



# **REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS DE L'AGGLOMERATION CHAMBERIENNE**

## **ARTICLE 1 : Nature et domaine d'application du règlement public d'exploitation**

### **Article 1- 1**

Le présent règlement public d'exploitation fixe les règles qui s'appliquent aux personnes pénétrant sur les emprises du réseau de transport de l'agglomération chambérienne et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens.

Le réseau Synchro-bus de la communauté d'agglomération de "Grand Chambéry " est constitué de lignes de bus régulières dont certaines bénéficient de tronçons en site propre, de lignes et de zones desservies à la demande, de lignes de transports scolaires et d'une agence commerciale située au sein du pôle d'échanges multimodal en centre-ville.

Ces règles sont applicables à l'ensemble du réseau Synchro-bus

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau des textes suivants notamment :

- la loi du 15 juillet 1845, sur la police des chemins de fer ;
- l'ordonnance n° 45-918 du 5 mai 1945, relative aux infractions de Police des Services des Transports Publics de Voyageurs ;
- la Loi 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ;
- le décret 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes ;
- la loi n°99-291 du 15 avril 1999, relative aux Polices Municipales, article 17 prévoyant l'insertion dans le code de procédure pénale de l'article 529-4 ;
- le Décret n°2000-1136 du 24 novembre 2000, portant modification du code de procédure pénale (2ème partie – décret en Conseil d'Etat) et fixant les conditions d'application du II de l'article 529-4 dudit Code
- la délibération du Grand Chambéry en cours de validité fixant les modalités et les tarifs des transports publics urbains de voyageurs de l'agglomération chambérienne ;
- le code Civil ;
- le Code de Procédure Pénale ;

**Article 1- 2**

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice ;

En cas d'infraction à ce présent règlement, Keolis Chambéry l'exploitant du réseau Synchro-bus, se réserve la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires que pourraient être amenés à prendre des représentants de Keolis Chambéry.

**Article 1- 3**

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées par les soins de Keolis Chambéry dans les différents points d'information et dans tous les bus du réseau Synchro-bus.

Le présent règlement est disponible, sur simple demande, dans les locaux commerciaux de Keolis Chambéry et sur le site internet <https://www.synchro-bus.fr>

**Article 1- 4**

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

## **2-1 Accès aux véhicules**

Les voyageurs sont tenus d'accéder à tous les véhicules de transports en commun par la **porte avant**, sauf s'ils y ont été expressément invités par le personnel du réseau Synchro-bus. La descente s'effectue par les autres portes centrales ou arrière.

Une signalisation spécifique apposée sur les véhicules rappelle cette règle. Seules les PMR (personnes à mobilité réduite) personnes se déplaçant avec difficulté et en fauteuil roulant sont dispensées de cette obligation.

Les enfants âgés de moins de 6 ans révolus ne peuvent utiliser le réseau Synchro-bus que s'ils sont accompagnés d'une personne capable de les surveiller. Pour les autres usagers ces derniers voyageront sous leurs propres responsabilités

Il est interdit de monter, descendre ou de circuler dans les véhicules en rollers, trottinette, planches à roulettes ou engins assimilés. Ces matériels doivent être tenus à la main.

Les voyageurs doivent se tenir dès la montée dans le véhicule car le conducteur peut être amené à freiner de façon inattendue.

En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances, tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel de l'exploitant.

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

Pour la sécurité des usagers, tous les bus et l'agence commerciale sont équipés de vidéo surveillance avec enregistrement. Les images sont conservées 72 heures avant destruction. En cas d'agression et de dépôt de plainte, celles-ci peuvent être transmises aux forces de l'ordre loi n° 95-73 du 21/01/1995 et décret n° 96-926, du (17/10/1996)

## **2-2 Les Arrêts**

Tous les arrêts du bus étant facultatifs, les voyageurs qui désirent monter à bord des bus sont tenus d'en demander l'arrêt, en faisant un geste significatif de la main, avant que le bus ne soit à leur hauteur, afin d'être vu suffisamment à temps par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter son véhicule sans danger et sans désagrément pour les tiers.

A l'arrivée aux arrêts « terminus » tous les voyageurs doivent descendre du véhicule.

## **2-3 Places assises réservées**

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées par priorité et dans l'ordre décroissant ci-dessous aux:

- Invalides de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils dont la carte officielle porte la mention "station debout pénible" ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) ;
- Personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles).
- Personnes de plus de 75 ans

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs, à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme adapté placé à proximité.

Dans les bus accessibles, les utilisateurs de fauteuil roulant doivent se placer en priorité à l'emplacement prévu, dos au sens de circulation du bus et utiliser l'accoudoir à leur disposition afin d'être bloqués latéralement. Une place est prévue dans chaque bus. D'autres fauteuils peuvent être admis si le voyageur est transférable sur un siège et qu'il peut tenir son fauteuil pendant le voyage.

## **2-4 Transport des animaux, des objets encombrants et des matières dangereuses**

### **2-4.1 Animaux :**

Les animaux admis dans les véhicules sont :

- Les animaux familiers de petite taille, à condition :
  - D'être transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermées, d'une longueur maximale de 45 centimètres
  - De ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs
  - De ne pas occuper une place assise
- Les chiens-guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du code de l'action sociale des familles et les élèves chiens guides identifiables par leur cape avec logo.
- Les « élèves chiens-guides » en période d'éducation

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant au tiers qu'au personnel ou aux installations du réseau.

Les animaux errants dans les installations du réseau pourront être saisis et mis en fourrière.

#### 2-4.2 Objets encombrants et poussettes :

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement.

Toutefois, les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles, soit de constituer un risque d'accident, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs.

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

Les personnes munies de poussettes pliées montent par l'avant.

Les poussettes dépliées montent par la porte centrale. Elles sont acceptées à bord des véhicules à l'emplacement PMR si ce dernier existe et est disponible, ce à toute heure de la journée et sous réserve de place suffisante. Elles ne doivent pas gêner la montée et la circulation des autres voyageurs. Le propriétaire de la poussette doit rester à proximité et placer l'enfant dans sa poussette dans le sens inverse de circulation du véhicule, l'enfant sera attaché et les freins actionnés. Pour faciliter l'accès à bord, les poussettes emprunteront la rampe escamotable de la porte centrale lorsque le véhicule en est pourvu, le propriétaire devra valider son titre de transport.

Les vélos sont acceptés à bord des véhicules uniquement si ceux-ci sont équipés d'un compartiment rack à vélos. Ils sont donc interdits dans les bus et acceptés dans les autocars équipés.

Le voyageur se présente à la porte avant et fait une demande au conducteur d'ouverture de la porte arrière, il accroche son cycle au crochet prévu à cet effet ; il l'attache avec les sangles, descend pour passer par la porte avant, valide son titre. Arrivé à son arrêt, il fait une demande au conducteur pour récupérer son cycle en procédant à la démarche inverse.

Les deux roues motorisées ne sont pas admis.

Les trottinettes électriques et vélos pliables sont tolérés à la condition d'être pliés et tenu en main par leur propriétaire.

L'exploitant ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés.

En revanche, leur propriétaire sera réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils auront pu occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

#### 2-4.3 Matières dangereuses et armes

Il est interdit d'introduire dans les véhicules et dans l'agence commerciale des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes ou dont la possession est pénalement poursuivie.

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.

## 2-5 **Prescriptions particulières et interdictions diverses**

### 2-5.1 Interdictions relatives à la sécurité :

Il est interdit aux voyageurs sous peine de contravention :

- o De se placer indûment dans les véhicules, de gêner la montée ou la progression des autres voyageurs en obstruant les couloirs et passages ;
- o De gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche ;
- o De parler au conducteur durant la marche sans nécessité absolue ;
- o De stationner à l'avant du véhicule, les voyageurs doivent se diriger vers l'arrière pour faciliter l'accès aux autres voyageurs et dégager la visibilité du conducteur.
- o De mettre obstacle au fonctionnement des appareils destinés à valider ou à faciliter la circulation ;
- o De s'installer au poste de conduite d'un véhicule ou d'en manipuler toute commande;
- o De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- o De monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant ;
- o De monter ou de descendre des véhicules pendant la marche ou en dehors des points d'arrêts
- o De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant
- o De se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- o D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- o D'importuner les autres voyageurs et de porter atteinte à la sécurité publique ;
- o De se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- o De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- o De s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement pour les personnes équipées de rollers, trottinette, planches à roulettes ou engins assimilés.
- o De retarder le départ du service pour des raisons d'ordre personnel ou avec l'intention de voyager sans titre

En cas d'infraction, l'auteur engage sa responsabilité personnelle tant civile que pénale et Keolis Chambéry décline par avance et formellement toute responsabilité pour les accidents, incidents, torts ou dommages qui pourraient en découler.

Les voyageurs sont invités à tenir compte des annonces ou avertissements communiqués par le personnel de l'exploitant, et à respecter cette réglementation. Nos contrôleurs assermentés, et leurs éventuelles injonctions doivent être suivis. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès à nos véhicules, ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable.

En cas d'accident, de vol ou d'une agression survenue à l'intérieur d'un véhicule le voyageur doit signaler les faits immédiatement au conducteur.

## 2-5.2 Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service :

Il est interdit aux voyageurs sous peine de contravention :

- D'enlever, de souiller, dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit à l'agence commerciale, soit dans tout espace réservé à l'exploitation ainsi que les différentes pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- De reposer les pieds sur les sièges des véhicules ;
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- D'abandonner ou de jeter dans les véhicules ou dans l'agence commerciale de l'exploitant tous papiers, journaux, emballages, résidus et détritiques de toutes sortes pouvant nuire à l'hygiène ou à la propreté des lieux ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement des installations ou des accidents ;
- De se livrer à la mendicité dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus ;
- De manger, fumer ou de cracher dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus accueillant du public ;
- De vendre et de consommer de l'alcool ou produits illicites dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus accueillant du public ;
- De proférer des insultes ou menaces à l'encontre du personnel de l'exploitant ;
- De faire usage dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus d'appareils ou d'instruments sonores (ex : téléphone, baladeur numérique sans casque etc...) ;
- D'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- De distribuer des tracts sans une autorisation spéciale, de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit, dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus ;
- De quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans les véhicules, dans l'agence commerciale et toutes enceintes du réseau Synchro-bus sans une autorisation spéciale délivrée par l'exploitant.
- De prendre des vues photographiques, cinématographiques ou de son, sauf autorisation spéciale délivrée par l'exploitant ;
- D'apposer dans les stations équipées d'abris-bus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags ou gravures / rayures ;
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2-5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et/ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Le personnel de Keolis Chambéry est en charge d'une mission de service public. Tout comportement verbal ou physique agressif à l'encontre de l'un de ses agents expose ses auteurs aux sanctions prévues à l'article 433-5 du code pénal.

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

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2-5 l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

En cas d'incivilité, l'exploitant se réserve le droit de constituer un Conseil de Discipline qui pourra décider d'une exclusion provisoire ou définitive du réseau de bus avec confiscation du titre de transport.

### **3-1 Tarifs**

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice.

### **3-2 Achats de titres de transport**

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des Points bus agréés, à l'agence commerciale de l'exploitant, sur les distributeurs automatiques de titres (DAT), sur la e-boutique ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules, dans ce dernier cas, les voyageurs sont tenus de faire l'appoint dans la mesure du possible.

Lorsqu'il est vendu à l'unité par le conducteur (ticket de dépannage), il a une validité d'une heure et reste valable en correspondance.

Le règlement des titres de transport à bord des bus n'est possible qu'en espèces : pièces et billets de 5€ et 10€ uniquement. Les chèques ne sont pas admis.

Les titres de transport ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés (sous conditions pour les abonnements annuels).

En cas de perte ou vol, seuls seront remplacés les abonnements annuels sur présentation d'une déclaration de perte ou de vol accompagnée d'une déclaration sur l'honneur signée par le payeur et sous condition d'un règlement d'une somme forfaitaire (frais de dossier en sus). Le premier duplicata est gratuit.

Concernant les abonnements mensuels adressés par courrier ; dans le cadre de l'acquisition donnant lieu à prélèvement automatique seront remplacés, en cas de non réception du coupon signalée par l'abonné avant la fin du mois précédent la validité du coupon envoyé à domicile.

Pour toutes les questions sur le fonctionnement des titres, se référer aux conditions générales de vente.

### **3-3 Validation des titres de transport**

Les voyageurs doivent acquitter le prix de leur place dès l'accès à l'intérieur du véhicule. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et validé.

Pour cela ils doivent, dès la montée, valider leur titre de transport qu'ils soient en correspondance ou qu'ils possèdent un abonnement, sans attendre la réquisition du personnel

Tout voyageur, quel que soit le type de ticket utilisé, qui après le passage devant le valideur, n'a pas validé son titre est en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le voyageur doit se présenter immédiatement auprès du conducteur pour faire valider son ticket. Il ne pourra pas évoquer au cours d'une vérification de titre, que son ticket n'est pas validé parce que le valideur ne fonctionne pas.

Une validation réalisée à vue de l'agent vérificateur constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

Lors des contrôles dans les véhicules, le voyageur est tenu de présenter son titre aux vérificateurs assermentés. La validation ou l'achat d'un titre auprès du conducteur ne sont alors plus possibles.

### **3-4 Limitation d'utilisation**

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur chaque titre.

Chaque ticket est valable pour un déplacement d'une durée maximum d'une heure y compris en correspondance à compter de la première validation.

Les titres d'abonnement mensuels sont valables du premier au dernier jour du mois considéré.

Le voyageur utilisant un titre émis à un tarif réduit doit à tout moment faire preuve de sa qualité d'ayant droit au bénéfice de ce tarif préférentiel.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation du titre de transport en leur possession

Il est interdit à tout voyageur :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- De céder à titre onéreux ou gratuit à des fins de transport un titre préalablement validé ou une carte d'abonnement nominative.
- De revendre des titres de transport non validés.

### **3-5 Contrôle des titres de transport**

Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport validé et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'exploitant.

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules vérifier les titres de transport.

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport jusqu'à leur descente du véhicule inclusivement et de le présenter en bon état à toute réquisition des agents assermentés de l'exploitant (en tenue d'uniforme ou en civil), soit dans les véhicules, soit à la descente du véhicule sur la voie publique.

Les agents assermentés de l'exploitant pourront y porter une marque quelconque de contrôle ou les saisir, en cas d'irrégularité.

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2 et 3 ainsi que des infractions ci-dessous citées seront passibles d'une amende.

- Absence de titre de transport ou correspondance dépassée
- Titre non validé
- Titre validé à la vue du vérificateur
- Défaut de justificatif
- Titre non valable
- Falsification de titre

Les personnes ayant contrevenu aux dispositions du présent article seront punies des peines prévues par les articles 80.1 et 80.3 du décret du 22 mars 1942.

Toutefois, l'action est éteinte par le versement à l'exploitant de l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 80.4 du même décret, dont les tarifs, révisés chaque année, sont affichés de façon persistante et inaltérable dans les véhicules et dans les différents points d'information du réseau. Elles sont au demeurant disponibles dans tous les locaux commerciaux de Keolis Chambéry, sur simple demande.

L'indemnité forfaitaire peut être versée :

- Soit au moment de la constatation de l'infraction auprès de l'agent assermenté de l'exploitant. A défaut, un procès-verbal d'infraction sera rédigé sur présentation d'une pièce d'identité. Le refus ou l'incapacité de produire cette pièce officielle permet aux agents de contrôle assermentés le recours éventuel aux forces de l'ordre.
- Soit dans le délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal. Dans ce cas, il sera ajouté à l'indemnité forfaitaire un montant pour les frais de gestion.
- A défaut de paiement dans le délai précité, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

## ARTICLE 4 : OBJETS TROUVES

Tout objet trouvé par un voyageur à bord d'un véhicule doit être immédiatement remis au conducteur ou à l'agence commerciale. Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte à l'agence commerciale située au pôle d'échange multimodal de la gare.

Les objets trouvés sur le réseau Synchro-bus sont regroupés et déposés par l'exploitant auprès du service municipal compétent s'ils n'ont pu être rendus au préalable à leur propriétaire dans un délai de 7 jours.

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et/ou à l'agence commerciale. 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 ne sont pas gardées.

## ARTICLE 5 : RECLAMATIONS

### **5-1 Cas général**

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué à titre onéreux sur un véhicule du réseau quelles que soient les circonstances invoquées (accident, bousculade, mauvais état du matériel, etc..) sera tenu de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir la réalité du voyage qu'elle prétendra avoir effectué et le paiement du prix qui s'en est suivi (Code Civil - article 1315).

### **5-2 Réclamations écrites ou verbales**

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant ou par téléphone à Allo Synchro au 04 79 68 67 00.

Les réclamations écrites peuvent être adressées par correspondance à :  
Keolis Chambéry, 18 avenue des Chevaliers Tireurs 73 000 CHAMBERY  
Ou par l'intermédiaire du site internet : [www.synchro-bus.fr](http://www.synchro-bus.fr)  
Ou par l'intermédiaire de l'application mobile.

Pour les réclamations écrites, des formulaires de réclamations et suggestions sont également tenus à la disposition du public à l'agence commerciale.

|                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ARTICLE 6 : DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE, LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET LES TRANSPORTS SCOLAIRES</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Voir :

- Règlement d'exploitation spécifique du transport à la demande
- Règlement d'exploitation Synchro-Access'
- Règlement et charte du transport scolaire

|                                             |
|---------------------------------------------|
| <b>ARTICLE 7 : INFORMATIQUE ET LIBERTES</b> |
|---------------------------------------------|

Les informations recueillies par Keolis Chambéry, indispensables pour l'établissement de la carte, ne sont utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion et pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Conformément aux articles 26, 27 et 36 de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les voyageurs disposent d'un droit d'opposition, d'accès et rectification à leur donnée personnelle.

L'exploitant s'engage à sécuriser leurs informations et à les garder strictement confidentielles. Les données collectées par Keolis Chambéry ne sont pas cédées à des tiers, ni à titre gratuit ni à titre onéreux.