

## CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT

### 1. ACCES AU TRANSPORT

- ❖ L'accès au véhicule est exclusivement réservé aux personnes munies d'un titre de transport en cours de validité. Tout voyageur utilisant un titre de transport papier ou une carte sans contact, doit pouvoir faire la preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.
- ❖ Les enfants de moins de 4 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité ; les enfants de 8 ans révolus peuvent circuler seuls.
- ❖ Les chiens et les petits animaux enfermés dans un panier peuvent être transportés gratuitement, ainsi que des bagages, dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux, et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs. Les chiens guides de personnes non voyantes sont admis gratuitement à condition de ne pas perturber le service. 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.

- ❖ 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'enfants 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. INTERDICTION D'ACCES A CERTAINES PERSONNES

- ❖ Les personnes qui, par leur tenue ou leur comportement risqueraient d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un autobus, ne sont pas admises à y monter, même si elles acquittent le prix du voyage.
- ❖ Au cas où le trouble serait apporté après leur entrée dans le véhicule, elles sont aussitôt priées de descendre par le conducteur-receveur sans pouvoir demander le remboursement du voyage.
- ❖ L'accès dans les autobus est interdit aux personnes chaussées de patins à roulettes ou équivalents (rollers).
- ❖ La montée et la descente des voyageurs ne peuvent se faire en dehors des arrêts ; la montée se fait impérativement par l'avant du bus.

### 3. INTERDICTIONS

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 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 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, de vapoter (cigarettes électroniques et tout élément s'y rapprochant) 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 se déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporairement 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.

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, sauf autorisation expresse donnée par le conducteur ;
- ❖ 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 aux points d'arrêt, à l'agence commerciale de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritres 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, graffs ;
- ❖ de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

En cas de non-respect des dispositions prévues, 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 injections 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.

#### **4. OBJETS ENCOMBRANTS ET MATIERES DANGEREUSES**

Le transport des colis et bagages non accompagnés est interdit.

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, que les poussettes ne sont pas utilisées à l'intérieur des véhicules et que les jeunes enfants sont retirés des poussettes à l'intérieur des véhicules. Les poussettes doivent être tenues immobilisées, et doivent être pliées sur demande du conducteur en cas d'affluence. 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.

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes, ou incommodantes (par exemple des matières explosives, irradiantes, ou dégageant des vapeurs incommodantes ou toxiques, etc.), des vélos ou des objets contendants, coupants, piquants, non protégés.

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

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

## 5. OBLIGATIONS DES VOYAGEURS

Lorsqu'un voyageur entre dans l'autobus, y compris en correspondance, il doit, selon le cas :

- ❖ acheter, auprès du conducteur-receveur, un titre de transport. Il est demandé aux voyageurs, dans toute la mesure du possible, de faire l'appoint ou, en tout état de cause, de ne pas présenter de billets supérieurs à 10 € ;
- ❖ ou valider le titre de transport en sa possession à son entrée dans le véhicule sur le valideur ;
- ❖ ou présenter au conducteur son titre de transport en cours de validité sur support papier ou sur smartphone ;
- ❖ être en mesure de présenter, jusqu'à sa descente du véhicule, ce titre de transport lors des contrôles effectués par les agents de l'exploitant.

## 6. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET ASSERMENTATIONS

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 transport.

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.

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.

Les indemnités forfaitaires applicables, fixées localement, sont les suivantes :

- ❖ pour les voyageurs démunis de tout titre de transport : 50 € ;
- ❖ pour les voyageurs munis d'un titre de transport non valable ou non complété : 50 € ;
- ❖ pour les voyageurs ayant commis une infraction comportementale (article 3 du présent règlement et autres infractions prévues par la loi) : 150 € ;
- ❖ les frais de dossier : 20 €.

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.

## 7. OBJETS TROUVES

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et/ou agence commerciale, ainsi que 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.

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés au dépôt.

## 8. RECLAMATIONS

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur ; soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

### Réclamations verbales

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

### Réclamations écrites

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

- soit déposées auprès de l'agence commerciale, place Gambetta à Cognac, durant ses horaires d'ouverture (en période scolaire, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h30 ; en période de vacances scolaires, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 et le samedi de 9h00 à 12h30) ;
- soit adressées par voie postale : STGA – 48 rue de Bellefonds – 16100 COGNAC – tél : 0800 881 691

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par STGA pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. **Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client de STGA.**

Coordonnées du médiateur :

AMIDIF (Association des médiateurs indépendants d'Ile de France) 1 place des Fleurus - 77100 Meaux Site internet : <http://www.amidif.com/>

## **9. SECURITE**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.

## **10. DISPONIBILITE ET REVISION DU REGLEMENT**

Le présent règlement est disponible sur le site [www.transcom.fr](http://www.transcom.fr), auprès du conducteur ou à l'agence commerciale.

Il sera révisé chaque fois que nécessaire.

Dernière mise à jour : le 17 juin 2019.