Règlement général d'exploitation Transaltitude

Objet et champ d'application

VFD exploite le réseau Transaltitude pour le compte du la Région Auvergne-Rhône-Alpes sous forme de délégation de service public.

Le présent règlement d'exploitation s'applique à tous les clients et sur toutes les lignes du réseau Transaltitude. Il détermine les droits et obligations des clients, ainsi que les interdictions liées à l'utilisation du réseau Transaltitude. Ce règlement est complémentaire et ne substitue pas à la réglementation en vigueur applicable aux activités de transport de voyageurs ainsi qu'aux conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou sur l'application mobile de Transaltitude.

Article 1 : Le titre de transport

Sauf cas spécifique mentionné dans les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile (exemple : enfant de - de 3 ans), tout client doit s'acquitter et doit être en mesure de présenter un titre de transport valide au conducteur, au personnel préposé aux opérations de contrôle ou d'embarquement à bord, pour accéder aux lignes Transaltitude. Les titres de transport doivent être maintenus par chaque voyageur dans un parfait état d'usage.
La vente et l'utilisation des titres de transports Transaltitude sont soumises aux conditions générales de vente et aux conditions d'utilisation de la plateforme de vente en ligne www.bus-et-clic.com disponibles sur www.transaltitude.fr / appli mobile. Il est recommandé de préparer l'appoint pour tout achat dans le véhicule (les billets de plus de 20€ ne sont pas acceptés).

Article 2 : Règlement général sur la protection des données informatisées

Les données recueillies auprès des voyageurs font l'objet d'un traitement informatisé destiné à gérer la base de données clients. Les clients Transaltitude bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. Ils peuvent exercer ce droit en s'adressant à la Direction Générale VFD 14, rue du Lac – 38120 SAINT EGREVE. Seules des personnes habilitées ont accès aux données informatisées et sont tenues à des règles de confidentialité engageant leur responsabilité personnelle.

Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile, VFD, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. VFD est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679). En aucun cas VFD ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en lignes.

Article 3 : L'accès au véhicule

L'accès à bord des véhicules Transaltitude est soumis à la présentation obligatoire d'un titre de transport valide auprès du conducteur ou auprès du personnel préposé aux opérations de contrôle ou d'embarquement à bord. Si les voyageurs sont démunis de titre en cours de validité, ils sont tenus d'en acheter un auprès du conducteur ou des points de vente à proximité (Gare Routière de Grenoble, dépositaires officiels...).

Le titre de transport doit être conservé tout au long du voyage y compris les éventuelles correspondances effectuées sur le réseau Transaltitude. Il doit pouvoir être présenté à tout moment, à la demande du transporteur ou des contrôleurs assermentés. Une pièce d'identité avec photo ou un justificatif de droit à réduction pourra être exigé en même temps que le titre de transport à l'embarquement à bord du véhicule ou lors des opérations de contrôle. Si un titre de transport illisible, non valide ou manifestement falsifié est présenté, l'accès au car sera refusé au client. Toute personne dont l'état est jugé comme pouvant porter atteinte à la sécurité, à la qualité du service et à la tranquillité des voyageurs pourra être refusée par le conducteur (état d'ivresse, non observation des règles d'hygiène élémentaires...). La montée des voyageurs doit s'effectuer par la porte avant dans l'ordre et dans le calme. Si les voyageurs montent et descendent par la même porte, ceux qui montent doivent laisser passer ceux qui descendent. Seule la descente est autorisée par la porte centrale ou arrière. Les voyageurs doivent attendre l'arrêt complet du véhicule pour monter ou descendre. Ces dispositions s'appliquent à tout véhicule de transport agréé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Article 4 : Les règles à respecter pendant le voyage

Pendant toute la durée du trajet, le client doit rester assis à sa place et ne la quitter qu'au moment de la descente. Conformément aux articles R412-1 et suivants du Code de la Route, et sauf exceptions autorisées réglementairement (exemple : cas spécifique des enfants), l'obligation du port de la ceinture de sécurité s'applique à tous les voyageurs dès lors que le véhicule est en mouvement et qu'il dispose de sièges équipés.

En cas de contrôle des forces de l'ordre, les voyageurs (adultes ou mineurs) engagent leur seule responsabilité et peuvent être verbalisés.

Les voyageurs sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne commettre aucune imprudence, inattention ou inobservation du règlement susceptible d'engendrer des accidents. Il est notamment recommandé aux parents ou aux accompagnateurs des enfants de veiller à leur comportement et de les aider lors de la montée et de la descente des véhicules.

Le conducteur refuse obligatoirement l'accès au véhicule en cas de dépassement du nombre de places assises. Les voyageurs sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne commettre aucune imprudence, inattention ou inobservation du règlement susceptible d'engendrer des accidents. Il est notamment interdit :

- d'embarquer avec des chaussures de ski aux pieds. Les chaussures de ski devront obligatoirement être déposées en soute.
- de parler au conducteur sans nécessité pendant le trajet ou de le distraire,
- de fumer ou d'utiliser des allumettes ou des briquets,
- de boire et de manger à bord du véhicule,
- de consommer de l'alcool,
- de se pencher au dehors,
- de toucher ou manipuler, avant l'arrêt du véhicule, les poignées des portières, les serrures ou les dispositifs d'ouverture,
- de toucher, manipuler ou faire obstacle aux dispositifs de sécurité du véhicule sauf motif impérieux,
- de quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans le véhicule, de recueillir des signatures ou d'effectuer des enquêtes dans le véhicule sans autorisation de la Région Auvergne-Rhône-Alpes,
- de mettre les pieds sur les sièges,
- de cracher ou de jeter des détritus ou quoi que ce soit dans le véhicule ou sur la voie publique depuis le véhicule,
- d'entraver la circulation dans le véhicule ainsi que la montée ou la descente des autres voyageurs,

- de souiller ou détériorer le matériel,
- de troubler l'ordre et la tranquillité dans le véhicule (chahut, cris) ou d'importuner les autres voyageurs,
- de transporter des bagages ou matières interdites par le présent règlement.

Le conducteur et/ou le personnel préposé aux opérations de contrôle ou d'accès à bord disposent de l'autorité nécessaire pour exclure des véhicules tout passager qui refuserait de se soumettre aux règles du présent règlement d'exploitation même si celui-ci est muni d'un titre de transport valide.

Les voyageurs sont tenus de respecter les éventuelles consignes ou rappel de consignes ordonnées par le conducteur.

En cas de problème, les conducteurs ou les contrôleurs sont disponibles pour prêter assistance. Il pourra être fait appel aux forces de l'ordre (police, gendarmerie...) ou aux services de secours pour rétablir et garantir l'ordre public dans les véhicules ou pour porter assistance aux voyageurs.

Article 5 : Les places réservées

Les quatre places situées à droite et à gauche derrière le conducteur sont réservées en priorité :

- sous réserve d'être titulaires d'une carte d'invalidité, aux mutilés de guerre, aveugles civils, aux malentendants et invalides du travail,
- aux infirmes civils,
- aux femmes enceintes,
- aux personnes âgées ou aux personnes à mobilité réduite,
- aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 2 ans.

Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres mais ils doivent le cas échéant les céder aux ayant droits mentionnés ci-dessus.

Article 6 : Réservation Usager en Fauteuil Roulant (UFR)

Les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) ont accès aux Services Transaltitude. Leur prise en charge spécifique doit impérativement respecter les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile.

Article 7 : Le transport des bagages, des vélos, de messagerie et des animaux

Les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile précisent les modalités relatives aux caractéristiques et aux conditions de règlement des bagages associés à chaque titre de transport. Le conducteur ou le personnel préposé aux opérations de contrôle ou d'embarquement à bord veillera au respect des conditions relatives au transport des bagages associées au titre de chaque voyageur.

Les bagages à main, à conserver à bord du car restent sous la garde et l'entière responsabilité du client. Ils ne doivent pas entraver la circulation et la sécurité à bord du véhicule. Les bagages à main ne doivent pas dépasser 5 kg et une dimension standard (Longueur : 50 cm x largeur : 35 cm x Hauteur : 20 cm). Tout objet supérieur à 5 kg ou à 50 cm sera obligatoirement déposé dans les soutes du véhicule et sera considéré comme un bagage. Les bagages laissés sans surveillance près des autocars avant l'embarquement ou à la descente du car ne seront pas pris en compte par le conducteur.

Les bagages en soute ne doivent pas dépasser un poids de 20 kg par personne et une dimension totale de 150 cm (correspond au total de la longueur + la largeur + la hauteur du bagage). Tout bagage en surnombre ou dont le poids et le volume sont supérieurs aux conditions ci-dessus est considéré comme un bagage hors gabarit et n'est pas accepté à bord des cars. Toutefois, lors du contrôle à l'embarquement et sous réserve de place disponible en soute, ces bagages peuvent être embarqués contre une facturation suivant les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile.

En cas d'utilisation des soutes à bagages, les conditions de pose ou de dépose des bagages sont laissées à l'appréciation du conducteur ou du personnel préposé aux opérations d'embarquement. Aucun voyageur ne peut donc procéder de sa propre initiative aux opérations d'ouverture/fermeture ou chargement/déchargement des soutes.

Les bagages doivent impérativement être étiquetés avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du Passager concerné. Le Passager peut également y faire figurer son adresse de courrier électronique. L'étiquetage des bagages est à la charge du passager et relève de sa seule responsabilité. Les bagages doivent être hermétiquement fermés. Aucun objet (type casque, sac …) ne doit être attaché à l'extérieur du bagage. Les sacs de courses, cabas, cagettes, cartons ou tout autre contenant ouvert ne sont pas acceptés ni en soute, ni à bord du véhicule.

De manière générale, les bagages doivent être dans un état tel que leur contenu ne puisse se répandre en cours de route. Le client ne pourra engager la responsabilité de VFD contre un éventuel dommage en cas d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement de l'emballage.
Les poussettes sont autorisées dans les soutes dans la limite de la place disponible et à conditions d'être pliées. Sont interdits à bord ou en soute des cars Transaltitude :

- toute matière dangereuse, illégale, salissante, inflammable, corrosive, explosive ou sous forme de gaz, toutefois les malades présentant des difficultés respiratoires sont autorisés à utiliser des bouteilles de gaz à usage médical dans la limite des quantités nécessaires à leur déplacement
- tout objet dangereux : armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles, etc. : l'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux forces de l'ordre lorsqu'ils sont en service commandé
- les contenants en verre (à bord)
- les vélos pliés ou non, trottinettes ou tout objet de micromobilité sans exception
- les messageries, colis...

Le conducteur ou le personnel préposé aux opérations d'embarquement refuseront l'accès à bord des clients dont les bagages ne respectent pas les conditions précitées.

La responsabilité de la Région Auvergne Rhône Alpes ou de VFD ne saurait être engagée en cas de perte ou de vol d'objets placés à bord. VFD est responsable des bagages placés dans les soutes. Les exceptions et modalités d'indemnités pouvant être allouées sont précisées dans les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile. Le transport de chiens tenus en laisse, muselés et attachés, chats et autres animaux domestiques en cage est toléré à bord du car et sur les genoux du client sous condition qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs.

Les chiens de grandes tailles peuvent être tolérés muselés, attachés et placés au sol devant le client. La présence de chiens sur les sièges et dans l'allée est interdite. Les chiens d'attaque catégorie 1 ne sont pas admis dans le car. Les nouveaux animaux de compagnie et les animaux exotiques (serpents, araignées, caméléons...) sont strictement interdits. Les propriétaires des animaux sont réputés responsables des dégâts de toute occasionnés, tant aux voyageurs qu'au personnel, au matériel ou aux installations du réseau Transaltitude. Les conditions générales de vente disponibles sur www.transaltitude.fr ou appli mobile précisent les modalités de tarification applicables à ces animaux.

Article 8 : Les objets trouvés

Transaltitude assure la réception, la prise en charge, le stockage et la restitution des objets trouvés à bord ou dans les soutes des véhicules. La procédure de demande de restitution des objets trouvés est disponible sur le site www.transaltitude.fr ou appli mobile. Tout objet trouvé non réclamé après une durée d'un an devient propriété de VFD.

Article 9 : Application du présent règlement et infractions

Des contrôles fraude/qualité sont réalisés sur tout le réseau Transaltitude par des contrôleurs assermentés et identifiables par un badge. Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre à toute réquisition des contrôleurs dans les véhicules ou dans les zones de descente ou de montée.

Si le voyageur est en situation irrégulière (absence de titre de transport, titre de transport non valide, périmé, détérioré, falsifié...), celui-ci pourra éviter toute poursuite, soit en effectuant sur le champ le versement d'une indemnité, à l'agent verbalisateur (par chèque, CB, en espèces) soit dans un délai de 10 jours à compter de la constatation de l'infraction auprès du service recouvrement de VFD.

Le montant et les règles d'applications des infractions constatées seront appliqués conformément au Code des Transports et au Code de Procédure Pénale.

Les tarifs des infractions sont affichés à l'intérieur des véhicules.

Si la transaction proposée par l'agent verbalisateur est honorée immédiatement, elle est composée : du prix du titre de transport, le cas échéant, et d'une indemnité forfaitaire adaptée.

Si la transaction proposée par l'agent verbalisateur n'est pas honorée immédiatement, elle est composée : de frais de constitution de dossier fixés à 50€, du prix du titre de transport, le cas échéant, et d'une indemnité forfaitaire adaptée.

Les indemnités forfaitaires sont appliquées en fonction de l'infraction constatée :

- Absence de titre de transport valide : 50 €
- Titre de transport falsifié ou usurpé :70 €
- Autre type d'infraction de 3ème catégorie : 70 €
- Infraction de 4ème catégorie : 165 €

Les voyageurs qui ne respectent pas les clauses du présent règlement sont en situation irrégulière. Tous les salariés du réseau Transaltitude sont habilités à demander au voyageur concerné de se soumettre au respect du présent règlement sous peine de procès-verbal. En cas d'incivilité, d'insultes, de menaces, de violences physiques, de vol ou d'agression envers un voyageur, le conducteur, un contrôleur, le voyageur fautif se voit dresser un procès-verbal et encourt des poursuites judiciaires.

Article 10 : Les suggestions et réclamations

Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de ses services, VFD recueille et écoute l'ensemble des suggestions ou réclamations de ses clients. VFD s'engage à apporter une réponse circonstanciée dans les meilleurs délais (au plus tard dans les 30 jours suivants la réception de la réclamation). Tout voyageur qui manifeste l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau Transaltitude quelles que soient les circonstances invoquées est tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir, non seulement la réalité du voyage qu'elle prétend avoir effectué et le paiement du prix qui s'en est suivi (Code Civil - article 1315). En cas de préjudice, seul celui causé directement par un manquement / une faute de VFD sera pris en compte.

L'envoi des réclamations peut être effectuée par voie :

- postale, à VFD Service Relations Clients – 14, rue du Lac CS 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex
- électronique, à l'adresse : contact.busetclic@vfd.fr
- via le site internet de Transaltitude : https://www.transaltitude.fr/fr/pour-nous-contacter/

Article 11 : Circonstances exceptionnelles

Dans le cadre de l'activité Transaltitude, en cas de situation perturbée prévisible, VFD met en place un Plan de Transport Adapté. En cas de perturbations prévisibles et non prévisibles du trafic, VFD met également en place un Plan d'Information des Usagers. Les horaires ont été paramétrés en fonction des conditions météorologiques et de circulation moyennes. Ils ne sont donc pas contractuels. Aussi, la responsabilité de VFD ne pourrait être engagée si les horaires de ses prestations ne sont pas respectés :

- en cas de perturbations du trafic routier (phénomènes météorologiques, forte affluence, accident de circulation...)
- en cas de force majeure non maîtrisable (malaise voyageur...)
- en cas d'attente ou de régulation nécessaire pour assurer les correspondances avec d'autres modes de transports partenaires (trains SNCF notamment)

La responsabilité du transporteur ne pourra être recherchée pour un retard ou une suppression de services en cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de causes extérieures telles qu'intempéries, catastrophes naturelles, conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, grèves, incendie, dégâts des eaux, etc. La force majeure s'étend à tout événement extérieur, présentant un caractère à la fois imprévisible, irrésistible et insurmontable qui empêche VFD d'exécuter tout ou partie des obligations mises par le présent contrat à sa charge. Dans tous les cas, VFD met en place les moyens humains, techniques et organisationnels adaptés pour limiter la durée et les effets des problèmes rencontrés. Les horaires et les correspondances avec d'autres moyens de transport (avions, trains, autocars, réseaux urbains...) ne sont pas garantis. VFD ne pourra pas faire l'objet de poursuite destinée à obtenir des dédommagements financiers engagés par ses clients suite à des perturbations des retards ou des modifications qui compromettent l'accès aux correspondances avec d'autres modes de transport. Il est donc vivement recommandé aux clients Transaltitude de sélectionner des voyages prévus à des horaires avec une marge suffisante pour assurer convenablement ses éventuelles correspondances avec d'autres moyens de transport.

Article 12 : Mesures liées à tout type de crise sanitaire

Les voyageurs s'engagent à respecter les prescriptions sanitaires nationales en vigueur le jour de leur voyage concernant entres autres, le port du masque obligatoire à bord des véhicules de transport en commun et le respect des gestes barrières. Les équipements de protection individuels obligatoires sont à la charge des voyageurs.