

Conditions générales de transport – règlement du service

1. Champ d'application

Ce règlement s'applique :

- ❖ A tous les services de transport en commun organisés par Grand Cognac, regroupés sous la dénomination « Transcom » ;
- ❖ À tous les usagers utilisant ces services, quel que soit leur statut.

Les conditions particulières d'accès au service de substitution des lignes 1 à 7 et au service Trans'porte sont annexés au présent règlement.

2. Accès au transport

2.1. Titre de transport

Lorsqu'un voyageur monte à bord d'un véhicule, y compris en correspondance, il doit, selon le cas :

- ❖ Acheter un titre de transport auprès du conducteur-receveur – achat à bord possible uniquement sur les lignes 1 à 7 (pas de vente à bord sur les lignes 11 à 99) ;
- ❖ Ou valider le titre de transport en sa possession à son entrée dans le véhicule sur le valideur ;
- ❖ Ou présenter au conducteur un titre de transport numérique en cours de validité ;
- ❖ Et 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.

Le personnel de contrôle des exploitants (entreprises de transport désignées par Grand Cognac pour la réalisation des services), peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transport.

Tout voyageur utilisant un titre de transport doit pouvoir faire la preuve de son identité sur demande du personnel habilité des exploitants.

En cas de perte de sa carte nominative, l'usager devra acheter une nouvelle carte (duplicata) pour justifier de l'accès au service ; les titres restants seront transférés sur la nouvelle carte. En cas de perte de sa carte anonyme, l'usager devra acheter de nouveaux titres de transport ; les titres précédemment acquis seront perdus.

L'absence de titre, l'utilisation de titre non valable, la falsification du titre de transport, le prêt ou l'utilisation de l'abonnement d'un autre usager, constituent des fraudes et seront sanctionnées comme telles.

2.2. Gratuité

La gratuité est accordée aux :

- ❖ Enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un adulte ;
- ❖ Correspondants scolaires étrangers, en présence du titulaire d'un abonnement, pour une période maximale de 2 mois, sur demande expresse de l'établissement scolaire, au moins 30 jours avant l'arrivée des correspondants ;
- ❖ Réfugiés en provenance de pays en guerre, pendant 6 mois. Ces droits sont renouvelables, au regard de l'évolution de la situation dans leur pays d'origine. Afin de justifier de leur situation, les demandeurs fournissent les documents suivants :
 - document justifiant du statut de réfugié attribué par un état de l'Union Européenne ;
 - pièce d'identité du pays de provenance (carte d'identité, permis de conduire ou passeport) ;
 - document de voyage du pays de provenance.

Les enfants mineurs ne pouvant pas justifier de leur statut peuvent également, lorsqu'ils sont accompagnés d'une personne majeure remplissant ces conditions, bénéficier d'un titre de transport gratuit.

2.3. Remboursements

Aucun remboursement ne sera effectué, excepté dans le cas où les deux conditions ci-dessous sont réunies :

- ❖ l'offre de transport dont l'utilisateur pensait pouvoir bénéficier n'est pas disponible sur le réseau Transcom,
- ❖ et l'abonnement n'a pas été utilisé.

2.4. Coopération avec les services de transport régionaux

Certains élèves domiciliés dans le ressort territorial de la Communauté d'Agglomération de Grand Cognac utilisent un service organisé par la Région Nouvelle-Aquitaine pour rejoindre ou repartir d'un établissement scolaire situé à l'intérieur du ressort territorial de Grand Cognac. Dès lors, ces élèves du ressort de l'Agglomération sont transportés par des services de la Région.

Ainsi, les services de transports régionaux qui traversent ou pénètrent dans le ressort territorial de Grand Cognac peuvent prendre en charge ou déposer des voyageurs aux arrêts déterminés d'un commun accord entre Grand Cognac et la Région.

Les élèves qui satisfont les conditions prévues à l'Annexe 1 du présent règlement s'inscrivent auprès de Transcom pour y souscrire un abonnement annuel et seront affrétés sur les lignes régionales nécessaires à leur voyage. Les autres usagers sont invités à accéder directement aux services organisés par la Région selon les conditions propres à ces services.

Il en sera de même pour les élèves de compétence de la Région entièrement transportés sur les services Transcom. Les élèves domiciliés et / ou scolarisés en dehors du territoire de Grand Cognac, et considérés comme ayant-droit au service de transport scolaire organisé par la Région Nouvelle-Aquitaine au regard du règlement régional des transports scolaires sont invités à contacter les services régionaux directement pour toute information et inscription. Les autres usagers peuvent accéder directement aux services Transcom.

2.5. Animaux et objets encombrants

Les chiens guides de personnes non voyantes sont admis gratuitement, ainsi que les petits animaux transportés dans un conteneur adapté (panier, sac ou cage de transport) fermé, de taille maximale 0,45 m, à condition de ne pas perturber le service. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les autres voyageurs et personnels de conduite ou constituer une gêne à leur égard.

Le transport des colis et bagages non accompagnés est interdit.

Il est interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants.

Sur les lignes 11 à 99, les bagages volumineux (valises, vélos, trottinettes...) doivent être placés en soute, sous réserve de l'accord du conducteur et dans la limite des places disponibles. Il est demandé aux usagers, lorsque cette opération est possible, de retirer et de conserver avec eux toute batterie éventuelle.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Les poussettes doivent être tenues immobilisées, et doivent être pliées sur demande du conducteur en cas d'affluence.

Le couloir de circulation et l'accès aux portes doivent être libres. Les sacs, cartables, bagages et paquets doivent donc être rangés en conséquence, et dans tous les cas ils doivent être retirés des sièges si cela empêche d'autres voyageurs de s'asseoir.

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.

De même, ni le transporteur ni Transcom ne peuvent être tenus responsables en cas de vol ou de dégradation (en particulier en cas de mauvaise fixation) des effets personnels des usagers ou 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.

2.6. Accès aux services à la demande

Le réseau Transcom propose différents services à la demande (sur réservation). Les conditions d'accès et modalités de fonctionnement propres à ces services sont précisées en annexe :

- ❖ Service de substitution aux lignes 1 à 7 : annexe 3 ;
- ❖ Service Trans'porte : annexe 4 ;
- ❖ Services sur réservation sur les lignes 11 à 99 : annexe 5.

3. Obligations, interdictions et sanctions

Les conditions ci-dessous visent à garantir la qualité du service et la sécurité des usagers. Elles s'appliquent à tous les services et à tous les usagers.

3.1. Montée et descente du véhicule

L'utilisateur doit être présent à l'arrêt quelques minutes avant l'horaire du service. En aucun cas,

le véhicule ne pourra attendre un usager en retard.

Au point d'arrêt les usagers doivent attendre dans le calme, sur le trottoir, ou à défaut sur le bas-côté. Pour attendre en toute sécurité, les usagers se rendent visibles des usagers de la route, particulièrement en hiver : habits clairs, dispositifs réfléchissants...

Les usagers doivent faire signe au conducteur afin que celui-ci s'arrête. Si les usagers présents à l'arrêt ne manifestent pas explicitement leur intention de monter à bord, s'ils attendent ailleurs qu'à l'emplacement exact de l'arrêt, ou s'ils sont dissimulés (attente à l'intérieur d'une voiture, derrière ou à l'intérieur d'un abri...), le conducteur est susceptible de ne pas s'arrêter.

L'accès dans les véhicules est interdit aux personnes chaussées de patins à roulettes ou équivalents (rollers).

La montée et la descente du véhicule sont des opérations dangereuses, qui doivent se faire dans le calme, sans précipitation ni bousculade. Les usagers doivent attendre l'arrêt complet du véhicule avant de s'avancer pour y monter. La montée s'effectue uniquement par la porte avant.

Les usagers doivent également attendre l'arrêt complet du véhicule pour détacher leur ceinture de sécurité s'ils voyagent assis dans un car muni de ces équipements et descendre du véhicule.

A la montée comme à la descente les usagers sont invités à saluer le conducteur et le cas échéant le personnel d'accompagnement.

La montée et la descente des voyageurs ne peuvent se faire en dehors des arrêts.

A la descente, les usagers doivent attendre le départ du véhicule s'ils doivent traverser la route. Ils doivent s'assurer de pouvoir le faire en toute sécurité.

3.2. À bord

Une tenue vestimentaire et un état d'hygiène décents sont exigés à bord des véhicules de manière à ne pas incommoder les autres voyageurs. 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 ou d'un car, 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 sans pouvoir demander le remboursement du voyage.

L'utilisateur doit attacher sa ceinture de sécurité pendant tout le trajet lorsque le véhicule en est pourvu. Le non-port de la ceinture de sécurité constitue une infraction du code de la route passible d'une amende de 135 € en cas de contrôle des forces de l'ordre.

L'utilisateur doit rester à sa place pendant tout le trajet, ne la quitter qu'au moment de la descente et se comporter de manière à ne pas gêner les autres passagers et le conducteur.

L'utilisation du téléphone portable n'est autorisée que pour des activités qui ne génèrent aucun bruit pour les autres passagers. Il doit être conservé en mode silencieux, et des appels vocaux ne peuvent être passés que s'ils ne génèrent pas de nuisances sonores pour les autres passagers et le conducteur, sauf en cas d'urgence avérée.

Certaines places assises sont signalées et réservées à un public prioritaire. 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 et plus généralement les personnes pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible si aucune autre place assise n'est disponible.

3.3. Conditions spécifiques applicables aux usagers mineurs

Le transport et l'accompagnement des usagers mineurs entre le domicile et le point d'arrêt à l'aller et au retour, de même que leur surveillance jusqu'à la montée dans le véhicule et à leur descente, relèvent de la responsabilité de leurs représentants légaux.

Par ailleurs, les représentants légaux :

- ❖ Ne doivent pas stationner leur véhicule aux points d'arrêt, sur les aires de stationnement des véhicules de transport ou sur les lieux de montée et descente des usagers ;
- ❖ Doivent veiller à ce que les enfants dont ils sont responsables disposent à chaque montée à bord d'un titre de transport en règle ;
- ❖ Doivent rappeler à l'enfant et veiller à faire respecter les règles de sécurité et particulièrement l'obligation d'attacher sa ceinture de sécurité à bord dans les véhicules qui en disposent ;
- ❖ Ne doivent en aucun cas formuler leur réclamation auprès du conducteur. Ils sont invités à s'adresser par écrit à agence.transcom@stga.fr, exception faite de remarques liées à la sécurité ou à la protection de l'enfant comme le harcèlement scolaire, situations dans lesquelles le conducteur pourra être une personne ressource.
- ❖ Au retour, doivent être présents au point d'arrêt pour récupérer les enfants scolarisés en classe de maternelle.

Les enfants de moins de 6 ans sont pris en charge uniquement si un accompagnement par une personne majeure est mis en place durant tout le parcours réalisé par l'enfant considéré, soit par un organisateur local (commune, école...), soit par la famille. S'il relève du cercle familial, l'accompagnateur doit également s'acquitter du tarif correspondant à sa situation.

3.4. Interdictions

A bord des véhicules de transport et dans les lieux affectés au service, il est strictement interdit de :

- ❖ Parler au conducteur pendant la marche du véhicule sans motif valable, le distraire ou le provoquer par des cris, des injures, ou bousculades ;
- ❖ Se trouver dans les lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, notamment le poste de conduite ;
- ❖ Monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant ;
- ❖ Mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;
- ❖ Monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou arrêts désignés, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;

- ❖ Occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- ❖ Transporter animaux (hors exceptions), objets dangereux, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
- ❖ Manipuler des objets dangereux (cutters, couteaux, ciseaux, pétards, fumigènes...) ;
- ❖ Fumer, vapoter ou utiliser des allumettes ou briquets ;
- ❖ Se battre, hurler ou lancer des projectiles ;
- ❖ Cracher, manger et boire dans le véhicule ;
- ❖ Se déplacer dans le couloir central du car, sauf en cas d'urgence ;
- ❖ Toucher les poignées, serrures ou dispositifs d'ouverture des portes ainsi que les issues de secours, sauf cas d'urgence avérée ;
- ❖ Manipuler, voler et détériorer le matériel de sécurité ;
- ❖ Abandonner ou 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 détritrus 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 ;
- ❖ Rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- ❖ S'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement ;
- ❖ 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 ;
- ❖ Effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. ;
- ❖ Faire de la propagande quel qu'en soit l'objet et/ou de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ou solliciter la signature de pétition, 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 ;
- ❖ Pratiquer toute forme de mendicité ;
- ❖ 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 ;
- ❖ Apposer dans les stations équipées d'abri 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 ;
- ❖ Pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- ❖ Plus généralement, porter atteinte à la sécurité ou à la tranquillité publiques.

Tout manquement aux obligations du présent article engendrera l'application de sanctions.

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 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.

En outre, tout acte de vandalisme ou détérioration commis par les usagers à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule engagera la responsabilité pénale et financière de ses représentants légaux si les usagers impliqués sont mineurs ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs.

3.5. Sanctions

Les sanctions peuvent être prononcées sur signalement des conducteurs, des contrôleurs, des responsables d'établissements scolaires desservis, d'autres usagers ou de leurs représentants qui constatent des faits commis par un usager nuisant à la sécurité, à la qualité ou à la tranquillité du service.

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 (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.

Tout fait grave ou infraction répétée peut entraîner un refus de prestation. La procédure applicable en cas d'exclusion temporaire ou définitive du service est précisée en Annexe 2.

Le tableau ci-après énumère, en fonction de la gravité des fautes commises, les sanctions pouvant être prononcées à l'encontre d'un usager. En fonction du contexte ou des circonstances, l'exploitant se réserve toute latitude pour adapter la sanction à la gravité de la faute.

Problème rencontré	Usager majeur et non-scolaire	Usager mineur ou scolaire					
		1ère infraction	1ère récidive	2ème récidive			
Non port de la ceinture de sécurité	Avertissement	Avertissement	Exclusion 3 jours scolaires	Exclusion 10 jours scolaires			
Non validation / non-présentation du titre de transport	Indemnité forfaitaire 50 €						
Falsification ou utilisation frauduleuse du titre de transport							
Consommation de boissons et aliments à bord du véhicule et/ou dépôt de déchets	Indemnité forfaitaire 150€ + poursuites pénales éventuelles						
Comportement non adapté remettant en cause la sérénité des autres usagers et du conducteur : debout dans le car, chahut, jet de projectiles, non-respect d'autrui, insolence (propos et gestes déplacés ...), comportement indécent, exhibition, vol à autrui, usage d'enceinte à fort volume, enregistrement sonore, photo ou vidéo sans accord de la personne concernée, refus de retirer ses affaires d'un siège voisin empêchant un autre usager de s'asseoir, tenue vestimentaire ou état d'hygiène indécents, ...							
Dégradation volontaire du véhicule : siège lacéré, ceinture de sécurité coupée, peinture rayée, bris de glace...							
Manipulation à mauvais escient des organes de sécurité du véhicule (marteau, extincteur, issue de secours, pictogrammes ...)							
Utilisation de cigarette électronique/Vapotage							
Vol de l'équipement de sécurité (marteau, extincteur, trousse médicale, pictogrammes...)					Exclusion 3 jours scolaires	Exclusion 5 jours scolaires	Exclusion jusqu'à la fin de l'année scolaire
Utilisation de briquet ou allumettes dans le véhicule ou consommation de tabac					Exclusion 5 jours scolaires	Exclusion jusqu'à la fin de l'année scolaire	
Introduction ou manipulation dans le véhicule de matériel dangereux ou illicite (couteau, arme...)							
Consommation ou détention d'alcool ou de drogue à bord du véhicule							
Agression ou menace orale, verbale ou gestuelle envers un usager, le conducteur ou tout représentant de l'autorité de transport	Exclusion 7 jours scolaires						
Agression ou menace physique envers un usager							
Agression ou menace physique envers le conducteur ou tout représentant de l'autorité de transport							
Agression à caractère sexuel, raciste, homophobe, religieuse ...	Indemnité forfaitaire 150€ + poursuites pénales éventuelles + exclusion temporaire voire définitive	Exclusion jusqu'à la fin de l'année scolaire					
Absence injustifiée lors d'un trajet sur réservation ou annulation hors délai	Paiement de la course au prix réel du service + exclusion temporaire voire définitive des services sur réservation en cas de récidive						

4. Modification du service

Le service est susceptible d'être modifié à chaque rentrée scolaire de septembre : ajout, modification ou suppression d'horaires, d'arrêts, de lignes. En dehors de cette période, des ajustements peuvent survenir à tout moment pour améliorer la qualité du service, ou en cas de modification des conditions de circulation ou de sécurité.

Les usagers souhaitant voir apporter une modification du service (création d'un point d'arrêt, changement d'un horaire, ...) sont invités à formuler leur demande par écrit à Transcom. La demande doit être la plus précise possible : localisation et nature exacte du besoin de déplacement.

La modification du service ne constitue pas un droit. La demande sera appréciée au regard du temps de transport et de l'incidence financière de la modification ainsi que du respect de la sécurité des usagers, le cas échéant après consultation des services gestionnaires de la voirie et de l'autorité administrative compétente en matière de police administrative.

Les demandes sont instruites en appliquant les règles suivantes :

- ❖ Les demandes adressées jusqu'au 30 avril de l'année n, si acceptées, seront mises en place au changement de service à la rentrée scolaire de septembre de l'année n ;
- ❖ Les demandes adressées à partir du 1^{er} mai de l'année n, si acceptées, seront mises en place au changement de service à la rentrée scolaire de septembre de l'année n+1, ou de manière anticipée si la modification n'entraîne pas une incidence majeure.

5. Réclamations et objets trouvés

5.1. Réclamations, remarques et suggestions

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant. Les réclamations doivent être soumises par écrit à l'attention de Transcom sous 48h suivant l'incident :

- ❖ par mail : agence.transcom@stga.fr ;
- ❖ ou déposées auprès de l'agence commerciale, place Gambetta à Cognac, durant ses horaires d'ouverture ;
- ❖ ou adressées par voie postale : STGA – 48 rue de Bellefonds – 16100 COGNAC.

Les simples remarques et suggestions n'appelant pas de réponse écrite peuvent également être formulées oralement par téléphone au 0800 881 691, ou auprès du personnel de l'agence commerciale, place Gambetta à Cognac.

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.

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

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

5.2. Objets trouvés

Les objets trouvés seront remis à l'Agence Transcom pour les lignes 1 à 7, ou au dépôt de l'exploitant du service emprunté pour les lignes 11 à 99, qui devra être contacté directement par l'utilisateur aux coordonnées indiquées sur les fiches horaires. L'utilisateur dispose de 7 jours pour venir récupérer son objet, après quoi, l'objet sera mis en déchetterie.

Les objets dangereux seront automatiquement détruits.

6. Disponibilité et révision du règlement

Le présent règlement est disponible sur le site www.transcom.fr et auprès de l'agence commerciale Transcom.

Il sera révisé chaque fois que nécessaire.

Dernière mise à jour : 1^{er} juin 2026.

ANNEXE 1

Critères d'affrètement sur les lignes routières régionales

Certains services routiers régionaux réguliers ou scolaires permettent de réaliser des déplacements à l'intérieur du périmètre de Grand Cognac, à destination des établissements scolaires. Les usagers scolaires respectant toutes les conditions suivantes peuvent être affectés sur ces services.

Pour les élèves en résidence alternée (parents divorcés ou séparés), si, pour l'un des deux trajets, l'élève respecte toutes les conditions ci-dessous, l'affectation sur les lignes régionales pourra être proposé et pris en charge pour un ou pour les deux trajets au regard des conditions de desserte du ou des domicile(s) considéré(s).

1. Conditions de domiciliation

Les élèves quel que soit leur statut (externe, demi-pensionnaire, interne) doivent être domiciliés et scolarisés sur le territoire de Grand Cognac, et effectuer un trajet domicile-établissement scolaire inclus dans le ressort territorial de Grand Cognac.

Le domicile s'entend comme le domicile du représentant légal, la famille d'accueil suite à un placement par les autorités compétentes ou un foyer d'accueil.

2. Conditions de scolarisation

Les élèves doivent être scolarisés :

- ❖ De l'entrée en classe de 6ème à la fin des études secondaires (sous réserve des conditions fixées à l'article précédent) ;
- ❖ Dans un établissement scolaire public ou privé sous contrat d'association avec l'Etat, relevant du Ministère de l'Education Nationale ou du Ministère de l'Agriculture ;
- ❖ Dans le respect de la sectorisation (carte scolaire) pour les établissements publics d'enseignement général ;
- ❖ Pour les établissements scolaires privés, la sectorisation est définie selon les dispositions suivantes :
 - La commune de domicile de l'élève doit appartenir au secteur de recrutement de l'établissement public dans lequel aurait été scolarisé l'élève en application du code de l'éducation, s'il n'avait pas été inscrit dans un établissement privé sous contrat ;
 - L'établissement scolaire privé doit se situer dans une des communes du secteur de recrutement de l'établissement public dans lequel aurait été scolarisé l'élève en application du code de l'éducation, s'il n'avait pas été inscrit dans un établissement privé sous contrat.

Peuvent également bénéficier de l'affrètement sur une ligne régionale les élèves ne respectant pas la sectorisation scolaire pour une des raisons suivantes :

- ❖ Les élèves inscrits en section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA), maison familiale rurale (MFR), unité locale pour l'inclusion scolaire (ULIS) ou établissement régional d'enseignement adapté (EREA) ;
- ❖ Les élèves suivant une formation professionnelle, technologique ou agricole ;
- ❖ Les élèves bénéficiant d'une dérogation accordée par l'autorité administrative compétente, notamment pour des raisons médicales et sur présentation d'un certificat

médical ;

- ❖ Les élèves qui fréquentent l'établissement le plus proche qui n'est pas celui de sectorisation, sur présentation d'un justificatif, en raison :
 - de disciplines de spécialité au sens de l'Education Nationale pour les élèves des lycées qui n'existeraient pas dans leur lycée de secteur ; s'agissant des élèves de seconde, ce critère portera sur les disciplines de spécialité que l'élève souhaite pour son inscription en 1ère ;
 - de dispositions relatives à l'enseignement des langues vivantes : classes européennes, baccalauréats bi-langues, langue vivante A ou langue vivante B qui n'existeraient pas dans leur établissement de secteur ;
 - du choix d'un enseignement en langue régionale qui n'existerait pas dans leur établissement de secteur ;
 - du choix d'un enseignement facultatif qui n'existerait pas dans leur établissement de secteur ;
 - du choix de l'option jeune sapeur-pompier qui n'existerait pas dans leur établissement de secteur ;
- ❖ Les élèves scolarisés en Classes Horaires Aménagées reconnues, ou inscrits dans une section artistique ou sportive dûment reconnue par l'Education Nationale ;
- ❖ Les élèves en « pôle Espoirs » (sous réserve qu'ils soient inscrits sur la liste des sportifs de haut niveau, justificatif à fournir) ou inscrits dans une section sportive dûment reconnue par l'Education Nationale ;
- ❖ Les élèves qui ne respectent plus la sectorisation suite à un déménagement en cours d'année scolaire ;
- ❖ Les élèves victimes de harcèlement ou de violence physique, verbale ou morale dans leur établissement de secteur.

Dans tous les autres cas (choix d'établissements privés hors sectorisation au sens du présent règlement, choix personnels, élèves exclus de leur établissement de secteur pour raison disciplinaire etc.), les élèves ne pourront pas bénéficier de l'affrètement sur une ligne régionale, la dérogation accordée par l'Education Nationale ne valant pas droit au transport.

Par ailleurs, les élèves inscrits dans les établissements de formation hors contrat, de même que les étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur, y compris dans les classes post baccalauréat des lycées, les apprentis rémunérés et les jeunes stagiaires de la formation professionnelle, ne bénéficient pas de l'affectation sur une ligne régionale.

3. Conditions de desserte par les services de transport

L'affectation sur les lignes régionales n'est proposée et pris en charge que si l'offre de transport du réseau Transcom n'est pas adaptée au besoin de l'élève :

- ❖ Pas d'arrêt desservi à moins de 1,5 km du domicile et existence d'une desserte régionale plus proche ;
- ❖ Ou horaires des services incompatibles avec ceux de l'établissement scolaire fréquenté.

4. Conditions de tarification

Les élèves doivent souscrire un abonnement annuel au réseau Transcom. Les abonnements mensuels et titres occasionnels ne donnent pas droit à l'affectation sur une ligne régionale.

ANNEXE 2**Procédure d'exclusion du service**

Tout fait grave ou infraction répétée au règlement peut entraîner un refus de prestation. La procédure applicable en cas d'exclusion temporaire ou définitive du service est précisée ci-dessous.

Chaque décision d'exclusion est prononcée par écrit. Elle est motivée et notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'usager ou à son représentant légal. Une copie de la décision est transmise aux transporteurs concernés et au chef d'établissement scolaire le cas échéant.

L'avis du chef d'établissement est sollicité lorsque la sanction envisagée concerne un élève et prend la forme d'une exclusion temporaire de plus de 5 jours ou définitive du service de transport. Conformément à l'arrêté du 11 août 1976 relatif à la sécurité et à la discipline dans les véhicules affecté aux circuits spéciaux de transports d'élèves, les décisions d'exclusion supérieures à une semaine prises à l'encontre d'un élève seront également soumises à l'avis du rectorat et prononcées par le préfet de la Charente.

Dans un délai de 48 heures suivant la notification de l'exclusion, l'usager ou son représentant légal peut solliciter un rendez-vous ou fournir par écrit ses observations sur les faits reprochés. Il peut demander à consulter son dossier. Dans le cadre d'un entretien, il peut se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire de son choix. Dans le cas d'un usager scolarisé, si cette procédure de conciliation n'aboutit pas, le dossier sera soumis à l'avis du rectorat et la sanction définitive sera prononcée par le préfet de la Charente.

La sanction prise à l'encontre de l'usager est indépendante de toute action juridictionnelle susceptible d'être entreprise par ailleurs, notamment en cas d'agressions ou de dégradations.

En ce qui concerne les usagers scolarisés, les sanctions s'appliquent aux faits commis dans l'année scolaire mais peuvent être reconduites l'année scolaire suivante en cas de faits portant atteinte aux personnes ou à la sécurité du transport. Les exclusions du service de transport ne dispensent pas l'élève de l'obligation scolaire (copie de la notification en sera faite au chef d'établissement).

Même en cas d'exclusion de longue durée ou définitive, aucun remboursement ne sera effectué.

ANNEXE 3**Conditions générales particulières du service de substitution****Service de transport pour les personnes à mobilité réduite**

Afin de leur permettre une vie citoyenne sans exclusion, Grand Cognac a créé un service particulier sur le périmètre des lignes 1 à 7 pour les personnes à mobilité réduite et les personnes de plus de 70 ans rencontrant des difficultés de mobilité.

Les bénéficiaires de ce service, ainsi que les conditions d'accès et les règles de fonctionnement, sont définis dans le présent règlement.

1. Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les personnes à mobilité réduite et les personnes de plus de 70 ans rencontrant des difficultés de mobilité peuvent être transportées. C'est un service, disponible sur Cognac Châteaubernard, Merpins, dans les ZI du Pont-Neuf (Salles-d'Angles) et du Fief de la Couture (Genté), d'adresse à adresse, lorsque les arrêts de départ et/ou de destination des lignes 1 à 7 sont non accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ce service fonctionne sur réservation.

2. Ayants-droits au service**2.1. Accès de plein droit**

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH à un taux d'au moins 80% ont accès de plein droit au service. Le service est également accessible aux personnes de plus de 70 ans ayant une carte de priorité.

Pour toutes ces personnes, un titre d'accès au service sera établi par le transporteur.

Afin de traiter leur demande, elles devront remplir un formulaire de demande d'adhésion au service et fournir une copie de leur carte MDPH et une photo d'identité.

Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur la carte MDPH, ce dernier voyagera gratuitement.

Le dossier est à remplir :

- ❖ Sur le site internet www.transcom.fr, via la boutique en ligne ;
- ❖ A l'agence Transcom (place Gambetta – 16100 Cognac) ;
- ❖ Sur formulaire papier à renvoyer par courrier (Transcom – 48 rue de Bellefonds – 16100 Cognac) ou par mail (agence.transcom@stga.fr).

2.2. Accès sur dossier

Les personnes n'étant pas éligibles aux dispositions de l'article 2.1 rencontrant un problème temporaire de mobilité peuvent présenter une demande d'admission au service auprès de Transcom.

Cette demande comportera un formulaire d'identification, ainsi qu'un certificat médical du médecin exposant la nécessité de bénéficier du service (nature du handicap temporaire) ainsi que la durée. Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur le certificat médical, ce dernier voyagera gratuitement.

Après examen de la demande, Transcom pourra délivrer un titre d'accès temporaire au service.

2.3. Exclusions

Ce service de transport adapté ne peut concurrencer les transports relevant de la compétence d'autres autorités ou organismes, à savoir :

- ❖ Le transport à but thérapeutique, qui relève de la Sécurité Sociale ;
- ❖ Le transport régulier depuis ou vers des établissements spécialisés, tels les ESAT, les établissements recevant les personnes âgées (EHPAD...), les centres d'accueil de jour, ..., en particulier ceux relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département ;
- ❖ Le transport régulier des élèves et étudiants handicapés, pris en charge par le Département dans le cadre des déplacements domicile-établissements d'enseignement.

3. Périmètre du service

3.1. Couverture géographique

Le service de substitution concerne des déplacements sur Cognac, Châteaubernard, Merpins, dans les ZI du Pont-Neuf (Salles-d'Angles) et du Fief de la Couture (Genté), d'adresse à adresse, lorsque les arrêts de départ et/ou de destination des lignes régulières sont non accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La liste des arrêts accessibles est consultable sur le site internet ou auprès de l'agence Transcom et est susceptible d'évoluer à tout moment, au fur et à mesure de l'aménagement des arrêts.

3.2. Amplitude du service

Le service est accessible tous les jours du lundi au samedi, hors jours fériés, aux mêmes horaires que les lignes régulières.

4. Modalités de fonctionnement du service

4.1. Réservation

Après acceptation du dossier de l'utilisateur, la réservation du transport se fait par téléphone, auprès de l'agence commerciale de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, la veille avant 17h00 pour le lendemain ou le vendredi pour un trajet le samedi ou le lundi. Des réservations régulières sont possibles pour 3 mois maximum.

Les horaires de prise en charge seront définis par l'agence commerciale et communiqués par téléphone ou sms ou email.

4.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement commandé, il est tenu d'en informer le service au moins la veille de ce transport, avant 17h, par téléphone ou directement à l'agence commerciale aux horaires suivants : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Si l'annulation n'a pu être faite dans ce délai, l'utilisateur devra produire un certificat médical attestant de l'impossibilité à se déplacer, faute de quoi le prix de la course (au coût réellement supporté par Transcom) pourra lui être facturé.

En cas d'absence ou d'annulation trop fréquente, l'usager pourra être suspendu du service temporairement voire définitivement.

4.3. Conditions du transport

Le transport se fait d'adresse à adresse, c'est-à-dire de la rue devant le domicile à la rue du lieu de rendez-vous. Le conducteur attend dans la rue, à l'adresse indiquée.

Il est bien entendu que l'usager doit être prêt quelques minutes avant l'heure convenue. Si l'usager n'est pas au rendez-vous, le conducteur ne pourra pas l'attendre plus de 5 minutes après l'heure convenue. Ces règles sont nécessaires pour limiter les temps de prise en charge et permettre à plus de personnes de bénéficier de ce service de transport dans une même journée.

S'agissant d'un service de transport uniquement, il n'est pas envisageable que le conducteur accompagne l'usager dans ses démarches et achats.

Si les conditions ne sont pas réunies, le conducteur peut refuser d'assurer le transport et demander que, pour la suite, une personne soit présente pour accompagner l'usager jusqu'à la porte du véhicule.

Par ailleurs, l'utilisateur du service doit respecter les consignes de sécurité données par le conducteur. Ainsi, le port de la ceinture est obligatoire pendant le trajet et les fauteuils roulants doivent être fixés. En cas de refus, le conducteur peut être amené à refuser la prise en charge de l'usager.

Les usagers qui ne respecteraient pas ces règles de fonctionnement ou adopteraient un comportement abusif ou irrespectueux pourront être exclus temporairement voire définitivement du service.

5. Tarification du service

Tous les titres de transport Transcom (titres occasionnels et abonnements) sont acceptés à bord du service de substitution. Les tarifs de ces titres, décidés par Grand Cognac, sont consultables à l'agence ou sur Internet (www.transcom.fr).

Si un accompagnateur est nécessaire (information notée sur la carte d'invalidité ou justificatif médical), celui-ci voyage gratuitement.

ANNEXE 4**Conditions générales particulières du service Trans'porte****Service de transport pour les plus de 70 ans et les personnes à mobilité réduite**

Afin de leur permettre une vie citoyenne sans exclusion, Grand Cognac a créé un service particulier sur l'ensemble de son territoire pour les personnes de plus de 70 ans et pour les personnes à mobilité réduite.

Les bénéficiaires de ce service, ainsi que les conditions d'accès et les règles de fonctionnement, sont définis dans le présent règlement.

1. Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les personnes de plus de 70 ans et les personnes à mobilité réduite peuvent être transportées.

Ce service fonctionne sur réservation.

2. Ayants-droits au service**2.1. Accès de plein droit**

Les personnes de plus de 70 ans ont accès de plein droit au service. Le service est également accessible aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH à un taux d'au moins 80%.

Pour toutes ces personnes, un titre d'accès au service sera établi par le transporteur.

Afin de traiter leur demande, elles devront remplir un formulaire de demande d'adhésion au service et fournir une copie de leur carte MDPH et une photo d'identité.

Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur la carte MDPH, ce dernier voyagera gratuitement.

Le dossier est à remplir :

- ❖ Sur le site internet www.transcom.fr, via la boutique en ligne ;
- ❖ A l'agence Transcom (place Gambetta – 16100 Cognac) ;
- ❖ Sur formulaire papier à renvoyer par courrier (Transcom – 48 rue de Bellefonds – 16100 Cognac) ou par mail (agence.transcom@stga.fr).

2.2. Accès sur dossier

Les personnes n'étant pas éligibles aux dispositions de l'article 2.1 rencontrant un problème temporaire de mobilité peuvent présenter une demande d'admission au service auprès de Transcom.

Cette demande comportera un formulaire d'identification, ainsi qu'un certificat médical du médecin exposant la nécessité de bénéficier du service (nature du handicap temporaire) ainsi que la durée. Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur le certificat médical, ce dernier voyagera gratuitement.

Après examen de la demande, Transcom pourra délivrer un titre d'accès temporaire au service.

2.3. Exclusions

Ce service de transport adapté ne peut concurrencer les transports relevant de la compétence d'autres autorités ou organismes, à savoir :

- ❖ Le transport à but thérapeutique, qui relève de la Sécurité Sociale ;
- ❖ Le transport régulier depuis ou vers des établissements spécialisés, tels les ESAT, les établissements recevant les personnes âgées (EHPAD...), les centres d'accueil de jour, ..., en particulier ceux relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département ;
- ❖ Le transport régulier des élèves et étudiants handicapés, pris en charge par le Département dans le cadre des déplacements domicile-établissements d'enseignement.

3. Périmètre du service

3.1. Couverture géographique

Le service Trans'porte concerne des déplacements à l'échelle de l'ensemble des communes du territoire de Grand Cognac, soit 54 communes :

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| ❖ Angeac-Champagne | ❖ Houlette |
| ❖ Angeac-Charente | ❖ Jarnac |
| ❖ Ars | ❖ Javrezac |
| ❖ Bassac | ❖ Juillac-le-Coq |
| ❖ Bellevigne | ❖ Julienne |
| ❖ Birac | ❖ Les Métairies |
| ❖ Bonneuil | ❖ Lignières-Ambleville |
| ❖ Bourg-Charente | ❖ Louzac-Saint-André |
| ❖ Bouteville | ❖ Mainxe-Gondeville |
| ❖ Boutiers-Saint-Trojan | ❖ Mérignac |
| ❖ Bréville | ❖ Merpins |
| ❖ Champmillon | ❖ Mesnac |
| ❖ Chassors | ❖ Mosnac-Saint-Simeux |
| ❖ Châteaubernard | ❖ Moulidars |
| ❖ Châteauneuf-sur-Charente | ❖ Nercillac |
| ❖ Cognac | ❖ Réparsac |
| ❖ Criteuil-la-Magdeleine | ❖ Saint-Brice |
| ❖ Fleurac | ❖ Saint-Fort-sur-le-Né |
| ❖ Foussignac | ❖ Saint-Laurent-de-Cognac |
| ❖ Gensac-la-Pallue | ❖ Saint-Même-les-Carières |
| ❖ Genté | ❖ Saint-Preuil |
| ❖ Gimeux | ❖ Saint-Simon |
| ❖ Graves-Saint-Amant | ❖ Sainte-Sévère |
| ❖ Hiersac | ❖ Salles-d'Angles |

- ❖ Segonzac
- ❖ Sigogne
- ❖ Triac-Lautrait

- ❖ Val-de-Cognac
- ❖ Verrières
- ❖ Vibrac

Ce service assure la prise en charge de la personne de n'importe quelle adresse vers n'importe quelle adresse, parmi les 54 communes de Grand Cognac.

Les trajets doivent faire une distance d'au moins 1 km ; en deçà, la réservation ne sera pas acceptée et le service ne sera pas déclenché.

3.2. Amplitude du service

Le service est accessible du lundi au samedi (hors jours fériés) dans la limite de 2 allers / retours par semaine.

Les horaires sont les suivants :

- ❖ Le matin, de 8h30 à 12h30
- ❖ L'après-midi, de 13h30 à 17h30

4. Modalités de fonctionnement du service

4.1. Réservation

Après acceptation du dossier de l'usager, la réservation du transport se fait par téléphone, auprès de l'agence commerciale de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, la veille avant 17h00 pour le lendemain ou le vendredi pour un trajet le samedi ou le lundi.

Les horaires de prise en charge seront définis par l'agence commerciale et communiqués par téléphone ou sms ou email.

Les réservations sont enregistrées par ordre d'arrivée, et acceptées dans la limite des places disponibles proposées par le service. En cas d'indisponibilité à l'horaire demandé, Transcom s'efforce de proposer une solution de remplacement à un horaire proche. En dernier recours, Transcom se réserve le droit de refuser la réservation.

4.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement commandé, il est tenu d'en informer le service au moins la veille de ce transport, avant 17h, par téléphone ou directement à l'agence commerciale aux horaires suivants : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Si l'annulation n'a pu être faite dans ce délai, l'utilisateur devra produire un certificat médical attestant de l'impossibilité à se déplacer, faute de quoi le prix de la course (au coût réellement supporté par Transcom) pourra lui être facturé.

En cas d'absence ou d'annulation trop fréquente, l'usager pourra être suspendu du service temporairement voire définitivement.

4.3. Conditions du transport

Le transport se fait d'adresse à adresse, c'est-à-dire de la rue devant le domicile à la rue du lieu de rendez-vous. Le conducteur attend dans la rue, à l'adresse indiquée.

Il est bien entendu que l'utilisateur doit être prêt quelques minutes avant l'heure convenue. Si l'utilisateur n'est pas au rendez-vous, le conducteur ne pourra pas l'attendre plus de 5 minutes après l'heure convenue. Ces règles sont nécessaires pour limiter les temps de prise en charge et permettre à plus de personnes de bénéficier de ce service de transport dans une même journée.

S'agissant d'un service de transport uniquement, il n'est pas envisageable que le conducteur accompagne l'utilisateur dans ses démarches et achats.

Si les conditions ne sont pas réunies, le conducteur peut refuser d'assurer le transport et demander que, pour la suite, une personne soit présente pour accompagner l'utilisateur jusqu'à la porte du véhicule.

Par ailleurs, l'utilisateur du service doit respecter les consignes de sécurité données par le conducteur. Ainsi, le port de la ceinture est obligatoire pendant le trajet et les fauteuils roulants doivent être fixés. En cas de refus, le conducteur peut être amené à refuser la prise en charge de l'utilisateur.

Les utilisateurs qui ne respecteraient pas ces règles de fonctionnement ou adopteraient un comportement abusif ou irrespectueux pourront être exclus temporairement voire définitivement du service.

5. Tarification du service

Tous les titres de transport Transcom (titres occasionnels et abonnements) sont acceptés à bord du service de substitution. Les tarifs de ces titres, décidés par Grand Cognac, sont consultables à l'agence ou sur Internet (www.transcom.fr).

ANNEXE 5**Conditions générales particulières des services sur réservation sur les lignes 11 à 99****Service de transport pendant les vacances scolaires ou par petits véhicules**

Afin de garantir une offre de transport toute l'année sur l'ensemble du territoire, Grand Cognac a créé un service particulier de maintien de l'offre à la demande sur les lignes 11 à 99 pendant les vacances scolaires.

Les bénéficiaires de ce service, ainsi que les conditions d'accès et les règles de fonctionnement, sont définis dans le présent règlement.

1. Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les services des lignes 11 à 99 peuvent être déclenchés, à la demande, par tout type d'usager, sur certaines périodes ou certaines lignes particulières.

Ce service fonctionne sur réservation.

2. Ayants-droits au service

Ce service est ouvert à tout type d'usager : actifs, non-actifs, scolaires, étudiants... que ce soit pour un usage régulier ou occasionnel.

3. Périmètre du service**3.1. Couverture géographique**

Ce service est proposé sur le périmètre des lignes 11 à 99.

Ce service assure la prise en charge de la personne de n'importe quel arrêt desservi par une ligne, vers un autre arrêt desservi par la même ligne.

3.2. Amplitude du service

Le service est accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés) pendant les vacances scolaires. Sur certaines lignes présentant des modalités d'exploitation particulière, notamment celles desservies par des véhicules de petite capacité, le service est assuré uniquement sur réservation préalable toute l'année.

Les horaires du service sont fixes et indiqués sur les fiches horaires des lignes correspondantes, téléchargeables sur le site internet www.transcom.fr. Néanmoins, dans un souci d'optimisation de l'organisation du service, les horaires de prise en charge pourront être adaptés au regard des réservations effectives.

Les services et horaires concernés sont identifiables dans les fiches horaires par un pictogramme « téléphone ».

4. Modalités de fonctionnement du service

4.1. Réservation

La réservation du transport se fait sur le site internet www.transcom.fr, ou bien par téléphone, auprès de l'agence commerciale de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. La réservation se fait au plus tard 2 jours ouvrables avant le déplacement.

Les horaires de prise en charge seront définis par l'agence commerciale et communiqués par email ou téléphone.

Les réservations sont enregistrées par ordre d'arrivée, et acceptées dans la limite des places disponibles proposées par le service. En cas d'indisponibilité à l'heure demandé, Transcom s'efforce de proposer une solution de remplacement à un horaire proche. En dernier recours, Transcom se réserve le droit de refuser la réservation.

La réservation peut être enregistrée pour un trajet occasionnel ou pour une série de trajets réguliers, pour une durée maximale d'un an.

4.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement commandé, il est tenu d'en informer le service au moins la veille de ce transport, avant 17h, par mail à agence.transcom@stga.fr, par téléphone ou directement à l'agence commerciale aux horaires suivants : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Si l'annulation n'a pu être faite dans ce délai, l'utilisateur devra produire un certificat médical attestant de l'impossibilité à se déplacer, faute de quoi le prix de la course (au coût réellement supporté par Transcom) pourra lui être facturé.

En cas d'absence ou d'annulation trop fréquente, l'utilisateur pourra être suspendu du service temporairement voire définitivement.

4.3. Conditions du transport

Le transport se fait d'arrêt à arrêt. Le conducteur attend dans la rue, à l'arrêt indiqué.

Il est bien entendu que l'utilisateur doit être prêt quelques minutes avant l'heure convenue. Si l'utilisateur n'est pas au rendez-vous, le conducteur ne pourra pas l'attendre plus de 2 minutes après l'heure convenue. Ces règles sont nécessaires pour limiter les temps de prise en charge et permettre s'assurer la régularité du service pour les autres usagers.

Par ailleurs, l'utilisateur du service doit respecter les consignes de sécurité données par le conducteur. Ainsi, le port de la ceinture est obligatoire pendant le trajet. En cas de refus, le conducteur peut être amené à refuser la prise en charge de l'utilisateur.

Les usagers qui ne respecteraient pas ces règles de fonctionnement ou adopteraient un comportement abusif ou irrespectueux pourront être exclus temporairement voire définitivement du service.

5. Tarification du service

Tous les titres de transport Transcom (titres occasionnels et abonnements) sont acceptés à

bord du service. Les tarifs de ces titres, décidés par Grand Cognac, sont consultables à l'agence ou sur Internet (www.transcom.fr).

Il n'y a pas de vente à bord des véhicules ; les usagers sont invités à se doter d'un titre de transport avant leur accès au service.