

REGLEMENT À L'ATTENTION DE NOTRE CLIENTÈLE

CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions suivantes sont applicables sur l'ensemble du réseau Pastel. En cas de non-respect de ces dispositions, Pastel décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter. Pastel se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne ne respectant pas ces dispositions. De même, le conducteur a la possibilité de faire descendre toute personne ne les respectant pas.

Pastel dispose d'un système informatique destiné à traiter les informations concernant ses clients. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à organiser au mieux la mobilité dans le cadre d'une délégation de service public. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement transposé UE n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » portant sur la protection des données personnelles, les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent et qu'ils peuvent exercer en s'adressant à l'entreprise Pastel à l'adresse postale : Agence PASTEL Rue Buridan 02100 Saint-Quentin.

Pastel se réserve la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'il jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau et en conformité avec l'évolution de la législation.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

• Aucun bus du réseau Pastel ne circule le 1^{er} janvier, 1^{er} mai, dimanche de pentecôte, 11 novembre et 25 décembre.

En attendant le bus :

- Préparez votre monnaie ou votre titre de transport afin d'assurer la ponctualité.
- Seuls les titres Unité et Journée sont en vente dans les véhicules.
- L'achat de tickets, auprès du conducteur, s'effectue uniquement en espèces. Le voyageur devra faire l'appoint en numéraire pour régler la somme dont il est redevable.
- Les billets supérieurs à 20€ ne sont pas acceptés.
- Les arrêts du réseau étant facultatifs le voyageur qui désire monter à bord d'un bus est tenu d'en demander l'arrêt en faisant un geste significatif de la main à destination du conducteur et cela suffisamment tôt afin d'être vu par celui-ci et avant que le bus ne soit à sa hauteur.
- Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, seuls les arrêts matérialisés (poteaux, abribus et zébras) sont desservis sauf en cas de force majeure et sur demande expresse de Pastel.
- Les titres unitaires sont valables 1 heure après la 1^{ère} validation.

ACCÈS AUX BUS MONTÉE ET DESCENTE

- La montée s'effectue uniquement par la porte avant du bus à l'exception des personnes à mobilité réduite (PMR) et la descente par les portes arrière ou médiane.
- Les voyageurs qui désirent descendre du véhicule sont tenus de demander l'arrêt par l'intermédiaire des boutons disposés dans le bus et suffisamment tôt pour que le conducteur puisse l'anticiper en toute sécurité.
- Pour les déposes sur les arrêts « à la demande », les clients doivent se manifester auprès du conducteur dès la montée dans le bus.
- Lors des arrêts prolongés aux terminus des lignes, les voyageurs ne sont autorisés à monter dans les véhicules qu'en présence du conducteur ou avec l'accord de ce dernier, ils devront attendre le démarrage du véhicule pour valider leur titre.

RÈGLES DE CONDUITE TOUT VOYAGEUR DOIT :

- Tenir compte des annonces sonores diffusées dans le véhicule, avertissements ou injonctions du conducteur.
- En cas de forte affluence, les clients ne disposant pas de place assise doivent se diriger vers l'arrière du véhicule afin de ne pas obstruer l'entrée.
- Veiller à sa sécurité, notamment en assurant son maintien quand il voyage debout dans les bus.
- Veiller à la sécurité de toute personne dont il a la charge, en particulier les enfants.
- S'abstenir de toute action ou comportement pouvant provoquer un accident.
- Garder ses bagages à portée de main selon les obligations imposées par l'application des différents niveaux du plan Vigipirate.

IL EST INTERDIT À TOUT VOYAGEUR DE :

- Distraire volontairement l'attention du conducteur, notamment en lui parlant lorsqu'il conduit sans raison d'absolue nécessité.
- Enfreindre le présent règlement.
- Être en état d'ébriété lors du voyage.
- Manger ou boire dans le véhicule.
- Entraver la circulation à l'intérieur du bus.
- Occuper une assise avec des colis, bagages ou objets.
- Fumer ou vapoter, utiliser des allumettes ou briquets.
- Souiller, cracher ou dégrader du matériel ainsi que la signalétique.
- Monter par les portes arrière ou médiane du véhicule à l'exception des PMR.
- Manœuvrer baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité en dehors d'une circonstance relevant de la force majeure.
- Quêter, distribuer ou vendre sans autorisation.
- Troubler l'ordre public et la tranquillité (ivresse, agressivité...)
- Circuler dans le bus équipé de patins, trottinette, skate, vélo, chaussures à roulettes ou hoverboard...
- Faire usage d'un instrument de musique ou d'appareils mobiles de diffusion sonore (ex : radio, téléphone portable...) dès lors que le son est audible par les autres voyageurs et le conducteur.
- Mettre les pieds ou s'allonger sur les sièges.
- Retarder, de quelque manière que ce soit, le départ d'un véhicule ou d'entraver son mouvement.
- Monter dans une tenue inappropriée dans le véhicule. (Maillot de bain, torse nu, etc...)

BAGAGES, TRANSPORT D'OBJETS ET POUSETTES SONT ADMIS DANS LE BUS ET SOUS LA RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

- Les cartables, les bagages à main susceptibles d'être portés sur les genoux.
- Les vélos ou trottinettes pliables correspondants de fait aux dimensions d'un bagage à main.
- En période de forte affluence et pour la sécurité de tous, les poussettes doivent être obligatoirement pliées. (Les personnes en fauteuil roulant restent prioritaires à l'emplacement réservé)
- En cas d'impossibilité d'accueil d'une poussette, il pourra être demandé au client d'emprunter un autre véhicule.
- Les poussettes doivent être maintenues par un adulte et placées dans l'espace dédié avec les freins enclenchés de façon à ne pas gêner la circulation des voyageurs à bord des bus.
- Le transport couché d'un enfant dans une poussette est sous la responsabilité de l'accompagnant.
- Toute poussette sans enfant à l'intérieure devra obligatoirement être pliée.

NE SONT PAS ADMIS DANS LES BUS

- Les récipients, paquets ou bagages contenant des matières dangereuses, infectées et salissantes ou inconfortables. (gaz, alcool,)
- Les vélos, les trottinettes électriques... (non pliables)

ANIMAUX SONT ADMIS À TITRE GRATUIT

- Les chiens guides tenus par un harnais spécifique accompagnant soit les non-voyants ou mal-voyants titulaires de la carte d'invalidité, soit des moniteurs porteurs de la carte d'identité du chien guide.
- Les petits animaux domestiques transportés dans un panier, sac ou cage, convenablement fermés. Ils ne doivent en aucun cas salir ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

ACCESSIBILITÉ ARRÊTS PMR

Les personnes à mobilité réduite seront prises en charge uniquement aux arrêts signalés à cet effet sur les poteaux.

PRIORITÉ DES PLACES RÉSERVÉES

- Les places assises dans le bus, signalées par des pictogrammes, sont réservées en priorité aux invalides, aux mutilés de guerre, aux handicapés, aux personnes utilisant un déambulateur, aux aveugles et mal-voyants, aux infirmes et aux femmes enceintes.
- Les voyageurs non prioritaires sont invités à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper, aux personnes âgées pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.
- Dans les bus accessibles, les utilisateurs de fauteuil roulant doivent se placer impérativement aux emplacements dédiés.

PAIEMENT ET VALIDATION

Le voyage n'est autorisé qu'aux personnes munies d'un titre de transport valide.

- Ce titre doit être conservé intact jusqu'à la fin du trajet. Les titres perdus ou volés ne sont pas remboursés. En cas de perte ou de vol, le voyageur doit faire une déclaration auprès de l'agence commerciale de Pastel afin de contrer les risques d'utilisation frauduleuse.
- Tous les titres doivent être validés à chaque montée dans le véhicule. En cas de non fonctionnement du valideur, nous remercions nos voyageurs d'en informer immédiatement le conducteur.
- En cas d'indisponibilité des paiements dématérialisés, l'usager devra s'acquitter du tarif de son titre de transport.
- Les enfants de moins de 3 ans voyagent gratuitement.
- Le paiement dans les bus se fait uniquement en espèces.

CONTROLES ET INFRACTIONS

Le non-respect du présent règlement est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires applicables, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Le présent règlement est considéré comme accepté dès la montée à bord des véhicules du réseau Pastel.

Au-delà des règles exposées dans le présent règlement, les voyageurs doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau Pastel.

Des contrôles sont réalisés par nos agents assermentés et agréés au relevé d'identité et de l'adresse des contrevenants sur l'ensemble du réseau PASTEL.

Les voyageurs s'exposent à des verbalisations dans les cas présentés ci-dessous.

Traitement et paiement des infractions :

- Auprès de l'Agence Pastel, rue Buridan, Saint-Quentin (Espèces, chèques et CB),
 - Auprès des contrôleurs uniquement lors du contrôle (Espèces, chèques et CB),
- Tout règlement effectué auprès des agents de contrôle assermentés ou dans les 48h auprès de l'Agence Pastel sera minoré. Les infractions de 4^{ème} classe ne sont pas concernées par ce dispositif. Au-delà d'un règlement dans les 15 jours l'amende forfaitaire est majorée de 40 € pour frais de constitution de dossier.
- Au-delà d'un règlement dans les 2 mois le dossier est transmis au Procureur de la République. Dans cette situation, l'amende est majorée suivant la classe de la contravention (3^{ème} classe : 180 € ou 4^{ème} classe : 375 €).

	Paiement immédiat ou dans les 48 heures (hors 4 ^{ème} classe)	Paiement au-delà de 48 heures et sous 15 jours en Agence	Paiement au-delà de 15 jours (frais de dossier)	Paiement au-delà de 2 mois (Trésor Public)
Contravention de 4 ^{ème} classe (Refus d'obtempérer, outrage)	178 €	178 €	218 €	375 €
Contravention de 3 ^{ème} classe (Sans titre, Titre non valide)	35 €	51,50 €	91,50 €	180 €
Contravention de 3 ^{ème} classe (Titre non valable, titre non validé)	20 €	34,50 €	74,50 €	180 €
Contravention de 2 ^{ème} classe (Violation interdiction de vapoter)	20 €	34,50 €	74,50 €	180 €
Non validation de l'abonnement	5 €	5 €	45 €	180 €

RECLAMATIONS - OBJETS TROUVES

Pastel n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés dans le bus. L'Agence Pastel est à votre écoute au 03 23 62 62 62. Nos hôtesses se tiennent à votre disposition pour traiter toute réclamation.

L'agence est ouverte toute l'année du lundi au vendredi de 8h00 à 18h45 sans interruption et le samedi de 08h00 à 13h15.

Les objets trouvés dans les véhicules sont déposés quotidiennement à l'agence. Nous vous invitons à nous contacter ou à vous rendre en agence pour les récupérer.

