

## Règlement d'Exploitation



Applicable à partir du 01/01/2020

## Table des matières

PREAMBULE .....	4
CHAPITRE I. PRINCIPES GENERAUX.....	6
Article 1.1 - Compétence de Mont de Marsan Agglomération .....	6
Article 1.2 - Exploitation des services .....	6
Article 1.3 - Objet du présent règlement.....	6
Article 1.4 - Incompétence de Mont de Marsan Agglomération concernant d'autres services de transports publics desservant le périmètre de transports urbains .....	6
CHAPITRE II. DEFINITION, MODIFICATION, ET EXECUTION DES SERVICES DE TRANSPORTS.....	7
Article 2.1 – Compétences .....	7
Article 2.2 - Consistance du réseau de transport.....	7
Article 2.3 - Horaires prévisionnels des services.....	7
Article 2.4 - Mise en œuvre des lignes fixes.....	7
Article 2.5 - Réservation préalable à l’emprunt des services de transport à la demande	7
Article 2.6 - Inscription auprès du service .....	8
Article 2.7 - Annulation ou report d'un déplacement préalablement réservé .....	8
CHAPITRE III. TARIFICATION ET TITRES DE TRANSPORTS .....	8
Article 3.1 – Généralités .....	8
Article 3.2 - Titres de transport permettant l'accès aux véhicules.....	8
Article 3.3 - Achat de titres de transport au sol.....	8
Article 3.4 - Achat de titres de transport dans le véhicule .....	9
Article 3.5 – Achat de titres de transport sur l’application Smartphone ou sur la e-boutique. ....	9
Article 3.6 – Validation et conservation du titre de transport pendant toute la durée du voyage.....	9
Article 3.7 - Contrôle des titres.....	10
Article 3.8 - Usagers voyageant en situation irrégulière .....	10
Article 3.9 - Perte, vol, ou détérioration des titres de transports .....	11
CHAPITRE IV. ADMISSION ET COMPORTEMENT DES USAGERS A L’INTÉRIEUR DES VÉHICULES.....	11
Article 4.1 - Admissibilité des passagers .....	11
Article 4.2 - Présentation du passager au point d'embarquement.....	11
Article 4.3 - Assistance à la montée et à la descente du véhicule .....	11
Article 4.4 - Comportement pendant le voyage.....	12



Article 4.5 - Places réservées à certaines catégories d'usagers .....	12
Article 4.6 - Respect des horaires .....	13
Article 4.7 - Descente du véhicule.....	13
Article 4.8 - Présence des passagers dans les véhicules aux terminus de lignes .....	13
Article 4.9 – Animaux.....	13
Article 4.10 - Objets encombrants, incommodants ou dangereux .....	13
CHAPITRE V. LIMITATIONS OU EXCLUSIONS DU SERVICE .....	14
Article 5.1 - Réservation d'un transport non honorée par l'usager .....	14
Article 5.2 - Comportement fautif de la part d'un usager.....	14
Article 5.3 - Délégation de compétence concernant la prise de sanctions .....	14
CHAPITRE VI. CLAUSES DIVERSES .....	15
Article 6.1 - Objets perdus .....	15
Article 6.2 - Réclamations .....	15
Article 6.3 - Droits d'accès aux informations RGPD.....	15
Article 6.4 – Affichage .....	15
Article 6.5 - Remboursement.....	15
Article 6.6 – Compensation financière.....	15

## PREAMBULE

Le présent règlement d'exploitation du réseau de transport urbain Tma a pour objet :

- 1- De délimiter le périmètre de circulation et les conditions d'exploitation du transporteur.
- 2- La Communauté d'agglomération du Marsan se réserve la possibilité de mettre à jour le présent règlement et d'y apporter les modifications qu'elle jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau de transport urbain Tma et en conformité avec l'évolution de la législation.
- 3- De définir les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le réseau de transport urbain Tma ainsi que leurs droits et obligations à bord des véhicules et aux points d'arrêt.
- 4- D'autoriser le Transporteur à percevoir, selon les dispositions définies ci-après, des transactions auprès des voyageurs en situation tarifaire irrégulière et des voyageurs se trouvant en infraction avec les instructions réglementaires à la police des transports.
- 5- Les dispositions du présent règlement d'exploitation sont applicables à l'ensemble des services urbains réguliers, du transport à la demande et du transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite du réseau de transport urbain Tma que ces services soient réalisés avec des autobus, des autocars ou des taxis.
- 6- De compléter la liste suivante non-exhaustive des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à savoir :
  - La loi du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer ;
  - La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
  - La loi n°79-475 du 19 juin 1979 relative aux transports publics d'intérêt local ;
  - La loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 modifiée d'orientation des transports intérieurs;
  - La loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 relative à l'interdiction de la dissimulation du visage dans l'espace public ;
  - La loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ;
  - Le décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande;
  - le décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif ;
  - Le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ;

- 
- Le décret n°2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif ;
  - Les dispositions du Code de la Santé Publique et notamment les articles R.3511-1, R.3512-2, R.3515-2 et suivants ;
  - Les dispositions du Code Monétaire et Financier et notamment l'article L.112-5 ;
  - Les dispositions du Code de la Route et notamment ses articles L130-4 et suivants ;
  - Les dispositions du Code Pénal ;
  - Les dispositions du Code des Transports ;
  - Les dispositions du Code de la Route ;
  - Les dispositions du Code de Procédure Pénale et notamment ses articles 529-1 et suivants ;
  - Les dispositions du Code des Transports et notamment ses articles L2241-1 et suivants et L2242-1 et suivants.
- 7- Le règlement d'exploitation du réseau de transport urbain Tma est consultable et disponible sur simple demande, dans son intégralité, à l'agence Tma et disponible en téléchargement sur le site internet : [www.bustma.com](http://www.bustma.com)
  - 8- Ce présent règlement est complémentaire aux conditions générales de vente qui regroupent l'ensemble des clauses relatives à la vente des produits du réseau de transport urbain Tma.
  - 9- Le présent règlement d'exploitation est considéré comme accepté par les voyageurs dès la montée à bord des véhicules du réseau de transport urbain Tma.

## CHAPITRE I. PRINCIPES GENERAUX

### Article 1.1 - Compétence de Mont de Marsan Agglomération

Mont de Marsan Agglomération est, en vertu de la loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs du 30 décembre 1982 modifiée, l'Autorité Organisatrice des Transports Urbains sur son périmètre de compétence, appelé Périmètre de Transport Urbain (P.T.U.), et ce en vertu des dispositions de l'Arrêté Préfectoral du 18 octobre 1999. Ce Périmètre est constitué de l'ensemble du territoire de ses communes membres.

Mont de Marsan Agglomération a décidé d'organiser et de financer, sur l'ensemble des communes, un réseau de transports publics appelé Tma.

### Article 1.2 - Exploitation des services

Par délibération en date du 16 octobre 2018, Mont de Marsan Agglomération a confié à la société Transdev du Marsan, la gestion et l'exploitation du réseau de transports Tma. La société Transdev du Marsan exerce donc toutes les prérogatives et supporte toutes les responsabilités qui lui échoient en qualité de Délégué du Service Public du réseau de transport précité.

### Article 1.3 - Objet du présent règlement

Le présent règlement présente les règles d'organisation, d'admission des usagers, et d'exploitation des services de transport Tma. Ce règlement a été approuvé par délibération du Conseil d'Agglomération.

Il s'applique de plein droit à tous les usagers prenant place dans les véhicules du réseau, ainsi qu'à leurs représentants légaux si ces usagers sont mineurs. Le présent règlement peut être complété, le cas échéant, par des avis de service publiés par la société Transdev du Marsan ou par Mont de Marsan Agglomération informant le public sur des modalités particulières d'exploitation rendues nécessaires par des circonstances déterminées.

### Article 1.4 - Incompétence de Mont de Marsan Agglomération concernant d'autres services de transports publics desservant le périmètre de transports urbains

D'autres réseaux de transports publics de voyageurs desservent, avec l'avis conforme de Mont de Marsan Agglomération, les communes du PTU. Il s'agit en particulier :

- Des lignes régulières du réseau départemental organisé par le Conseil Régional,
- Des lignes régulières régionales ferroviaires et routières organisées par le Conseil Régional,
- Des services de transport ferroviaire national organisés par la SNCF pour le compte de l'État.

Même si le réseau Tma s'efforce d'assurer les meilleures correspondances avec les services précités, ces derniers ne sont aucunement placés sous la responsabilité de Mont de Marsan Agglomération, et les usagers souhaitant formuler des remarques ou des réclamations à leur sujet sont invités à s'adresser à leurs autorités organisatrices respectives.

## CHAPITRE II. DEFINITION, MODIFICATION, ET EXECUTION DES SERVICES DE TRANSPORTS

### Article 2.1 – Compétences

La création, la modification, la suspension (notamment durant les fêtes de la Madeleine) ou la suppression de services de lignes régulières et à la demande du réseau Tma relève de la compétence exclusive de Mont de Marsan Agglomération en sa qualité d'Autorité Organisatrice de Transports Urbains. L'implantation, la modification, la suppression de poteaux d'arrêts permettant la prise en charge et la dépose des passagers empruntant les lignes est du ressort de Mont de Marsan Agglomération. L'acquisition, l'implantation des mobiliers sont à la charge de Mont de Marsan Agglomération. L'entretien des poteaux d'arrêt est à la charge de Transdev du Marsan.

### Article 2.2 - Consistance du réseau de transport

Au 2 janvier 2019, le réseau Tma est composé de 6 lignes régulières, d'une ligne ayant un fonctionnement mixte (régulier + à la demande), d'un service de transport à la demande, d'un service PMR, de lignes scolaires et d'une navette de centre-ville. Ce réseau est suspendu chaque année durant la période des fêtes de la Madeleine pour laisser place à un réseau spécial relevant toujours de la compétence exclusive de Mont de Marsan Agglomération en sa qualité d'Autorité Organisatrice.

### Article 2.3 - Horaires prévisionnels des services

Les horaires de passage des véhicules aux différents points d'arrêts sont établis par l'exploitant, lequel porte la responsabilité de la mise en œuvre effective des services. Les horaires détaillés de passage sont disponibles sur simple demande auprès du transporteur, soit par téléphone, soit par le biais du site Internet, soit sur l'application smartphone, soit en se procurant les fiches horaires éditées par le transporteur, ou bien encore en consultant les affichettes apposées par lui sur les poteaux-arrêts du réseau.

### Article 2.4 - Mise en œuvre des lignes fixes

Les lignes urbaines sont exploitées en service fixe, ce qui signifie que l'autobus passe aux heures et aux arrêts mentionnés sur la fiche horaire de chaque ligne sans que l'utilisateur ne soit astreint à une quelconque formalité préalable.

### Article 2.5 - Réservation préalable à l'emprunt des services de transport à la demande

Les services TPMR, Tma+, Flexi Tma et la ligne G, sont exploités « à la demande », ce qui signifie que le véhicule ne passe aux arrêts ou dans les communes, et aux heures indiquées dans les fiches horaires que si l'exploitant a été préalablement informé par le client de son souhait d'effectuer un déplacement donné. 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. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

Les services TPMR et Tma+ circulent du mardi au samedi, les autres services (Flexi Tma et la ligne G) circulent du lundi au samedi inclus (hors jours fériés).

Pour pouvoir utiliser le service de TMA+, l'utilisateur doit effectuer une demande de réservation par téléphone au plus tard, la veille de son déplacement avant 17heures (pour le lundi, le samedi précédent avant 12h30).

Pour les autres services de transports à la demande (TPMR, Flexi Tma ou ligne G), la réservation doit se faire par téléphone au plus tard 2 heures avant le déplacement.

Toutes les réservations se feront en téléphonant au 05.58.45.04.26 aux heures d'ouverture de l'agence commerciale Tma.

L'opératrice demande alors à l'utilisateur la date du déplacement, l'heure souhaitée pour l'aller et/ou le retour, l'adresse et la commune de départ, le point d'arrêt d'arrivée, et le nombre de personnes voyageant ensemble. En réponse, l'opératrice confirme à l'utilisateur l'heure et l'arrêt auxquels le véhicule viendra le chercher.

Toute réservation qui aura été laissée sur la messagerie vocale de l'agence commerciale ne pourra être reconnue valide que lorsque le client aura été recontacté par un agent de la société Transdev du Marsan.

En cas de retard du voyageur, le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

### **Article 2.6 - Inscription auprès du service**

Avant d'effectuer sa première réservation pour un service de transport à la demande, l'utilisateur doit s'être fait connaître auprès du service de réservation du réseau Tma. Pour cela, il téléphone au numéro précité, et l'opératrice de saisie lui demande les renseignements suivants : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, éventuelle difficulté à se déplacer, éventuelle utilisation d'un fauteuil roulant.

L'inscription préalable à l'emprunt des services à la demande est gratuite.

### **Article 2.7 - Annulation ou report d'un déplacement préalablement réservé**

S'il constate une impossibilité d'effectuer le déplacement prévu, l'utilisateur qui a réservé un service de transport déterminé doit téléphoner au numéro précité pour solliciter une annulation ou un report de la réservation. Cette demande doit être parvenue à l'opératrice au plus tard, la veille de sa prise en charge avant 17h du lundi au vendredi, avant 12h30 le samedi pour les lignes du service Tma+ et 2h avant sa prise en charge pour les services TPRM, Flexi Tma et la ligne G.

## **CHAPITRE III. TARIFICATION ET TITRES DE TRANSPORTS**

### **Article 3.1 – Généralités**

L'accès à un véhicule du réseau Tma est subordonné à la possession ou à l'achat immédiat, puis à la validation, d'un titre de transport valide. Par exception, les enfants sont admis sans titre de transport dans les véhicules s'ils sont âgés de moins de cinq ans, et s'ils sont accompagnés d'une personne majeure munie d'un titre de transport.

### **Article 3.2 - Titres de transport permettant l'accès aux véhicules**

La tarification applicable est définie par Mont de Marsan Agglomération, Autorité Organisatrice des Transports.

Les tarifs sont révisables chaque année par délibération du Conseil d'Agglomération. Les grilles tarifaires sont disponibles à l'agence commerciale et sur le site internet du réseau [www.bustma.com](http://www.bustma.com).

### **Article 3.3 - Achat de titres de transport au sol**

La liste des dépositaires habilités à vendre les titres de transport Tma est consultable sur le site Internet et sur la fiche tarifs disponible à l'agence. L'agence commerciale Tma peut délivrer tous les types de titres à l'exception des titres unité et des Pass journée (seulement vendus à bord des véhicules).

Les titres de transport achetés au sol, sont valables une heure sur le réseau Tma.

### Article 3.4 - Achat de titres de transport dans le véhicule

Le voyageur souhaitant acheter son titre de transport à l'intérieur du véhicule qu'il s'apprête à emprunter doit préférentiellement faire l'appoint. En cas d'impossibilité, il peut demander au conducteur de lui rendre la monnaie sachant que ce dernier peut refuser l'opération si la somme à rendre est supérieure à dix euros.

Par ailleurs, le conducteur n'accepte que le paiement de titres de transport en espèces et en euros. Dans les véhicules, il est possible d'acheter un ticket unitaire ou un Pass journée et d'effectuer des rechargements de 10 voyages sur une carte 10 voyages préalablement achetée à l'agence commerciale Tma ou chez un dépositaire Tma.

La validation d'un titre de transport permet d'utiliser le réseau Tma pendant 1 heure. Si l'utilisateur utilise un titre de transport acheté à bord des véhicules, il lui suffira de présenter son titre au conducteur à chaque montée dans un bus durant l'heure. Si l'utilisateur utilise un abonnement ou une carte de 10 voyages, il lui sera demandé de revalider sa carte à chaque montée. Cette manœuvre ne décomptera pas de voyage supplémentaire sur son titre de transport. Le système billettique détectera automatiquement qu'il s'agit d'une correspondance durant 1 heure.

### Article 3.5 – Achat de titres de transport sur l'application Smartphone.

Tous les titres de transports utilisables sur le réseau Tma sont en vente sur l'application Smartphone au même tarif et conditions qu'en point de vente (hors titre sociaux).

Le fait d'acheter un titre de transport dématérialisé, ne recharge en aucun cas une carte de transport.

L'achat d'un titre de transport sur l'application oblige l'utilisateur à créer un espace personnel sur cette dernière.

Pour tout achat d'un titre au tarif réduit, le titre de transport ne sera utilisable qu'après réception des pièces justificatives à fournir à l'agence commerciale Tma (pièce d'identité recto/verso en cours de validité).

### Article 3.6 – Validation et conservation du titre de transport pendant toute la durée du voyage

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

- Valider leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation sur le pupitre situé à côté du conducteur ou sur le valideur situé face à la porte arrière du véhicule. En cas de panne du valideur, les voyageurs doivent en informer le conducteur ;
- Acheter un ticket unité ou un Pass journée auprès du conducteur
- En scannant le QR code situé à l'extérieur du véhicule pour l'utilisation de titre dématérialisé en vente sur l'application mobile et présenter son smartphone au conducteur.

Pour les services de transport à la demande Tma+ et Tma+ TMPR, dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- Présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ces derniers étant délivrés avec une attestation émise en agence commerciale pour attester la validité des cartes;
- Acheter un ticket unité auprès du conducteur

Le conducteur inscrira la date et l'heure de montée sur le ticket ou sur la carte de 10 voyages et le remettra au voyageur.

Les usagers ayant acquitté et validé leur titre de transport sont tenus de le conserver sur eux pendant toute la durée de leur déplacement, y compris en correspondance. Ils doivent pouvoir le présenter à tout agent habilité aux fins d'opérations de contrôle.

### Article 3.7 - Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports et faire respecter :

- Décret N°86-1045 du 18 septembre 1986
- Décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006
- Décret N°2016-336 du 22 mars 2016
- Décret N°2016-541 du 3 mai 2016
- Décret N°2016-1117 du 11 août 2016
- Loi N°2001-1062 du 15 novembre 2001
- L'ordonnance N°2016-623 du 19 mai 2016

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle. Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

### Article 3.8 - Usagers voyageant en situation irrégulière

Les voyageurs qui ne sont pas en possession d'un titre de transport valable et validé sont en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

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.

Lorsque les agents assermentés de l'exploitant constatent à bord d'un véhicule, la présence d'un voyageur en situation irrégulière, et si la personne peut et veut immédiatement régulariser sa situation, l'action publique est éteinte par une transaction entre le transporteur et le contrevenant. La transaction est réalisée par le versement à l'exploitant.

Aucun Procès-verbal n'est alors dressé, et le seul document établi est une quittance extraite d'un carnet à souches numéroté, fourni par le transporteur, et conservé par lui dans ses bureaux. Lorsque la même situation est constatée par les agents assermentés du transporteur, et si la personne ne peut pas ou ne veut pas payer immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent habilité établit un Procès-verbal de constatation d'infraction devant obligatoirement comporter les éléments d'identité du contrevenant (nom, prénom, date de naissance, adresse).

Une contravention de 3ème classe (50,00 € au 1<sup>er</sup> janvier 2012), à laquelle viennent s'ajouter les frais de constitution de dossier (38,00 € au 1<sup>er</sup> janvier 2012) lui est alors notifiée.

En cas de besoin, l'agent verbalisateur peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire. Le contrevenant doit s'acquitter dans les délais prévus par les textes du montant des sommes dues au titre de la transaction ou de la contravention. A défaut de paiement ou de réclamation dans le délai de deux mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par le Délégué au Ministère Public, et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrable par le Trésor Public (montant : de 180,00 € à 375,00€ au 1<sup>er</sup> janvier 2020, auxquels viennent s'ajouter les frais de dossier de 38,00 € au 1<sup>er</sup> janvier 2020).

Par ailleurs, lorsqu'il voyage en situation irrégulière, le voyageur ne peut prétendre à indemnisation de la part de l'assurance de l'exploitant en cas d'incident, d'accident, ou de quelconque litige avec lui.

### **Article 3.9 - Perte, vol, ou détérioration des titres de transports**

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un ou de plusieurs titres de transport qu'il a préalablement achetés, l'usager ne dispose d'aucun droit à remboursement, ni à la délivrance d'un duplicata gratuit.

Dans le cas où un usager souhaiterait obtenir un duplicata de carte de transport, l'Exploitant est autorisé à facturer à l'usager le coût d'émission d'un duplicata de carte, soit 5€. Le duplicata sera délivré à l'agence commerciale.

## **CHAPITRE IV. ADMISSION ET COMPORTEMENT DES USAGERS A L'INTÉRIEUR DES VÉHICULES**

### **Article 4.1 - Admissibilité des passagers**

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de dix ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller et âgée de 12 ans révolus. Les passagers qui, en raison de leur état de santé physique ou mentale, n'auraient pas la capacité de voyager seuls, sans surveillance, sans danger pour eux-mêmes ou pour les personnes qui les entourent, ou sans être capable de repérer seul leur point de descente, ne peuvent être admis à bord des autobus que s'ils sont accompagnés d'une personne valide, ayant la capacité d'assurer le bon déroulement du déplacement. En aucun cas le conducteur ne peut être amené à remplacer un accompagnant.

### **Article 4.2 - Présentation du passager au point d'embarquement**

L'usager souhaitant emprunter un service de lignes régulières ou de transport à la demande, doit se présenter au point d'arrêt cinq minutes avant l'heure de passage prévue du véhicule. À l'approche de celui-ci, les voyageurs désirant monter dans le véhicule doivent faire un signe clair de la main au conducteur. Même si celui-ci a réservé, un passager en retard à l'arrêt ou au point de rendez-vous n'est jamais attendu par le conducteur.

### **Article 4.3 - Assistance à la montée et à la descente du véhicule**

Le conducteur peut aider les personnes à mobilité réduite à monter ou descendre du véhicule. Cependant, cette aide se limite au franchissement de la marche d'accès au véhicule, au déploiement de la rampe PMR. Le conducteur ayant interdiction formelle de s'éloigner de son véhicule pendant le service, il ne peut en aucun cas accompagner les passagers lors d'un cheminement piétonnier avant ou après l'embarquement.

#### Article 4.4 - Comportement pendant le voyage

Les usagers doivent voyager dans le calme, et sont tenus de respecter le personnel de conduite, les autres passagers, et le matériel affecté au service de transports. Il est interdit notamment :

- D'actionner les poignées, les dispositifs d'ouverture des portes ou des issues de secours de manière intempestive,
- De mettre un obstacle à la fermeture des portes
- De monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant
- De ne pas observer les règles d'hygiène élémentaires, de souiller ou de dégrader le matériel, de fumer dans le véhicule, d'utiliser des allumettes ou des briquets,
- De pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'agence commerciale de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs ou en état d'ivresse notoire.
- De parler au conducteur sauf en cas de nécessité. Dans ce cas, la discussion doit être brève,
- De s'installer au poste de conduite
- De considérer de manière irrespectueuse les agents du transporteur ou bien de la personne publique chargée de mettre en œuvre et de contrôler le service de transport
- D'utiliser des instruments de musique ou des appareils sonores dès lors que le son est audible par les autres passagers,
- De distribuer sans autorisation, de quêter ou de vendre quoi que ce soit dans le véhicule,
- De jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit,
- De consommer de l'alcool et/ou des produits stupéfiants,
- D'apposer dans le véhicule ou sur les poteaux d'arrêts et abribus, des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches,
- 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 l'agence commerciale de l'exploitant ou les véhicules;
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou détritrus de toute nature.
- De s'agripper aux véhicules qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulette, de rollers ou assimilés ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés

Les personnes qui, par leur comportement risqueraient d'incommoder les autres voyageurs et le personnel, ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du véhicule, ne seront pas admises à monter, même si elles acquittent le prix du voyage. Au cas où le trouble apporté serait après leur entrée, elles seraient aussitôt priées de descendre par le conducteur, sans pouvoir demander le remboursement du voyage. Le conducteur dispose de toute autorité pour faire respecter le présent règlement et appelle, en tant que de besoin, les forces de gendarmerie ou de police compétentes pour ramener l'ordre dans le véhicule. Ces comportements sont susceptibles d'entraîner une contravention de 3ème classe (60,00 € au 1<sup>er</sup> janvier 2012), à laquelle viennent s'ajouter les frais de constitution de dossier (38,00 € au 1<sup>er</sup> janvier 2012) et des conséquences pénales.

#### Article 4.5 - Places réservées à certaines catégories d'usagers

Certaines places assises sont réservées prioritairement aux invalides de guerre, aux non-voyants, aux invalides du travail et civils, aux femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 6 ans), aux personnes âgées et aux Personnes à Mobilité Réduite.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit.

#### Article 4.6 - Respect des horaires

L'exploitant s'efforce de respecter les horaires des lignes en toute circonstance. Cependant, il ne peut être tenu responsable du retard des véhicules ou de l'interruption de service en cas de difficultés de circulation imprévisibles, ou de force majeure indépendante de sa volonté.

Par mauvais temps, le conducteur a obligation d'adapter sa vitesse aux conditions de circulation et donne donc la priorité à la sécurité des services plutôt qu'au bon respect des heures de passage. S'il doit emprunter une route impraticable dans des conditions normales de sécurité, le conducteur doit en aviser sa hiérarchie afin de recevoir les consignes appropriées. L'agence commerciale se tient alors à la disposition des usagers pour, en temps réel, les informer sur d'éventuels retards ou suspensions temporaires des services. L'utilisateur pourra s'il le souhaite s'inscrire à un programme d'alerte SMS/mail pour être tenu informé des éventuelles perturbations à condition d'une inscription au préalable sur le site internet [www.bustma.com](http://www.bustma.com)

#### Article 4.7 - Descente du véhicule

Les voyageurs désirant descendre du véhicule doivent signaler leur intention au moins 100 mètres avant l'arrêt, et actionner les boutons « arrêt demandé » dans les autobus. Pour des raisons de sécurité, la descente des voyageurs est interdite entre deux arrêts des lignes, et en dehors du point de descente signalé à l'opératrice lors de la réservation pour les services à la demande. Après la descente, les passagers ne doivent s'engager sur la chaussée pour la traverser qu'après le départ du véhicule, et après s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité, c'est-à-dire lorsque le véhicule est suffisamment éloigné pour qu'ils puissent voir les autres véhicules et être vus de leur conducteur.

#### Article 4.8 - Présence des passagers dans les véhicules aux terminus de lignes

Lors des arrêts prolongés des véhicules aux terminus des lignes, les voyageurs ne sont pas autorisés à monter ou à rester dans les véhicules. Pendant ces arrêts, les conducteurs sont considérés comme étant en coupure. Les voyageurs doivent donc descendre temporairement et attendre à l'arrêt l'autorisation du conducteur pour monter.

#### Article 4.9 – Animaux

De manière générale, tous les animaux sont interdits sauf:

- Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne en situation de handicap sont admis à bord gratuitement, sur présentation de la carte d'invalidité du maître de l'animal. Ces animaux devront être tenus en laisse.
- Les autres animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers, sacs, cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire.

Les animaux ne remplissant aucune de ces conditions ne sont pas admis dans les véhicules. Les animaux acceptés ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni les dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts ou blessures qu'ils auraient pu occasionner.

#### Article 4.10 - Objets encombrants, incommodants ou dangereux

Sont admis et transportés gratuitement :

- Les petits bagages à main,
- Les colis dont la plus grande dimension n'excède pas un mètre,

- Les poussettes et les voitures d'enfant à condition d'être pliées.

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes. Les armes de toute catégorie sont interdites (sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur).

Les deux-roues ne sont pas acceptés (à l'exception des vélos pliants), les patins à roulettes ou rollers doivent être déchaussés.

Les bagages qui par leur forme, leur nature, leur odeur peuvent gêner, incommoder ou effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les véhicules.

Aucun siège ne pourra être occupé par des objets si des personnes se trouvent debout.

En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu responsable des dégâts ou dommages subis par ces objets. 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 installations du service.

## CHAPITRE V. LIMITATIONS OU EXCLUSIONS DU SERVICE

### Article 5.1 - Réserve d'un transport non honorée par l'usager

Durant toute la période de délégation de service, tout usager qui aura réservé un transport à la demande, qui n'aura pas annulé ou modifié sa réservation, et qui ne se sera pas présenté à l'arrêt convenu s'expose :

- Pour la première absence : à un rappel au règlement par voie téléphonique,
- Pour la deuxième absence : à un rappel au règlement transmis par courrier recommandé avec accusé de réception,
- Pour la troisième absence : à une radiation du service pendant une durée maximale de trente jours,
- Pour la quatrième absence : à une radiation définitive du service.

L'usager radié peut, sur sa demande écrite, et après décision de l'Exploitant, n'être réinscrit au service qu'une année après la date de sa radiation.

### Article 5.2 - Comportement fautif de la part d'un usager

Tout usager qui aura emprunté les services Tma et qui, par méconnaissance, mauvaise foi, ou négligence n'aura pas respecté les termes du présent règlement s'expose à des sanctions :

- Un rappel au règlement par voie téléphonique,
- Un rappel au règlement transmis par courrier recommandé avec accusé de réception,
- Une radiation du service pendant une durée maximale de trente jours,
- Une radiation définitive du service.

Ces sanctions ne sont en aucun cas hiérarchisées. Ainsi, la première violation de ce règlement peut être suivie d'une radiation définitive du service si celle-ci s'est avérée particulièrement grave.

### Article 5.3 - Délégation de compétence concernant la prise de sanctions

Mont de Marsan Agglomération donne pouvoir à l'Exploitant pour mettre en œuvre les sanctions ci-dessus désignées jusqu'à celle qui consiste à radier du service un usager pour une période maximale de trente jours.

Pour toute sanction consistant en une radiation du service de trente et un jours ou plus, l'avis conforme du Vice-Président en charge des transports de l'Agglomération est requis.

Par ailleurs, toutes les sanctions précédemment évoquées s'appliquent sans préjudice des mesures qui seraient prises par les tribunaux compétents si la faute de l'utilisateur est passible, suivant la réglementation en vigueur, d'une amende ou d'une peine de prison ferme ou avec sursis.

## **CHAPITRE VI. CLAUSES DIVERSES**

### **Article 6.1 - Objets perdus**

Le transporteur n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules ou au point d'arrêt. Les objets trouvés dans les véhicules seront gardés pendant trente jours à l'agence commerciale Tma. Au-delà, ils seront remis à des associations caritatives. L'exploitant 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 alimentaires seront immédiatement détruites.

### **Article 6.2 - Réclamations**

Toute réclamation relative à ce service de transport est à adresser à l'Exploitant : Réseau Tma – 245 Avenue du 34eme Régiment d'Infanterie – 40000 MONT DE MARSAN ou sur le site internet [www.bustma.com](http://www.bustma.com).

### **Article 6.3 - Droits d'accès aux informations RGPD**

Les informations recueillies par Mont de Marsan Agglomération ou l'Exploitant font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « informatique et liberté » 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations personnelles, les personnes concernées doivent s'adresser à, Réseau Tma – 245 Avenue du 34eme Régiment d'Infanterie – 40000 MONT DE MARSAN.

Les données recueillies sont, le nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale et adresse mail des usagers dans le but de créer leur carte d'abonnement, de prendre leur réservation de transport à la demande ou de répondre à leur demande.

Ces données restent à la seule propriété de Mont de Marsan Agglomération et de l'Exploitant.

La durée de conservation de ces données est équivalente à la durée de la présente délégation de service Public soit, jusqu'au 31 décembre 2025 et pourra être prolongée de 7 ans en cas de nouveau contrat.

### **Article 6.4 – Affichage**

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules. Le règlement peut par ailleurs être consulté dans son intégralité par tous, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale ou sur le site internet [www.bustma.com](http://www.bustma.com)

### **Article 6.5 - Remboursement**

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé dans l'un de ses points de vente et quel que soit le motif invoqué dans la demande.

### **Article 6.6 – Compensation financière**

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.