

Règlement d'utilisation du service

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 bibus.

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 dans un bus 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 tôt pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter son véhicule sans danger.

A 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. C'est le cas aux terminus des lignes 1 et 4 aux arrêts « Route du Conquet » et ligne 4 à « Villeneuve ».

2.3. Places réservées

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

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle,
- 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 d'invalidité,
- Femmes enceintes,
- Personnes accompagnées d'un 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-droits lorsqu'ils en font la demande 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 dans les bus.

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, incommoder ou constituer une gêne pour les voyageurs.

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 dépasse 0,75 mètre. Exception faite des colis longs sous réserve qu'ils ne dépassent pas 2 mètres pour la plus grande longueur et 0,20 mètre pour les autres. Ces colis devront 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 bus avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché ».

En aucun cas, l'exploitant ne pourra 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 arrêts, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.

Les armes de toutes catégories sont interdites, sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes, prévue par les lois et la réglementation en vigueur.

2.5. Interdictions

2.5.1. Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- De se trouver dans les lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- De monter ou de descendre dans les véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant,
- De mettre un obstacle à l'ouverture ou à la fermeture des portes,
- De monter ou descendre des véhicules en dehors des arrêts matérialisés par un poteau ou un abri et quand le véhicule n'est pas totalement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant,
- De se pencher au dehors des vitres du véhicule,
- 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, de consommer de l'alcool ou de cracher dans les bus ou dans l'agence commerciale et plus généralement dans tous les lieux accessibles au public,
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de faire 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 disposition susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation, ou la circulation des autres voyageurs,
- De faire usage, aux arrêts comme dans les bus, de tout appareil bruyant ou sonore (type baladeur ou téléphone portable) ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées à des heures et lieux qui seront fixés par l'exploitant,
- De pénétrer dans les bus, dans l'agence commerciale ou au siège de l'exploitant en état d'ivresse ou dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs.

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 du véhicule après le dernier arrêt commercial ou aux terminus provisoirement établis par l'exploitant,
- De monter à bord et de circuler dans les bus avec des patins à roulettes, rollers, skates boards ou assimilés,
- De s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins, rollers, skates board ou assimilés,
- De porter atteinte à la sécurité publique,
- De distribuer des tracts sans autorisation spéciale,
- D'offrir, de louer ou 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'abandonner ou de jeter aux arrêts, à l'agence ou dans les véhicules tous papiers, y compris titres de transport), résidus ou détritiques de toute nature,
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière générale de troubler la tranquillité des voyageurs,
- De pratiquer toute forme de mendicité,
- D'apposer dans les arrêts équipés d'abribus ou de poteau d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, auto-collants, tags ou gravages,
- D'apposer dans les arrêts des objets permettant de faciliter la « fraude à la repasse » (poser son ticket encore valide dans une boîte pour le mettre à disposition d'un éventuel client),
- 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 est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non respect des conditions 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 le personnel habilité de 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.

3.2. Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en utilisant les distributeurs automatiques, en se rendant auprès des revendeurs agréés (relais bibus), à la Boutique bibus ou auprès des conducteurs lors de la montée dans le bus.

Dans ce dernier cas, les voyageurs sont invités à faire l'appoint ou à présenter une somme en rapport avec le montant à payer (soit un billet de 20 € maximum pour l'acquisition d'un ticket unité).

3.3. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur

- D'utiliser un titre de transport dans les 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 validé ou une carte d'abonnement nominative,
- De revendre des titres de transport non validés.

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 muni d'un abonnement ou d'une carte de libre circulation,
- Composter leur ticket unité, journée ou tout titre vendu à bord du bus lors de leur première utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à disposition.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur le coupon d'abonnement, le numéro de leur carte d'abonnement.

3.5. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut, à tout moment du trajet dans les bus et aux arrêts, vérifier les titres de transport.

Les voyageurs doivent se munir d'un titre 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 bus) pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle, et habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de libre 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, dans le bus, être constatées par le personnel de contrôle habilité par l'exploitant.

4.1. Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, sans préjudice des réclamations 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 un 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 d'une 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 de 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 les bureaux ou dans l'agence commerciale, ainsi que chez les dépositaires.

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.

Les denrées périssables ou les objets dont l'hygiène est douteuse seront détruits.

5.2. Garde

Tous les objets trouvés dans les bus sont remis au service des objets trouvés de la ville de Brest, rue Frézier, le jour ouvrable suivant leur perte.

Pour éviter tout litige, ils ne seront jamais remis en main propre par du personnel de l'exploitant

(exception faite des trousseaux de clés). Seules les cartes d'abonnement oubliées dans les bus, sont centralisées à l'agence commerciale où leur détenteur peut les récupérer, sous réserve de présenter une pièce d'identité.

Article 6 : Surveillance

Pour des raisons de sécurité, l'exploitant peut écouter l'ambiance sonore à bord des bus et visualiser les images vidéo enregistrées à l'intérieur des bus.
Ces écoutes et visionnages sont réalisés dans le respect 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.

7.2. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs peuvent être reçues par le personnel de contrôle et par le personnel de l'agence commerciale. Ces réclamations sont enregistrées mais ne font pas l'objet d'une réponse écrite.

7.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident, au siège de l'exploitant ou sur le site Internet.

7.4. Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale est à disposition de la clientèle pour enregistrer suggestions et réclamations.

Article 8 : Affichage

Une information indiquant les lieux de consultation du présent document est affichée dans les bus. Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale, sur le site internet ou être envoyé par courrier sur demande.

Article 9 : Remboursement / remplacement

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.
Dans le cadre de l'application de la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public, il est prévu un remboursement des titres de transport par l'exploitant lorsque celui-ci ne respecte pas le plan de transport annoncé, de son fait.

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 un prélèvement automatique,
- Les coupons annuels, année scolaire ou universitaire.

Le remplacement ne sera accepté qu'une seule fois sur la durée de validité desdits 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 à la demande PMR «Accemo» et Filigne

Service aux PMR - Accemo

L'accès au service Accemo, pour les personnes résident sur le territoire de Brest métropole océane, est soumis à certaines conditions.

Ce service est réservé aux personnes ayant un taux de handicap égal ou supérieur à 80% et ne pouvant utiliser, pour un trajet donné, le réseau régulier de transports publics.

Les déplacements pour une consultation médicale liée au handicap de la personne, pris en charge par la Sécurité Sociale sont pas assurés par le service PMR.

Ce service est ouvert aux titulaires de la carte GIG.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier. Elle sera validée à l'occasion d'une rencontre-entretien dans les locaux de l'exploitant, pour évaluer les conditions d'accessibilité, déterminer le besoin d'un accompagnateur et identifier les besoins de déplacements ainsi que les trajets irréalisables par le réseau régulier. Des itinéraires avec rabattement sur une ligne de bus accessible (à terme la ligne de tramway) pourront être proposés. Pour les déplacements à motif professionnel, il sera étudié la possibilité de co-voiturage en lien avec l'employeur. Pour les personnes n'ayant jamais utilisé le réseau régulier, il pourra être proposé un accompagnement de la part de l'exploitant lors de la première utilisation.

Les demandes de dossiers d'inscription se font par courrier auprès de l'exploitant.

L'accès au service pour les personnes extérieures à Brest métropole océane est possible selon les mêmes conditions. La prise en charge doit se faire sur le prix du ticket unité. L'inscription au service est temporaire, le dossier n'est ainsi pas soumis à admission préalable.

Filigne

Ce service de transport à la demande est accessible à tout public.

11.2. Nature des prestations réalisées

Service PMR - Accemo

Keolis Brest assure un transport de porte à porte ou de porte à destination d'un arrêt de bus d'une ligne accessible. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'entrée dans les bâtiments. Le client sera déposé en un point sécurisé.

Le service PMR ne saurait être assimilé à du taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même, 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 ce faire, un transport réservé peut être décalé, après information au client, dans la limite de +/- 20 minutes pour un déplacement régulier et +/- 60 minutes pour un déplacement occasionnel, afin de permettre la prise en charge d'autres clients.

Un même client 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.

Filigne

Le service Filigne fonctionne selon des horaires et des itinéraires prédéfinis.

Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

11.3. Réservation

Service PMR

L'ayant droit effectue la demande de réservation au moins 24 heures à l'avance en précisant l'horaire, les itinéraires aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur. La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone aux horaires et jours d'ouverture. 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 sa réservation.

Les demandes de réservation ponctuelles effectuées plus de 10 jours avant le déplacement devront faire l'objet d'une confirmation par téléphone, 48 heures avant.

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 fax. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances par exemple). En cas de modifications fréquentes, le transport sera traité sur réservation systématique.

Un déplacement de groupe fera l'objet d'une réservation unique indiquant l'effectif concerné.

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 au téléphone aux horaires et jours d'ouverture, au plus tard une heure avant le départ. Les réservations pour le dimanche sont à effectuer le samedi avant 18h00.

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 l'exploitant par tout moyen approprié au moins deux heures avant l'heure de prise en charge initialement programmée. Pour les périodes situées en dehors des horaires d'ouverture du service, une messagerie téléphonique est mise à disposition pour prévenir l'exploitant en cas d'annulation d'une réservation.

Le non-respect de ce délai empêche d'autres clients d'utiliser ces moyens pour d'éventuels déplacements. C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il sera appliqué, à partir du deuxième déplacement une pénalité de 15 euros. Cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique. La poursuite de l'utilisation du service sera conditionnée par l'acquittement de cette pénalité.

Filigne

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 le service « Filigne » par tout moyen approprié au moins une demi-heure avant l'heure déclenché.

Le non-respect de ce délai, dans le cas où il est l'unique client de ce service, et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement une pénalité de 15 euros. Cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

11.5. Ponctualité

Service PMR-Accemo

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle du service. Aussi, il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'heure 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.

Filigne

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

11.6. Tarification et modalités de correspondance

L'ensemble de la gamme tarifaire s'applique sur les services à la demande, exception faite de la carte libre circulation qui est uniquement valable sur le réseau régulier.

La correspondance avec le réseau bibus est possible avec un titre ticket unité. Le client doit le préciser à l'opérateur lors de sa réservation.

Dans le sens Transport à la Demande => réseau bibus, le conducteur remet au client gratuitement, le jour du transport, un ticket correspondance daté et utilisable dans l'heure.

Dans le sens réseau bibus => Transport à la Demande, il suffit au client de conserver sur l'ensemble du parcours, le ticket validé dans le bus.

11.7. Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service PMR - Accemo

- 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 et validé lors de la rencontre-entretien. L'accompagnant voyage ainsi 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 en possession 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.

11.8. 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 l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.

11.9. Mise à jour de la fiche client du service

- 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 l'exploitant pour permettre la prise en 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.

L'utilisation du service, passé ce délai 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.