

Règlement d'exploitation*

du réseau de transport
public de voyageurs
de Brest métropole océane,
Communauté Urbaine

ARTICLE 1 OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public de Brest métropole océane, Communauté Urbaine, 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 en voiture 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.

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. 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 poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. 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 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'armes 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 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, 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 cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales 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 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 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 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, ou en état d'ivresse.

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 ;
- 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 ;
- et, plus généralement 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 dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...) résidus ou débris 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 ou 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.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles 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 CONTRÔLE 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 (Brest métropole océane, Communauté Urbaine).

3.2 - Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en utilisant les distributeurs automatiques (s'ils existent), ou en se rendant auprès des revendeurs agréés (Relais **bibus**), aux bureaux et / ou agences commerciales de l'exploitant 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;
- 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 non compostés.

3.4 - Validation des titres

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

- présenter au conducteur 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, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1^{ère} utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur leur coupon d'abonnement leur numéro d'abonné.

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. 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.

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 la dite 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 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 - Gardé

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés de la Mairie de Brest.

ARTICLE 6 SURVEILLANCE

Pour des raisons de sécurité, l'exploitant peut écouter l'ambiance sonore et visualiser des images vidéo enregistrées à l'intérieur des véhicules.

Des enregistrements de ces écoutes sonores et de ces images vidéo sont effectués par l'exploitant dans le cadre de la législation en vigueur.

ARTICLE 7 RÉCLAMATIONS

7.1 - 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.

7.2 - Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

7.3 - Réclamations écrites

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

Par voie postale :

bibus – CTCUB
7, rue Ferdinand de Lesseps
29806 BREST CEDEX 9

Par courrier électronique : relationsclients@bibus.fr

7.4 - Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale (**bibus - accueil** 33 boulevard Clemenceau 29200 Brest) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 8 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 **bibus - accueil** ou bien être expédié sur demande.

ARTICLE 9 REMBOURSEMENT/REPLACEMENT

9.1 - 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.

9.2 - Remplacement

Seuls seront remplacés, sur justification de perte ou de vol :

- les coupons mensuels adressés à domicile dans le cadre de l'acquisition donnant lieu à prélèvement automatique ;
- les coupons annuels ou année scolaire ou universitaire.

Le remplacement ne sera accepté qu'une seule fois sur la durée de validité des dits coupons.

ARTICLE 10 COMPENSATIONS FINANCIÈRES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

ARTICLE 11 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES À LA DEMANDE

11.1 - Conditions d'accès aux services PMR et Filigne

- Service PMR

L'accès au service PMR, pour les personnes résidentes sur le territoire de la Communauté Urbaine, est soumis à certaines conditions :

- être titulaire de la carte d'invalidité orange (barrée de vert) portant les mentions «station debout pénible» et 80% d'invalidité,
- ou être titulaire de la carte de Grand Infirmes de Guerre.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission. Elle pourra être validée si nécessaire, pour évaluer les conditions d'accessibilité, à l'occasion d'une rencontre-entretien dans les locaux de l'Exploitant.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'exploitant :

bibus

7, avenue Ferdinand de Lesseps
29806 BREST CEDEX 9

L'accès au service PMR pour des personnes extérieures à Brest Métropole Océane est possible selon les mêmes conditions énoncées ci-dessus. La prise en charge doit se faire sur le PTU. L'inscription au service étant temporaire elle n'est pas soumise à l'établissement d'un dossier d'admission.

- Service FILIGNE : tout public.

11.2 - Nature des prestations réalisées

- Service PMR

Le service **bibus** 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.

Le service **bibus** 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 FILIGNE :

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

11.3 - Réservation

- Service PMR

L'ayant droit effectue la demande réservation au moins 24 heures à l'avance en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur. La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 34 42 46 de 9h00 à 11h30 et de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi. En dehors de ces heures, une boîte vocale est disponible pour les clients, permettant d'y laisser un message. Le client sera contacté par le service de réservation dès le premier jour ouvrable suivant ce message pour procéder à la réservation.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique traitée par courrier ou par fax. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances etc.). En cas de modification fréquente le transport sera traité sur réservation systématique.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée : à l'occasion d'une sortie en groupe il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service **bibus** puisse répondre au mieux à la demande.

- Service FILIGNE :

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.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 344 222 de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi, au plus tard une heure avant le départ. Les réservations pour le samedi sont à effectuer le vendredi avant 17h00.

11.4 - Déplacements inutiles

- Service PMR

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 **bibus** 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 de 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 une pénalité de 15 euros; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

• Service FILIGNE :

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 «Filigne» 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 était 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.

11.5 - Ponctualité

• Service PMR

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 FILIGNE :

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

11.6 - Tarification et modalités de correspondance

L'ensemble de la gamme tarifaire s'applique sur les services Filigne et PMR du réseau de transports publics de voyageurs de Brest métropole océane.

Modalités de correspondance avec **bibus** avec le ticket unité: le client doit préciser à l'opérateur dès la réservation son souhait de correspondance. Le conducteur lui remet gratuitement le jour de son transport un ticket correspondance daté et utilisable dans l'heure.

Dans le sens **bibus** -> Service à la demande, il suffit d'oblitérer un ticket **bibus** dès le début du trajet et de le conserver sur l'ensemble du parcours.

11.7 - Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service PMR

- 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'utilisateur 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'accompagnateur sont à préciser lors de la réservation.

11.8 - Sécurité

À 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 **bibus** d'assurer de nouvelles prestations de transport.

11.9 - Mise à jour de la fiche utilisateur du service PMR

- 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 **bibus** 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 11.1.

11.10 - Bagages

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

