 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 points d'arrêt et les véhicules;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- d'entraver ou de gêner la libre circulation dans les couloirs et passages à l'intérieur des véhicules ;
- de faire entrave au bon déroulement du contrôle des titres ;

et plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et règlements en vigueur.

Article 9 – Obligations

En tout état de cause, les usagers doivent se conformer aux avertissements des personnels habilités par l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de la signalisation.

Article 10 - Contrôle et constat des infractions

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transport validé, ainsi que les justificatifs requis pour voyager avec certaines catégories de titres, au personnel de l'exploitant sur sa demande, à bord des véhicules ou à la descente sur la voie publique.

Les voyageurs qui auront enfreint les articles ci-dessus du présent règlement seront en infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs et verbalisés en vertu des lois du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer, n° 85-1407 du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal et du décret 86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales ou réglementaires les situations suivantes :

- l'absence de titre de transport
- la présentation de titres non valables
- la présentation de titres valables et non validés
- l'absence de présentation des justificatifs nécessaires à l'utilisation de certains titres.
- d'une manière générale, les manquements aux règles inscrites au présent règlement.

Un procès-verbal d'infraction est dressé au contrevenant mentionnant la classe de la contravention suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942.

Tel que prévu à l'art 529.3 du Code de Procédure Pénale, l'action publique est annulée par le paiement d'une indemnité transactionnelle forfaitaire suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942. Sauf dans les cas constitutifs de délits, le contrevenant est invité à régler sur le champ l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée. En cas de non paiement immédiat de cette indemnité, celle-ci est majorée des frais de dossier prévus à l'article 80.7 du décret du 22 mars1942. 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 11 - Objets perdus ou volés

Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain au siège d'exploitation de l'entreprise (491 rue de la Chasse aux Loups à Tourlaville). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité et après émargement.

Ces objets seront conservés pendant une durée de 3 mois. Au-delà, ils seront remis aux associations caritatives au choix de l'exploitant, sauf pour ce qui concerne les pièces d'identité qui seront transmises aux instances de police dans les meilleurs délais et les espèces et objets de valeur qui seront conservés pendant deux années. Au- delà, la valeur de ces derniers sera remise aux mêmes associations caritatives.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés aux points d'arrêt, dans les véhicules, à l’agence Zéphir.

Il pourra faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Article 12 - Suggestions – Réclamations

Les réclamations ou suggestions doivent faire de préférence l'objet d'un courrier adressé à Zéphir, 491 rue de la Chasse aux Loups - 50110 TOURLAVILLE. Elles peuvent être formulées également par téléphone, courrier électronique ou télécopie.

Toute personne qui manifestera 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.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES À LA DEMANDE

13.1. Conditions d'accès aux services ITINEO à la demande et ITINEO Access'

13.1.1. Service ITINEO Access'

1/ L'accès au service ITINEO Access', pour les personnes résidentes sur le territoire de la Communauté Urbaine de Cherbourg, est soumis à certaines conditions.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission dûment complété.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'exploitant :
Zéphir - 491 rue de la Chasse aux Loups – 50110 Tourlaville.

2/ Les ayants-droits du service

Le service est accessible de plein droit :

- aux personnes atteintes d'un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant ;
- aux personnes atteintes d'une déficience visuelle (aveugles et malvoyantes), titulaires de la carte cécité délivrée par la MDPH, d'une carte d'invalidité dite « canne blanche » ou « étoile verte » ou leur équivalent.

Le service est accessible sous réserve de l'agrément de la communauté urbaine de Cherbourg pris après avis de la commission d'accès, aux personnes titulaires de la carte d'invalidité d'un taux égal ou supérieur à 80 % présentant un handicap physique qui ne leur permet pas d'utiliser les lignes régulières

3/ La commission d'accès comprend un représentant de la communauté urbaine, un représentant de la société KEOLIS, un représentant de la commission accessibilité de la communauté urbaine et un médecin conseil.

4/ Le transport ne sera pas assuré quand la nature du déplacement ne relève pas de la communauté urbaine :

- cas du transport scolaire pris en charge par le conseil départemental ;
- cas du transport vers des établissements médicaux, sociaux ou médico-sociaux, établissements accueillant des personnes âgées, dont le transport relève de l'établissement, de l'assurance maladie ou du conseil départemental

5/ Transport des enfants

Les enfants peuvent voyager seuls à partir de 11 ans sous réserve des règles de l'accompagnement obligatoire visées à l'article 13.7

6/ L'accès au service ITINEO Access' pour des personnes extérieures à la Communauté Urbaine de Cherbourg, est possible selon les mêmes conditions énoncées ci-dessus. La prise en charge doit se faire sur le périmètre de transport urbain (PTU). L'inscription au service étant temporaire, elle n'est pas soumise à l'établissement d'un dossier d'admission.

13.1.2. Service ITINEO à la demande est accessible à tous.

13.2. Nature des prestations réalisées

Service ITINEO Access' :

Le service assure un transport de porte à porte. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Le client sera déposé en un point sécurisé.

Les transports sont réalisés tous les jours sauf le 1er mai :

- de 6h30 à 20h30 du lundi au samedi
- de 9h30 à 20h30 le dimanche et les jours fériés

Le service ITINEO Access' ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le recours au groupage sera privilégié. Pour se faire un transport réservé peut être décalé, après information du client, dans la limite de +/-10 minutes.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.
La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres

Service ITINEO à la demande :

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et itinéraires prédéfinis. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

13.3. Réservation

Service ITINEO Access'

Les réservations sont possibles par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.
Les réservations téléphoniques au service ITINEO Access' s'effectuent au 02 33 88 78 68.
Elles doivent avoir lieu au plus tard la veille pour un transport le lendemain et le vendredi pour un transport le dimanche ou le lundi.

ITINEO Access' distingue deux types de déplacements, aux fonctionnements spécifiques.

Les déplacements ponctuels :

Pour un transport occasionnel, le client doit réaliser une demande de réservation du service au plus tard la veille de son déplacement avant 17h00, et le vendredi 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.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance.

L'horaire de prise en charge est défini entre Itinéo Access' et l'usager lors de la réservation, en fonction de la demande de l'usager et des disponibilités du service. La demande d'un usager peut porter sur un horaire de départ ou un horaire d'arrivée. L'horaire proposé par Itinéo Access peut se

situer dans un créneau de plus ou moins 30 minutes par rapport à la demande initiale.

Sauf information contraire de l'exploitant, la réservation est considérée comme enregistrée.
Lors de chaque réservation, l'usager est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

- Déplacement à motif professionnel (travail) ou scolaire
- Déplacement d'accès aux soins (santé, uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale)
- Déplacement pour démarche personnelle (achats, visite à un proche,…)
- Déplacement pour loisirs (spectacle, restaurant,…)

L'usager veillera, lors de sa réservation, à informer de la présence d'un accompagnateur, l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Dans le cas de réservations multiples au même horaire, la priorité sera donnée aux demandes avec horaires impératifs (travail, scolaire, rendez-vous médicaux, correspondance SNCF).

Les déplacements réguliers contraints :

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période d'au moins 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation). L'horaire proposé par Itinéo Access peut se situer dans un créneau de moins 15 minutes par rapport à la demande initiale.

Afin de bénéficier de cette réservation unique, l'usager contacte le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier, au minimum 15 jours avant la date du premier transport. Une fois créé, l'usager renseigne le calendrier trimestriel des transports (heures de prise en charge, fréquence hebdomadaire, congés). La réception de ce calendrier conditionne le maintien des transports réguliers sur le trimestre concerné.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc...), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

Service ITINEO à la demande
Le service est déclenché par le client sur appel et réservation téléphonique auprès de la centrale de réservation : le service est mis en place dès le premier appel.

Les réservations s'effectuent du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 obligatoirement par téléphone au 02.33.88.78.50. Elles doivent avoir lieu au plus tard la veille pour un transport le lendemain et le vendredi pour un transport le dimanche ou le lundi.

13.4. Déplacements non réalisés

Service ITINEO Access'

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 Zéphir par tout moyen approprié au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Pour les

périodes situées en dehors des horaires du service de réservation, une messagerie est mise à disposition afin de prévenir l'exploitant de l'annulation d'une réservation.

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile ou annulation hors délai, une pénalité de 15 euros ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

Service ITINEO à la demande

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer «Itinéo» par tout moyen approprié au moins une demi-heure à l'avance par rapport à l'horaire déclenché. C'est pourquoi, au cas où il serait l'unique client de ce service, et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité de 15 euros ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

13.5. Ponctualité

Service Service ITINEO Access’

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. 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.
Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

Service ITINEO à la demande

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

13.6. Tarification et modalités de correspondance

L’ensemble de la gamme tarifaire du réseau Zéphir s'applique sur les services Itinéo à la demande et Itinéo Access.

Modalités de correspondance avec Zéphir avec le ticket unité :

Le client doit préciser à l'opérateur dès la réservation son souhait de correspondance. Le client conserve son ticket daté et signé par le conducteur du service Itinéo. Ce ticket vaut pour correspondance et est utilisable dans l'heure.

Dans le sens d’une correspondance Zéphir vers le service à la demande, il suffit d'oblitérer un ticket dès le début du trajet et de le conserver sur l'ensemble du parcours.

13.7. Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service Itinéo Access’

- L’accompagnateur obligatoire :

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d’assistance. L’accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.
L’accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur; autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

- L’accompagnateur facultatif :

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport valide ; en outre il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

13.8. Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de Zéphir d'assurer de nouvelles prestations de transport.

13.9. Mise à jour de la fiche utilisateur du service Itinéo Access’

- Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil..), il est important de prévenir par écrit Zéphir pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces informations dans la programmation.

- Non utilisation du service

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

Passé ce délai, l'utilisation du service sera donc soumise à une réinscription selon les modalités redéfinies à l'article 13.1.

Article 14 – Divers

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés du délégataire, ainsi que par les agents de la force publique.

Ces infractions seront punies des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l’affichage des jugements de condamnation qui pourront être réclamées par le délégataire.

Le présent règlement pourra être affiché dans les autobus et dans les lieux ouverts au public par les soins du délégataire.