

# Règlement d'utilisation du réseau régional de transport routier de voyageurs en Charente-Maritime

**Conseil régional Nouvelle-Aquitaine**

20 rue de la Somme

17000 LA ROCHELLE



*La Région vous transporte*

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET .....	2
ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT .....	2
2.1. ACCES AUX VEHICULES.....	2
2.2. ARRETS .....	2
2.3. HORAIRES .....	3
2.4. PLACES RESERVEES.....	3
2.5. TRANSPORT DES ANIMAUX, OBJETS ENCOMBRANTS ET MATIERES DANGEREUSES.....	3
2.6. INTERDICTIONS.....	5
ARTICLE 3 : VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT.....	7
3.1. TARIFS.....	7
3.2. ACHATS DE TITRES DE TRANSPORT .....	7
3.3. TITRE DE TRANSPORT IMPAYE .....	7
3.4. LIMITATION D'UTILISATION .....	7
3.5. VALIDATION DES TITRES .....	7
3.6. CONTROLE DES TITRES .....	8
ARTICLE 4 - CONSTATATION DES INFRACTIONS .....	8
4.1. PEINES ENCOURUES .....	8
4.2. INDEMNITE FORFAITAIRE TRANSACTIONNELLE.....	8
ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS .....	9
5.1. RESPONSABILITE .....	9
5.2. GARDE .....	9
5.3. RESTITUTION DES OBJETS .....	9
ARTICLE 6 – RÉCLAMATIONS.....	9
6.1. QUALITE.....	9
6.2. RECLAMATIONS VERBALES .....	9
6.3. RECLAMATIONS ECRITES.....	9
6.4. REGISTRE DES RECLAMATIONS .....	9
ARTICLE 7 - AFFICHAGE.....	10
ARTICLE 8 - REMBOURSEMENT/REPLACEMENT.....	10
8.1. REMBOURSEMENT.....	10
8.2. REMPLACEMENT.....	10
ARTICLE 9 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES .....	10
ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES .....	10
ARTICLE 11 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES SUR RESERVATION.....	10
11.1. CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES SUR RESERVATION.....	10
11.2. SERVICE SUR RESERVATION SUR LES LIGNES SECONDAIRES ET ARMATURES .....	10
11.3. RESERVATION .....	11

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Le présent règlement d'exploitation définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le Réseau de transport routier de voyageurs de la Région Nouvelle-Aquitaine en Charente-Maritime, ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur et forme, avec les conditions générales de ventes, le contrat de transport matérialisé par le titre de transport. Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau de transport routiers de voyageurs de la Région Nouvelle-Aquitaine en Charente-Maritime.

Le présent règlement d'exploitation et les conditions générales de vente sont disponibles sur le site [transports.nouvelle-aquitaine.fr](http://transports.nouvelle-aquitaine.fr) et pourra être téléchargé depuis le site.

## **ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT**

### **2.1. Accès aux véhicules**

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de six (6) ans révolus, non accompagnés d'un adulte.

Pour tous les parcours (commerciaux et scolaires), les clients (adultes et élèves) attachent obligatoirement leurs ceintures de sécurité tout au long du voyage.

Le voyageur doit préparer son titre de transport avant l'arrivée du véhicule ou si le voyageur ne possède pas de titre de transport, préparer sa monnaie et faire l'appoint pour en acheter un directement au conducteur dès la montée à bord.

La montée s'effectue obligatoirement par la porte avant du véhicule (sauf pour les personnes en fauteuil roulant).

Pour éviter le surnombre à bord du véhicule et pour des raisons de sécurité, le conducteur ou le personnel d'exploitation peut être amené à refuser l'accès à bord.

### **2.2. Arrêts**

Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, les voyageurs qui désirent monter sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant visiblement le bras et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur. Pour des raisons de sécurité, seuls les arrêts mentionnés sur les fiches horaires sont contractuels, aucun arrêt de convenance ne pourra être effectué en dehors de ceux mentionnés, sauf en cas de force majeure.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au conducteur, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule. Dans le cas contraire le client sera déposé à l'arrêt suivant mentionné par la fiche horaires.

À l'arrivée aux arrêts «terminus» tous les voyageurs doivent descendre du véhicule.

La descente s'effectue obligatoirement par les portes arrière.

Après la descente du véhicule, le voyageur ne peut s'engager sur la chaussée qu'après avoir attendu et vérifié que le véhicule soit suffisamment éloigné, permettant ainsi une bonne visibilité des conditions de circulation, dans le respect des règles de sécurité.

### **2.3. Horaires**

Les horaires sont indiqués dans les fiches horaires et aux points d'arrêts définis par la Région Nouvelle-Aquitaine.

Les horaires mentionnés correspondent au départ de l'arrêt. Il est fortement conseillé aux clients de se présenter 5 à 10 minutes à l'avance.

Ces horaires restent théoriques et ne tiennent pas compte des aléas de circulation ou en cas de force majeure.

### **2.4. Places réservées**

Dans chaque véhicule, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- 1) mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible»,
- 2) non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- 3) invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible»,
- 4) femmes enceintes,
- 5) personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles).

Les voyageurs non prioritaires sont invités à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées.

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

### **2.5. Transport des animaux, objets encombrants et matières dangereuses**

#### **2.5.1 Animaux**

Par principe, les animaux sont interdits dans l'ensemble des véhicules du réseau.

Les chiens dangereux rentrant dans les catégories 1 et 2 sont interdits à bord des véhicules même s'ils sont muselés et tenu en laisse.

Par exception, les animaux suivants sont toutefois tolérés dans les véhicules du réseau :

- Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ; ces chiens sont exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.
- Les animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces petits animaux sont transportés gratuitement s'ils n'occupent pas une place assise ou l'emplacement y correspondant.

Dans tous les cas, ces animaux ne doivent pas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou le conducteur ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dommages ou des dégâts provoqués par les animaux ou des dommages qui leur auraient été causés.

Le propriétaire ou le gardien de l'animal sera seul tenu pour responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

### **2.5.2 Objets encombrants**

Tout colis ou bagage qui par sa forme, sa nature, son odeur, sa destination ou son volume peut gêner ou incommoder les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé est interdit à bord et dans la soute.

#### Les petits bagages

Chaque voyageur peut emmener avec lui à bord du véhicule un objet ou bagage sous réserve qu'il puisse être placé soit sous le siège, soit dans le porte bagage. Ces bagages doivent être étiquetés (coordonnées du voyageur).

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

Les bagages ou paquets d'un poids inférieur à dix (10) kg, dont la plus grande dimension est inférieure à cinquante (50) centimètres et qui peuvent être portés sur les genoux du propriétaire sont acceptés à bord du véhicule.

Il est toutefois interdit de monter à bord des véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,50 mètre. Les bagages de poids et de taille supérieurs seront admis dans les soutes du véhicule lorsque le conducteur n'aura émis aucune réserve. Tous les bagages doivent être étiquetés (coordonnées du voyageur) et être signalés au conducteur.

Il est rappelé que le voyageur sera tenu pour responsable des dommages causés à ses bagages dès lors qu'il est à l'origine ou a contribué à la réalisation des dits dommages. Seule une faute du transporteur engagera sa responsabilité. En cas de perte ou d'avarie d'un bagage appartenant à un voyageur, l'indemnisation sera limitée à la somme de 800 euros par bagage. Ce plafond de réparation ne s'applique toutefois pas en présence d'une faute inexcusable du transporteur.

#### Les poussettes et vélos

Les poussettes doivent être pliées. Elles sont transportées gratuitement dans les soutes du véhicule.

Les vélos, les planches à voile et les planches de surf ne sont pas acceptés à bord des véhicules à l'exception des véhicules spécialement adaptés et sur réservation ou sous réserve de places disponibles.

#### Moyens de déplacement à roulettes

Le voyageur utilisant tout moyen de déplacement ou tout type de transport de type roller, skate-board, trottinette ou tout autre moyen à roulettes, doit retirer celui-ci avant la montée à bord du véhicule, le plier si possible et le mettre en soute.

Les agents du réseau sont habilités à refuser l'admission de certains objets si ces derniers sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs (en raison de leur taille, de leur poids, ou bien du nombre élevé de voyageurs déjà présents dans le véhicule empêchant l'accès de l'objet concerné).

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou des dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis sauf s'il est dûment démontré qu'il a commis une faute. Leur propriétaire sera par ailleurs tenu responsable des dommages ou des dégâts que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service lorsqu'il est à l'origine ou a contribué à la réalisation du dommage.

### **2.5.3 Matières et objets dangereux**

Il est interdit d'introduire dans les agences commerciales, stations ou véhicules, des matières dangereuses : explosives, inflammables ou toxiques.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et les réglementations en vigueur.

Les outils en tous genres (tournevis, marteau, cutter, pince...) et couteaux de cuisiniers ou assimilés sont interdits à bord des véhicules et sont tolérés dans les soutes.

Il peut être demandé au voyageur par le conducteur de quitter le véhicule avec les matières ou objets qui se révéleraient dangereux au cours du voyage.

### **2.5.4 Sanctions - Exclusions**

En cas de comportement grave et avéré notamment envers les personnels de l'entreprise, les autres usagers du service ou de manquement grave aux consignes de sécurité, les contrevenants s'exposent à un dépôt de plainte et à une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion temporaire ou définitive du réseau de transport routier de voyageurs de la Région Nouvelle-Aquitaine.

## **2.6. Interdictions**

### **2.6.1 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 désignées par l'exploitant,
- de gêner la fermeture ou l'ouverture des portes,
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, 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, des colis, des bagages ou tout autre objet,
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ou la girouette du véhicule,
- de fumer, vapoter ou de cracher dans les véhicules de l'exploitant et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public,
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de gêner le bon fonctionnement des matériaux, des équipements et des 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,
- d'actionner 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 ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit,
  - de pénétrer dans les véhicules de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ébriété.

### **2.6.2 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 s'asseoir à même le sol ou de s'allonger dans les véhicules,
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant,
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou de tout objet assimilé,
- 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 de tout objet assimilé, ou en utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tout objet assimilé,
- de distribuer des tracts de toute sorte 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 requise,
- 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 dans les stations ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, prospectus, titres de transports...) résidus ou détritiques 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 aux 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 véhicules du réseau,
- de pratiquer toute forme de mendicité,
- d'apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements 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 du présent article 2.5.2 risquent d'incommoder ou de troubler l'ordre public et/ou la sécurité à l'intérieur d'un véhicule ou à un arrêt du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si les voyageurs précités 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 les 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 Organisatrice, la Région Nouvelle-Aquitaine.

### **3.2. Achats de titres de transport**

L'acquisition des titres de transport peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des revendeurs agréés, des dépositaires ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules. Dans ce dernier cas, les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

Le règlement des cartes de transport nominatives, déclaratives ou anonymes pourra s'effectuer en espèce sous réserve d'un appoint suffisant et l'exploitant est tenu de proposer au moins deux modes de paiement supplémentaires aux voyageurs.

Les abonnements pourront être payés par virement ou prélèvement SEPA, l'exploitant devra dès lors respecter un délai de pré-notification de 14 jours avant la date d'échéance du prélèvement SEPA, ou un délai plus court dès lors qu'il a été convenu avec le client.

L'exploitant pourra envoyer un échéancier annuel suite à la souscription d'un abonnement quatorze (14) jours avant le premier prélèvement, indiquant le montant des sommes prélevées ainsi que la date de prélèvement.

L'exploitant pourra également envoyer un échéancier annuel après la souscription de l'abonnement avec la date de prélèvement et le calcul d'un montant approximatif. Dans tous les cas, le client devra être informé de la somme exacte prélevée sur son compte bancaire.

### **3.3. Titre de transport impayé**

Les personnes susceptibles d'être inscrites dans le traitement de gestion des impayés devront en être informées lors de la conclusion du contrat d'abonnement et préalablement à leur inscription dans le fichier des impayés ainsi que de l'invalidation de leur carte de transport.

Les informations relatives à la gestion des impayés devront être retirées de la liste d'opposition dès la régularisation des sommes dues. A défaut de régularisation, elles seront conservées pendant au maximum deux ans à compter de leur inscription.

### **3.4. 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,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative,
- de revendre des titres de transport du réseau.

### **3.5. 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,
- composer leur ticket unité, leur ticket journée ou tout titre de transport vendu à bord du véhicule lors de leur première utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition.



### **3.6. 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 (parvis, pôles d'échanges, gares routières) 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 la descente du véhicule ou la 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 un tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir justifier de sa qualité et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Pour les titulaires de la carte Solidarité Transport, les tarifs liés à cette prestation seront accordés sous présentation de la carte d'ayant-droit.

Lorsque le voyageur ne peut apporter immédiatement cette preuve, il est considéré en infraction et exposé 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 du présent règlement d'exploitation 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. Les Agents Commerciaux de Contrôles assermentés sont en mesure de faire intervenir les forces de l'ordre si la situation le justifie.

### **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**

Lorsque le titulaire de la carte de transport est l'auteur ou le complice d'une fraude ou d'une tentative de fraude, il peut échapper à des poursuites pénales en s'acquittant d'une indemnité forfaitaire transactionnelle proportionnée au manquement du titulaire de la carte de transport.

Le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle peut être réglé de la manière suivante :

- 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.

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.

## **ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS**

### **5.1. Responsabilité**

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, oubliés ou volés dans les véhicules ou dans les soutes, dans ses bureaux 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 les voyageurs.

### **5.2. Garde**

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés et seront conservés 12 mois à compter de leur centralisation dans la base des objets trouvés. Passé ce délai, les objets non réclamés feront l'objet d'une destruction ou seront remis à des associations caritatives.

### **5.3. Restitution des objets**

Toute personne revendiquant la propriété d'un objet, bagage... devra faire preuve qu'il en est bien le propriétaire en fournissant tout document ou description permettant d'identifier l'objet, bagage...

## **ARTICLE 6 – RÉCLAMATIONS**

### **6.1. Qualité**

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un service de transport effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant son ticket de transport utilisé, 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 écrites**

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées en lettre recommandée avec accusé de réception au siège de l'exploitant.

Par voie postale :

Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine  
Sous-direction des transports routiers de Voyageurs  
Site de La Rochelle  
20 rue de la Somme  
17000 La Rochelle

Par courrier électronique : [transcol17@nouvelle-aquitaine.fr](mailto:transcol17@nouvelle-aquitaine.fr)

Par formulaire informatique : [transports.nouvelle-aquitaine.fr](http://transports.nouvelle-aquitaine.fr)

### **6.4. Registre des réclamations**

Le personnel des agences commerciales se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations, de même que la centrale d'information de la Région Nouvelle-Aquitaine via leur numéro d'appel.

## **ARTICLE 7 - AFFICHAGE**

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules du réseau.

Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant ou bien être expédié sur demande.

## **ARTICLE 8 - REMBOURSEMENT/REPLACEMENT**

### **8.1. Remboursement**

L'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport valide qu'il aura commercialisé.

### **8.2. Remplacement**

Seuls seront remplacés, à titre gratuit, les titres présentant un réel dysfonctionnement lors de leur validation.

En cas de perte, vol ou détérioration d'un titre de transport, celui-ci fera l'objet d'un remplacement contre paiement de la somme de 10€.

Certains cas particuliers, erreur d'achat, erreur de conseil lors de la vente d'un titre de transport, pourront faire l'objet d'un remplacement ou dédommagement à hauteur des frais précédemment avancés par le voyageur.

## **ARTICLE 9 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES**

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des dommages imprévisibles et ne constituant pas une suite directe et immédiate de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat de transport.

## **ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES**

L'exploitant devra informer les voyageurs de la finalité du traitement de leurs données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif de leurs réponses ainsi que des modalités d'exercice de leur droit d'accès et de rectification par un affichage dans les points de délivrance des cartes de transport ainsi que sur les formulaires d'abonnement.

L'exploitant devra également informer les voyageurs des destinataires de leurs données, notamment dans le cadre d'une interopérabilité des systèmes entre différents réseaux de transports.

## **ARTICLE 11 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES SUR RESERVATION**

### **11.1. Conditions d'accès aux services sur réservation**

L'accès au service est réservé aux personnes résidant sur le territoire de la Charente-Maritime et dont la commune est mentionnée sur les fiches horaires.

### **11.2. Service sur réservation sur les lignes secondaires et armatures**

Le service sur réservation sur les lignes secondaires et armatures s'effectue de point d'arrêt à point d'arrêt.

Les itinéraires sont définis à l'identique des services réguliers des lignes secondaires ou armatures.

Les horaires sont mentionnés sur chacune des fiches horaires.

### **11.3. Réservation**

Le service est déclenché par le client dès son premier appel téléphonique et la réservation s'effectue par téléphone auprès de la centrale de réservation de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Le voyageur doit effectuer sa demande de réservation au plus tard la veille avant dix-sept (17) heures pour un déplacement du lundi au vendredi et le vendredi avant dix-sept (17) heures pour un déplacement le week-end et le lundi, précisant l'horaire ainsi que l'itinéraire aller et retour.