



REGLEMENT D'USAGE DU RESEAU AZALYS

REGLEMENT APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU
SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT DELEGUE PAR
AGGLOPOLYS

1. CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION	4
1.1. OBJET	4
1.2. PERIMETRE D'APPLICATION	4
1.3. AFFICHAGE	4
2. ACCES AU RESEAU AZALYS	4
2.1. ACCES AUX AUTOBUS	4
2.2. ACCES AUX AUTOBUS PAR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE.....	5
2.3. ACCES DES JEUNES ENFANTS DANS LES BUS.....	5
2.4. PLACES RESERVEES	6
3. ACCES AUX PARCS A VELOS	6
4. ACCES AUX ZONES FLEXO ET AU SERVICE DU MATIN ET DU SOIR	7
4.1. ZONES « FLEXO » – LIGNE G	7
4.2. LE SERVICE DU MATIN ET DU SOIR.....	7
4.3. SERVICE DU SOIR DEPUIS CAP CINE	7
5. ACCES A RESAGO	8
5.1. CONDITIONS D'ACCES	8
5.2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE	8
5.2.1. LIEUX DE PRISE EN CHARGE ET DEPOSE.....	8
5.2.2. JOURS ET HORAIRES DE FONCTIONNEMENT	9
5.3. CONDITIONS DE RESERVATION ET D'ANNULATION	10
5.3.1. RESERVATION.....	10
5.3.2. ANNULATION	10
5.3.3. RETARD.....	10
5.4. TARIFICATION	11
6. ACCES AU SERVICE HANDIGO	12
6.1. CONDITIONS D'ACCES	12
6.2. CONDITIONS D'INSCRIPTION.....	13
6.2.1. DOSSIER D'INSCRIPTION	13
6.2.2. SEANCE D'INFORMATION	13
6.2.3. CONFIRMATION D'INSCRIPTION	13
6.2.4. MODALITES D'APPEL DES DECISIONS	13
6.2.5. MISE A JOUR DE LA FICHE UTILISATEUR.....	14
6.3. CONDITIONS DE TRANSPORT.....	14
6.3.1. CONDITION DE BASE	14
6.3.2. ACCOMPAGNEMENT	14
6.3.3. REVISION DES CONDITIONS DE TRANSPORT	15
6.4. FONCTIONNEMENT DU SERVICE	15
6.4.1. PERIMETRE DU TRANSPORT	15
6.4.2. LIEU DE PRISE EN CHARGE ET DE DEPOSE.....	16

6.4.3. ETABLISSEMENTS SPECIFIQUES NON DESSERVIS	16
6.4.4. JOURS ET HORAIRES DE FONCTIONNEMENT	16
6.5. CONDITIONS DE RESERVATION ET D'ANNULATION	17
6.5.1. RESERVATION	17
6.5.2. ANNULATION	17
6.5.3. RETARD.....	18
6.6. TARIFICATION	18
<u>7. TITRES DE TRANSPORT</u>	19
7.1. TARIFS.....	19
7.2. CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT	19
7.3. ACHAT DE TITRES	19
7.4. LIMITATION D'UTILISATION	19
<u>8. OBLIGATIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES</u>	20
8.1. OBLIGATIONS GENERALES	20
8.2. ACCES ET DEPLACEMENTS INTERDITS	20
<u>9. CONSIGNES DE SECURITE</u>	22
9.1. ACCIDENTS.....	22
9.2. VIDEOS D'EXPLOITATION ET ENREGISTREMENTS SONORES	22
<u>10. RESPONSABILITES</u>	23
10.1. ANIMAUX	23
10.2. OBJETS ENCOMBRANTS, BAGAGES, COLIS	23
10.3. MATIERES DANGEREUSES, ARMES	24
10.4. OBJETS PERDUS OU TROUVES	24
<u>11. CONTROLES ET INFRACTIONS</u>	24
11.1. CONTROLE DES TITRES	24
11.2. INFRACTIONS	25
11.2.1. INFRACTIONS DE 3EME CLASSE A LA POLICE DES TRANSPORTS (CATEGORIE A)	25
11.2.2. INFRACTIONS DE 3EME CLASSE A LA POLICE DES TRANSPORTS (CATEGORIE B)	25
11.2.3. INFRACTIONS DE 4EME CLASSE A LA POLICE DES TRANSPORTS	26
11.3. REGULARISATION DES INFRACTIONS	27
<u>12. DIVERS</u>	27
12.1. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX – RECLAMATIONS.....	27
12.2. REMBOURSEMENT / REMPLACEMENT DE TITRE	28
12.3. DROIT D'ACCES AUX INFORMATIONS NOMINATIVES	28

1. Caractéristiques générales - Champ d'application

1.1. Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs·euses peuvent utiliser le service de transport public d'Agglopolys, ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau Azalys.

1.2. Périmètre d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au réseau de transport public de personnes sur le territoire d'Agglopolys, exploité sous les dénominations commerciales Azalys, Resago et Handigo.

Leur champ d'application recouvre l'ensemble des services de transport (lignes régulières, scolaires, navettes, service à la demande, transport de personnes à mobilité réduite), les locaux accessibles au public, les parcs à vélos ainsi que les véhicules, équipements et bien immobiliers utiles à leur exploitation.

1.3. Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les arrêts de bus, autobus et locaux d'accueil du public.

Le présent règlement peut être expédié par courrier à toute personne qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande à l'agence commerciale.

Il est téléchargeable sur le site Internet www.azalys.agglopolys.fr.

2. Accès au réseau Azalys

2.1. Accès aux autobus

Tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, les client·e·s qui désirent monter dans les autobus sont tenu·e·s de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils·elles désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt pour être vu·e·s en temps utile par le·la conducteur·trice.

La montée est interdite en dehors des points d'arrêt du réseau.

La montée s'effectue uniquement par la porte avant, sauf pour les personnes à mobilité réduite qui sont autorisées à monter par la deuxième porte du bus sur les lignes et arrêts accessibles du réseau.

Après avoir validé leur titre de transport, les client·e·s se dirigent vers l'arrière de l'autobus pour faciliter l'accès des autres client·e·s. Il est interdit de stationner sur la plate-forme avant afin de ne pas gêner la visibilité du·de la conducteur·trice et la circulation des autres client·e·s. Il est interdit d'entraver la circulation des autres client·e·s. Il est interdit de parler au·à la conducteur·trice lorsque le bus est en mouvement.

La descente est interdite en dehors des points d'arrêt du réseau.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrière. L'arrêt de descente doit être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment tôt pour que le·la conducteur·trice soit en mesure d'arrêter son véhicule sans danger.

A l'arrivée aux arrêts terminus, tous les client·e·s doivent descendre du véhicule. Des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'Exploitant.

Le décret du 09 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité à tous les conducteurs·trices et passager·ère·s, adultes ou enfants, des véhicules de transport en commun de personnes et des autocars des services scolaires, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

Par ailleurs, les client·e·s devront être en règle par rapport aux diverses directives gouvernementales, notamment en cas de crise sanitaire (port du masque, ...).

2.2. Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite

Chaque bus accessible est équipé d'une rampe d'accès rétractable et d'espaces aménagés pour un ou deux UFR. Ces bus sont repérés par un pictogramme « fauteuil roulant » placé à l'avant.

Situés au niveau de la deuxième porte des autobus aménagés, ces espaces sont prioritairement réservés aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Recommandations complémentaires :

- Pour monter dans l'autobus, le·la client·e s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au·à la conducteur·trice.
- Le·La client·e se présente face à la deuxième porte.
- Le·La conducteur·trice actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le·la client·e peut monter. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.
- Pour descendre du bus, le·la client·e appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le·la conducteur·trice actionne de nouveau la rampe. Le·La client·e se présente face à la deuxième porte pour quitter le véhicule.

2.3. Accès des jeunes enfants dans les bus

Les enfants de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller, ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau Azalys. Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur·trice, qui doit prendre toutes les précautions nécessaires à leur sécurité.

Les poussettes et assimilés ne sont admis dans les bus que lorsqu'elles sont utilisées pour le transport de jeunes enfants. Elles sont admises dans la limite des places

disponibles. Le·La client·e doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport. A l'intérieur du véhicule, il·elle doit en outre veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule.

Un·e client·e qui monte dans un véhicule avec un enfant dans une poussette est tenu·e de tenir celle-ci durant la marche du véhicule. L'emploi des poussettes est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau. Les poussettes doivent être tenues en main, freins activés, et positionnées en sens inverse de la circulation, au niveau de la plateforme centrale (emplacement UFR).

2.4. Places réservées

Certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux :

- Invalides de guerre en possession d'une carte officielle,
- Non-voyant·e·s civils en possession d'une carte justificative ou muni·e·s d'une canne blanche,
- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle d'invalidité,
- Femmes enceintes
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte)
- Personnes en situation d'invalidité temporaire (utilisant des béquilles par exemple).

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres clients·es qui doivent les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant.

Les client·e·s non prioritaires sont invité·e·s par ailleurs à céder la place réservée qu'ils·elles pourraient occuper, aux personnes âgées pour lesquelles un trajet debout est pénible.

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

3. Accès aux parcs à vélos

L'utilisation des 19 stations vélos Azalys, situées à proximité d'arrêts de bus, est totalement libre. La responsabilité de Keolis Blois ne saurait être engagée en cas de vol ou de vandalisme.

Le service Azalys de location de vélo est géré par Agglopolys.

4. Accès aux zones Flexo et au service du matin et du soir

Ces services sont disponibles sur présentation d'un titre de transport Azalys.

4.1. Le service du matin et du soir

Il s'agit d'un service de matinée et de soirée depuis le centre-ville de Blois et la gare SNCF.

Le matin, il permet, sur réservation au 09.693.693.41, sur le site Internet ou l'application Azalys, d'effectuer un trajet depuis n'importe quel arrêt de bus des lignes A à I vers le centre-ville et la gare pour une arrivée vers 6h30 (horaire précis en fonction des horaires de départ du premier train en direction de Paris Austerlitz). Ce service fonctionne du lundi au vendredi. La réservation doit avoir lieu avant 19h la veille du déplacement (et le samedi avant 19h pour le lundi).

Trois retours sont également proposés vers 20h30, 21h30 et 22h30 au départ de Cap Ciné, de la gare et du centre-ville de Blois (arrêt Denis Papin) du lundi au jeudi, cinq retours les vendredi et samedi soir vers 20h30, 21h30, 22h30, 23h25, 00h15 et un retour le dimanche soir vers 19h15. Il est possible de descendre à n'importe quel arrêt des lignes A à H. Le·La client·e informe le·la conducteur·trice de son arrêt de destination lors de la montée dans le bus. L'itinéraire est laissé au libre choix du·de la conducteur·trice, en fonction des différentes destinations demandées par lesclient·e·s.

5. Accès à Resago

Resago est un service de transport collectif à la demande (sur réservation) rattaché au réseau Azalys.

5.1. Conditions d'accès

Pour bénéficier du service Resago, il faut être domicilié de manière permanente ou temporaire dans le périmètre d'Agglopolys, à plus de 500m réels d'un arrêt de bus d'une des lignes principales du réseau Azalys : les lignes A à H. Sur les communes hors cœur d'agglomération, le service est ouvert à tous.

L'utilisation du service Resago pour un motif scolaire n'est pas autorisée, des lignes spécifiques du réseau Azalys répondant à ce besoin.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

5.2. Fonctionnement du service

5.2.1. Lieux de prise en charge et dépose

Le service Resago assure un transport de porte à point.

La prise en charge a lieu devant le domicile, sur la voie publique. En aucun cas le véhicule et le/la conducteur·trice ne pénètrent sur le domaine privé.

Le territoire est découpé en quatre zones définies autour des pôles relais et équipés, à savoir :

- Zone 1 : Herbault Place
- Zone 2 : Veuzain-sur-Loire Centre, Veuzain-sur-Loire Gare, Chaumont-sur-Loire Bourg, Les Montils Bourg, Chailles Mairie, Valloire-sur-Cisse Mairie
- Zone 3 : Cheverny Château, Cour-Cheverny Mairie, Cellettes Bourg
- Zone 4 : La Chapelle-Vendômoise Mairie

Les habitant·e·s d'une commune peuvent se déplacer depuis leur domicile jusqu'au(x) pôle(s) relai(s) de leur zone ainsi qu'au cœur d'agglomération vers l'un des sept points d'arrêts suivants :

- Gare SNCF (Blois), accessible depuis toutes les zones
- Valin (centre-ville de Blois), accessible depuis toutes les zones
- Hôpital (Blois), accessible depuis toutes les zones
- Polyclinique (La Chaussée-Saint-Victor), accessible depuis toutes les zones
- Blois 2, accessible depuis les zones 1 et 4
- Ag'leau (Blois), accessible depuis les zones 2 et 3
- Renaissance (Vineuil), accessible depuis les zones 2 et 3

5.2.2. Jours et horaires de fonctionnement

Le service Resago propose à horaires fixes :

- Du lundi au samedi :
 - 4 arrivées aux pôles relais (au sein de la zone / Blois)
 - 3 départs des pôles relais à destination des communes
 - 1 service du matin en direction de la Gare d'Onzain pour la zone 2
- Le dimanche et les jours fériés (hors 1^{er} mai) : 2 allers-retours entre les communes rurales, leur pôle relais de rattachement et Blois

En tant que transport collectif, le service Resago privilégie le groupage. Par conséquent, les horaires de départ/arrivée pôle et Blois donnés ci-après s'entendent à + ou – 10 minutes. Les départs/arrivées communes sont donnés à titre indicatif. Seuls les horaires aux pôles relais et Blois sont fixes (à + ou – 10 minutes).

	<i>Départ commune</i>	Arrivée point d'arrêt
Du lundi au samedi	08:15	09:00
	09:45	10:30
	13:15	14:00
	14:45	15:30
Dimanche et jours fériés	09:45	10:30
	14:45	15:30

Service du matin Gare d'Onzain : arrivée à 6h20 en Gare d'Onzain, uniquement pour la zone 2

	Départ point d'arrêt	<i>Arrivée commune</i>
Du lundi au samedi	11:30	12:15
	16:00	16:45
	18:00	18:45
Dimanche et jours fériés	11:30	12:15
	18:00	18:45

L'horaire de prise en charge est communiqué lors de la réservation. Il dépend du temps nécessaire pour effectuer le trajet réservé et des groupages effectués. Dans tous les cas, le temps de trajet ne pourra excéder 60 minutes.

Le service Resago ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le·la conducteur·trice relève de la responsabilité exclusive de l'Exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

5.3. Conditions de réservation et d'annulation

Les demandes de réservation et d'annulation sont reçues :

- Par téléphone au 09 693 693 41. La centrale d'appel est ouverte du lundi au samedi de 7h à 20h, et le dimanche de 10 à 13h et de 14h à 17h pour les annulations de transport à la demande uniquement.
- Sur www.azalys.agglopolys.fr
- Ou l'application Azalys TAD

5.3.1. Réservation

La réservation est possible d'une semaine à 30 minutes à l'avance.

Un transport récurrent peut faire l'objet d'une réservation unique s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses et points de destination, mêmes horaires). Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique.

5.3.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelle que raison que ce soit, l'utilisateur·trice ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le réseau Azalys au moins une heure avant l'horaire prévu du voyage.

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Annulation hors délais / Déplacement en absence

L'absence d'un client à une réservation ou une annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 3 annulations tardives ou 3 absences cumulées, son accès au service sera suspendu pour une durée de 15 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- Pour toute répétition complémentaire de 3 absences ou 3 annulations tardives, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

5.3.3. Retard

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur·trice de se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir au terme de 3 mises en garde à une suspension momentanée de l'accès au service pendant 15 jours et en cas de récidive pendant 1 mois.

5.4. Tarification

A compter du 1^{er} janvier 2025, le service Resago est soumis à la tarification en vigueur du réseau Azalys. L'ensemble des Pass occasionnels et abonnements classiques sont acceptés.

A noter, pour bénéficier de la tarification sociale, il est nécessaire de se rendre à l'agence Azalys, 3 rue du Commerce à Blois, muni d'une attestation CAF ou CIAS de moins de 3 mois sur laquelle figure le Quotient Familial, ou bien de faire la démarche en ligne sur le site www.azalys.agglopolys.fr.

La correspondance entre le service Resago et le réseau Azalys est possible et gratuite dans la limite d'une heure de voyage.

6. Accès au service Handigo

Handigo est un service de transport collectif des personnes à mobilité réduite. Il fait partie intégrante du réseau Azalys, réseau de transports en commun d'Agglopolys, Communauté d'Agglomération de Blois.

Handigo est un transport spécialisé du réseau Azalys, mis en place pour améliorer la mobilité des personnes à mobilité réduite.

Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

6.1. Conditions d'accès

Le service Handigo est accessible uniquement aux personnes titulaires d'une carte invalidité d'un taux égal ou supérieur à 80% ou de la Carte Mobilité Inclusion mention Invalidité, domiciliées ou non dans l'agglomération.

En tant que service de transport public, il est demandé à l'utilisateur de :

- Pouvoir se rendre sur le trottoir pour la prise en charge
- De ne pas porter préjudice aux autres personnes pendant le trajet
- Être en capacité de poursuivre son déplacement une fois déposé·e sur le trottoir

Le service Handigo est déclenché :

- Uniquement si aucune ligne accessible ne permet le déplacement du demandeur ; le réseau régulier étant à privilégier
- Selon les modalités et horaires des transports réguliers existants sur le périmètre (origines, destinations, horaires et jours de fonctionnement)

Les déplacements relevant du transport sanitaire sont exclus.

Les déplacements en rapport avec une affection longue durée (ALD) ainsi que les trajets domicile-école/université ne sont pas pris en charge par Handigo. Le service Handigo n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueil de jour (établissements d'accueil de personnes handicapées ou établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou interétablissements ou pour les trajets domicile / établissements. A contrario les demandes de transport des résident·e·s permanent·e·s de ces établissements pour des déplacements personnels seront assurées dans le cadre du transport public

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service Handigo :

- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.
- Les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité des places assises dans le réseau Azalys.

6.2. Conditions d'inscription

6.2.1. Dossier d'inscription

Le·La client·e doit compléter un dossier d'inscription disponible sur simple demande ou en téléchargement sur le site Internet. Ce dossier comprend un questionnaire lié à la mobilité du demandeur·euse et doit être accompagné d'une copie de sa carte d'invalidité à 80%. Un entretien téléphonique ou physique pourra compléter cette inscription si des informations complémentaires sont nécessaires pour statuer sur la demande. L'inscription est gratuite.

Le questionnaire mobilité a pour but de :

- Evaluer l'autonomie des demandeurs·euses
- Identifier les handicaps trop lourds relevant du transport sanitaire
- Orienter les demandeurs·euses autonomes vers le réseau régulier

6.2.2. Séance d'information

Il pourra être proposé aux utilisateurs·trices une séance d'information au Terminus, situé 22 rue Laplace à Blois, déclinée comme suit :

- 1er atelier - Présentation du service et lecture du règlement public d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur·trice.
- 2ème atelier - Véhicule de transport : Assuré par un·e ergothérapeute et un·e conducteur·trice. Il s'agit d'un test de sécurité et permet au participant de se familiariser avec les véhicules et les conditions de sécurité imposées (exemple : port de la ceinture de sécurité, etc.).

6.2.3. Confirmation d'inscription

Le réseau Azalys, après validation d'Agglopolys, notifie les décisions par courrier aux demandeurs.

La réservation d'un transport n'est possible que lorsque la demande d'inscription a été acceptée par le réseau Azalys avec réception d'un courrier de confirmation.

Les décisions positives sont assorties, le cas échéant, des conditions spécifiques d'accès au transport (exemple : durée d'accès au service, référent et/ou accompagnateur obligatoire, etc.).

Pour les décisions négatives, la notification comporte les motifs du rejet de la demande.

6.2.4. Modalités d'appel des décisions

Comme précisé sur le courrier de réponse à la demande d'inscription, le·la demandeur·euse peut contester la décision par écrit dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier de notification.

Il pourra à cette occasion apporter de nouveaux éléments. La demande sera réexaminée au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision notifiée dans les conditions prévues au point 6.2.3.

En l'absence de décision dans les deux mois de la réception de la demande présentée dans les conditions prévues au présent article, cette demande sera réputée rejetée.

6.2.5. Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par téléphone le réseau Azalys pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation. La mise à jour de la fiche client peut également être effectuée via l'application dédiée.

6.3. Conditions de transport

6.3.1. Condition de base

En préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :

- Le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée.
- La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap).

6.3.2. Accompagnement

Il peut être demandé la présence systématique d'un·e accompagnateur·trice, dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (en cas de groupage par exemple) ou à destination.

L'accompagnement est obligatoire dans les cas suivants :

- Problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation spatio-temporelle, personne semi-valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide).
- Incapacité à manœuvrer seul son fauteuil roulant.
- Nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.).
- Incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport.
- Enfant âgé de moins de 8 ans.

La nécessité pour l'utilisateur·trice d'être accompagné·e dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur·trice obligatoire est unique et voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur·trice n'est pas désigné·e nommément, mais il·elle est par définition majeur·e, valide et apte à assister l'utilisateur·trice par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un·e usager·ère du service Handigo ne peut pas être accompagnateur·trice obligatoire.

L'utilisateur·trice peut également être accompagné·e par un·e accompagnateur·trice facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager·ère sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Le nombre d'accompagnateurs·trices est à préciser lors de la réservation.

6.3.3. Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée.
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

La révision des conditions de transport intervient sur décision d'Agglopolys.

La personne est invitée à renouveler son inscription pour mettre à jour le questionnaire mobilité.

6.4. Fonctionnement du service

6.4.1. Périmètre du transport

L'origine et la destination des trajets doivent être situées sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Blois.

Le service Handigo étant un transport de substitution au réseau Azalys, les dessertes (origine, destination, jours et horaires de fonctionnement) non réalisables en transport public classique (lignes Azalys, service Resago, lignes Rémi de la Région Centre et train TER) ne sont pas autorisées.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

6.4.2. Lieu de prise en charge et de dépose

Le service Handigo assure un transport de porte à porte sur le domaine public. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

L'utilisateur doit être en capacité de :

- Se rendre sur le trottoir pour la prise en charge ;
- Ne pas porter préjudice aux autres personnes pendant le trajet ;
- Poursuivre son déplacement une fois qu'il/elle sera déposé·e sur le trottoir.

6.4.3. Etablissements spécifiques non desservis

Le service Handigo n'assure pas, au titre du service public, les transports privés à destination de certains établissements spécialisés, tels que :

- Les E.S.A.T. (Etablissements et Services d'Aide par le Travail),
- Les I.M.E. (Instituts Médico-Educatifs),
- Les C.R.F. (Centres de Rééducation Fonctionnelle),
- Les foyers à double tarification.

6.4.4. Jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne :

- Du lundi au samedi dès 7h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).
- Le dimanche et les jours fériés (hors 1er mai) dès 9 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

Les déplacements domicile-travail sont prioritaires en heures de pointe. Les autres motifs de déplacements (soins, loisirs, courses...) sont fixés de préférence en heures creuses, entre 9h et 16h.

En tant que transport collectif, l'organisation d'Handigo privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou -10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Le service Handigo ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le·la conducteur·trice relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

6.5. Conditions de réservation et d'annulation

Les demandes de réservation et d'annulation sont reçues :

- Par téléphone au 09 693 693 41. La centrale d'appel est ouverte du lundi au samedi de 7h à 20h, et le dimanche de 10 à 13h et de 14h à 17h pour les annulations de transport à la demande uniquement.
- Sur www.azalys.agglopolys.fr
- Ou l'application Azalys TAD

6.5.1. Réservation

Il est possible de réserver d'une semaine à 30 minutes à l'avance.

Transport récurrent

Un transport récurrent peut faire l'objet d'une réservation unique s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires).

Ces transports récurrents peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique.

Réservations par un·e « Référent·e »

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce·cette « référent·e » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc.) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

6.5.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelle que raison que ce soit, l'utilisateur·trice ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il·elle est tenu·e d'en informer le réseau Azalys au moins une heure avant l'horaire prévu du voyage.

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Annulation hors délais / Déplacement en absence

L'absence d'un client à une réservation ou une annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 3 annulations tardives ou 3 absences cumulées, son accès au service sera suspendu pour une durée de 15 jours calendaires et les réservations prises seront annulées

- Pour toute répétition complémentaire de 3 absences ou 3 annulations tardives, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

6.5.3. Retard

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur·trice de se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir au terme de 3 mises en garde à une suspension momentanée de l'accès au service pendant 15 jours et en cas de récidive pendant 1 mois.

6.6. Tarification

A compter du 1^{er} janvier 2025, le service Handigo est soumis à la tarification en vigueur du réseau Azalys. L'ensemble des Pass occasionnels et abonnements classiques sont acceptés.

A noter, pour bénéficier de la tarification sociale, il est nécessaire de se rendre à l'agence Azalys, 3 rue du Commerce à Blois, muni d'une attestation CAF ou CIAS de moins de 3 mois sur laquelle figure le Quotient Familial, ou bien de faire la démarche en ligne sur le site www.azalys.agglopolys.fr.

La correspondance entre le service Resago et le réseau Azalys est possible et gratuite dans la limite d'une heure de voyage.

7. Titres de transport

7.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité organisatrice, Agglopolys.

7.2. Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau Azalys, les client·e·s doivent être muni·e·s d'un titre de transport valable. La gratuité est accordée aux enfants de moins de 6 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé.

Chaque titre de transport doit être systématiquement validé à la montée dans le véhicule, y compris en correspondance.

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur les panneaux et documents d'information disponibles sur le réseau Azalys.

Les conditions particulières d'utilisation de chaque titre de transport sont précisées dans les documents d'information disponibles notamment à l'agence commerciale et sur le site internet du réseau.

7.3. Achat de titres

Les titres peuvent être acquis selon leur nature, en se rendant auprès des magasins dépositaires, à l'agence commerciale, sur le site web du réseau ou son application Azalys Ticket.

Les Pass 1H, 2x1H et 24H sont également disponibles auprès des conducteurs·trices de bus lors de la montée dans le véhicule. Dans ce dernier cas, les client·e·s sont invité·e·s à faire l'appoint ou à présenter une somme en rapport avec le montant à payer (soit un billet de 20€ maximum pour l'acquisition d'un ticket).

7.4. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout client·e de :

- Utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- Utiliser un titre de transport ayant fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- Céder ou prêter à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte d'abonnement,
- Revendre des titres de transport non validés,
- Utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

8. Obligations et prescriptions diverses

8.1. Obligations générales

Les client·e·s doivent se conformer aux consignes qui leur sont données directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents vérificateurs sont assermentés et leurs injonctions doivent être suivies.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau Azalys ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il·elle possède un titre valable. Une amende de 4^{ème} classe peut être dressée à tout·e client·e qui refuse d'obtempérer.

8.2. Accès et déplacements interdits

Sur l'ensemble du réseau Azalys, il est interdit à toute personne de :

- Entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes,
- Gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente des voyageurs·euses,
- Monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée,
- Refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant,
- Pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste.
- Monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'Exploitant,
- Monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, sauf requête du personnel de l'Exploitant et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté.
- Monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'Exploitant,
- S'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges,
- Occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, portes, autobus...
- Fumer ou de cracher dans les véhicules, dans tous les lieux du réseau accessibles au public,
- Faire usage, aux arrêts comme dans les bus, de tout appareil bruyant ou sonore (tel que baladeur ou téléphone portable),
- Animer un spectacle de quelque nature que ce soit. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées à des heures et lieux qui sont fixés par l'Exploitant,

-
- Prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs·euses,
 - Pénétrer dans les véhicules avec des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs·euses,
 - Perturber les interventions techniques de l'Exploitant,
 - Pénétrer dans les véhicules, dans l'agence commerciale ou dans les locaux de l'Exploitant en état d'ivresse, ou dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs·euses,
 - Pratiquer toute forme de mendicité,
 - Pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation,
 - Se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette, ou assimilés, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant,
 - Provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables,
 - Proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite,
 - Faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport,
 - 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·euses dans les autobus, les rames, les stations et les installations fixes,
 - Offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Azalys ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation de l'Exploitant,
 - S'installer au poste de conduite du véhicule,
 - Porter atteinte à la sécurité publique,
 - Abandonner ou de jeter dans les stations, l'agence commerciale de l'Exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...), résidus ou détritiques de toute nature,
 - Distribuer des tracts, journaux ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant,
 - Apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, autocollants, tags ou gravures,
 - Apposer dans les arrêts des objets permettant de faciliter la « fraude à la repasse » (poser son ticket encore valide dans une boîte pour le mettre à disposition d'un·e éventuel·le voyageur·euse).

Les voyageurs·euses qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, doivent quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'Exploitant.

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

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article, l'Exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

9. Consignes de sécurité

Les voyageurs·euses doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir aux poignées et barres d'appui,
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes,
- Ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses,
- Respecter le règlement concernant les animaux, et les précautions concernant les enfants, explicitées dans le présent document.
- Ne pas tirer les poignées de secours sans nécessité.

9.1. Accidents

En cas d'accident survenu dans un véhicule Azalys (autobus ou véhicule de transport à la demande) à l'occasion de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur·trice. Toute demande ultérieure doit être matériellement identifiable, il appartient dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule. Il peut, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

L'Exploitant ne peut être tenu responsable des accidents causés par les intempéries.

9.2. Vidéos d'exploitation et enregistrements sonores

Tous les véhicules sont équipés d'un système de vidéoprotection. Des enregistrements de ces séquences sonores et de ces images vidéo peuvent être effectués par l'Exploitant conformément à la législation en vigueur.

Les images peuvent être consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et sont à disposition des forces de police sur réquisition.

10. Responsabilités

L'usager·ère est responsable des dommages qu'il·elle cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il·elle a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).

10.1. Animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau Azalys, sauf exception.

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ou handicapée sont néanmoins admis. Ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille sont admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder ou constituer une gêne pour les voyageurs·euses, ni occuper une place assise. A défaut, il peut être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les parcs relais.

En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire est responsable des dégâts qu'ils pourraient occasionner.

10.2. Objets encombrants, bagages, colis

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Il est interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous colis dont la plus grande dimension dépasse 0,75m. Exception faite des colis longs sous réserve qu'ils ne dépassent pas 2m pour la plus grande longueur et 0,20m pour les autres. Ces colis doivent être transportés verticalement.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés.

Les bicyclettes sont autorisées à l'intérieur des bus, à l'emplacement UFR, sauf si cet espace est déjà occupé.

En cas d'affluence, l'Exploitant se réserve le droit de ne pas autoriser de manière temporaire, l'accès aux vélos à l'intérieur des bus.

Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés et de respecter les dimensions prévues dans cet article.

En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subi par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire est par ailleurs responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs·euses et/ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

10.3. Matières dangereuses, armes

Il est interdit d'introduire aux arrêts de bus, dans les véhicules ou à l'agence commerciale et dans les locaux d'accueil du public, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières présentant une ou des sources de contamination.

Les armes de toutes catégories sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur ; cependant elles doivent être munies d'un système de verrouillage et transportées dans un étui adapté.

10.4. Objets perdus ou trouvés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau Azalys, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance.

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

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

Les objets trouvés sont remis à l'agence commerciale. Passé un certain délai, ils sont remis au service des objets trouvés de la Police Municipale.

11. Contrôles et infractions

11.1. Contrôle des titres

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport dans les véhicules, ainsi que lors de la montée ou de la descente. À leur réquisition, les voyageurs·euses doivent présenter leur titre de transport en état de validité. Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende.

Tout·e voyageur·euse, qui ne peut présenter son titre de transport valable et validé aux agents désignés par l'Exploitant, est considéré·e en infraction. En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur·trice n'est pas possible.

Dans tous les cas, une validation réalisée au vu du·de la contrôleur·euse constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

Les voyageurs·euses doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils·elles utilisent. Ils·Elles 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, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel de l'Exploitant habilité à cet effet.

Tout·e voyageur·euse 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·la voyageur·euse est considéré·e en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

11.2. Infractions

Les voyageurs·euses qui enfreignent les dispositions ci-dessus seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment être constatées par le personnel de contrôle habilité par l'Exploitant.

11.2.1. Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie A)

- Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre - Falsification de titre.
- Voyage sans titre de transport :
Si un·e voyageur·euse est titulaire d'une carte d'abonnement du réseau Azalys, mais qu'il·elle ne peut la présenter lors d'un contrôle, il·elle est verbalisé·e au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie.
- Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes).
- Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier

11.2.2. Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie B)

- Titre illisible ou déchiré.
- Titre déjà utilisé.
- Titre validé incomplet.
- Titre sans rapport avec la prestation.
- Usage irrégulier du titre gratuit.
- Titre réservé à l'usage d'un tiers.
- Titre non valable ou non complété.

- Tarif réduit non justifié.
- Dépassement d'heure.
- Titre hors période de validité.
- Titre non oblitéré

11.2.3. Infractions de 4^{ème} classe à la police des transports

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public.
- Détérioration de matériel, de dépendance, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffitis, crachats, souillures, pieds sur les sièges, urine, etc.)
- Introduction d'animal dans une voiture de transport public. Hors cas prévus par l'article 10.1.
- Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public.
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public.
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public.
- Trouble de la tranquillité des voyageurs,
- Revente d'un titre de transport public au-dessus des tarifs homologués.
- Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (en cours de validité).
- Propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public.
- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables.
- Entrave à la circulation des personnes (utilisation abusive de sortie de secours, utilisation d'un accès interdit, blocage d'un accès, etc.)
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation).
- Quête dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public.
- Vente à la sauvette dans un véhicule ou une dépendance du service du transport public.

11.3. Régularisation des infractions

Le·La voyageur·euse peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance.

A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédige un procès-verbal sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas de refus ou d'incapacité à justifier de son identité auprès de l'agent, ce dernier a recours aux forces de police afin qu'il soit procédé aux vérifications d'identité du contrevenant.

En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette.

Dans un délai de deux mois, le·la voyageur·euse peut s'acquitter à l'agence de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier définis par la législation en vigueur. Il·Elle peut également durant ce même délai, transmettre une réclamation écrite motivée auprès du service accueil infractions, qui la transmet au·à la procureur·e de la République si elle est rejetée. Le contrevenant fait alors l'objet de poursuites pénales.

Des poursuites judiciaires pour délit de fraude d'habitude sont engagées à l'encontre des personnes ayant commis plus de 10 infractions non régularisées sur une période de 12 mois.

12. Divers

12.1. Renseignements commerciaux – Réclamations

Lorsque le·la conducteur·trice ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un·e voyageur·euse, celui·celle-ci est invité·e à s'adresser :

- À l'agence commerciale du réseau Azalys
- Au Centre de Relation Client accessible au 09 693 693 41
- À l'Exploitant par internet (www.azalys.agglopolys.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Keolis Blois, 22 rue Laplace 41000 Blois

En cas de contestation des services proposés, les client·e·s peuvent adresser des réclamations écrites, orales (à l'agence commerciale), ou téléphoniques.

Les réclamations nominatives font l'objet d'une réponse écrite ou téléphonique.

Les réclamations peuvent également être déposées par l'intermédiaire du site internet www.azalys.agglopolys.fr. Dans ce cas la réponse peut être apportée par courriel.

12.2. Remboursement / Remplacement de titre

En aucun cas, l'Exploitant n'est tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il a commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

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

En cas de perte ou de vol d'une carte d'abonnement, celle-ci peut être remplacée. Les frais de remplacement sont à la charge du titulaire de la carte.

12.3. Droit d'accès aux informations nominatives

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. De même, conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu.

Ces droits d'accès s'exercent auprès de :

Keolis Blois- Correspondant données personnelles
22 rue Laplace
41000 Blois

Agence Commerciale réseau Azalys
3 rue du Commerce
41000 Blois

Service Client :

Site Internet : www.azalys.agglopolys.fr
