



## Règlement spécifique du service de transport à la demande Déclik

Les dispositions suivantes sont applicables sur l'ensemble des services de transport à la demande du Réseau ZOOM. Elles complètent le règlement général du réseau ZOOM qui s'applique sur tous les services et notamment le transport sur réservation.

En cas de non-respect de ces dispositions, le Grand Chalon et Transdev-STAC déclinent par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

### Chapitre 1 : Modalités d'accès au service

Le transport à la demande est accessible à tout voyageur s'étant au préalable inscrit au service et ayant effectué une réservation, ou faisant partie d'une réservation groupée, pour le voyage indiqué, dans les conditions commerciales prévues par le service.

La création d'un compte adhérent s'effectue uniquement par téléphone auprès de l'Espace Zoom au 03.85.93.18.80.

### Chapitre 2 : Modalités de réservations

Les réservations s'effectuent sur le site internet [www.buszoom.com](http://www.buszoom.com). En cas d'impossibilité de se connecter au site internet, elles peuvent s'effectuer par téléphone au 03-85-93-18-80.

Les réservations sont possibles jusqu'à 2 heures avant le départ, sauf pour les cas spécifiques cités ci-dessous.

Pour les départs précédant 9h, les réservations devront être effectuées au plus tard :

- pour un voyage du mardi au samedi avant 9h : la veille avant 18h
- pour un voyage le lundi avant 9h : le samedi avant 18h.

Pour les départs après 20h, les réservations doivent être effectuées au plus tard avant 18h le jour même.

Pour les Décliks périurbains, lors de la réservation vous choisissez l'heure à laquelle vous souhaitez partir, ou à laquelle vous souhaitez arriver, dans les horaires de fonctionnement du service (de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h30, du lundi au samedi). Le logiciel vous propose le transport au plus près de votre demande, en fonction des autres réservations déjà effectuées par d'autres utilisateurs et des moyens disponibles. Vous validez la proposition et vous recevez un mail de confirmation. Deux heures avant la course, vous recevez un sms ou un mail de confirmation vous rappelant votre trajet.

Attention, pour le bon fonctionnement du service, votre horaire de prise en charge peut être décalé de plus ou moins 10 minutes. Deux heures avant le départ (la veille au soir pour les courses avant 9h), vous recevrez un sms vous informant de l'heure exacte de votre prise en charge.

Les voyageurs sont invités à se présenter à l'arrêt 5 minutes avant l'heure prévue.

### Chapitre 3 : Modalités d'annulation

L'annulation est possible jusqu'à 2 heures avant votre départ par internet et l'application. Passé ce délai, elle sera comptabilisée comme une annulation tardive, merci de téléphoner au plus vite au 03 85 93 18 80.

#### **Chapitre 4 : Exclusion du service**

Comme indiqué dans le chapitre 3, il est obligatoire d'annuler ses réservations à minima deux heures avant un départ pour que le véhicule ne se déplace pas inutilement.

**Après 4 absences ou annulations tardives pendant 3 mois glissants, le compte du voyageur sera automatiquement désactivé pour une durée de 2 mois.**

Durant une période de désactivation temporaire, il est interdit de créer un autre compte ou de voyager en utilisant le compte d'un autre utilisateur. Le conducteur peut alors refuser l'accès au véhicule au client concerné.

**En cas de non-respect du règlement, le réseau ZOOM se réserve le droit de radier définitivement le voyageur.**

#### **Chapitre 5 : Titre de transport**

Il est obligatoire de posséder un titre de transport valide et validé. Les voyageurs non pourvus d'un titre de transport doivent se munir d'un ticket unité auprès du conducteur, ils sont invités à faire l'appoint. Les voyageurs doivent conserver leur titre de transport durant leur trajet et le présenter à la demande du personnel assermenté, habilité au contrôle de la validité des titres à bord des véhicules.

Les services Déclic sont utilisables avec tous les titres de transport ZOOM, à l'exception de l'abonnement Grand aiR.

L'abonnement Grand aiR+ permet de voyager sur les services Déclic avec la restriction d'usage suivante : en période scolaire, l'accès à un service de transport sur réservation n'est pas autorisé dès lors qu'il existe un service régulier :

- du lundi au vendredi entre 7h et 9h
- entre 12h et 13h le mercredi
- entre 17h et 19h les lundi, mardi, jeudi et vendredi

Les allers-retours méridiens ne sont pas autorisés.

Si vous possédez déjà une carte Grand aiR, vous pouvez vous procurer votre abonnement Grand aiR+ (24€ l'année scolaire) sur la e-boutique ([www.buszoom.com](http://www.buszoom.com)), ou à l'Espace ZOOM.

Tout voyageur contrôlé démuné d'un titre de transport en cours de validité sera en infraction et exposé, comme tel, aux sanctions légales et réglementaires.

Les voyageurs démunés de titre de transport ne pourront prétendre au bénéfice de l'assurance de transporteur.

#### **Chapitre 6 : Accès aux véhicules**

La montée s'effectue obligatoirement à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage, par la porte avant pour les véhicules de grande capacité, et par la porte arrière, côté trottoir pour les véhicules de type véhicule léger. Elle se fait aux arrêts réglementaires du réseau, sauf cas de force majeure, et à complète immobilisation du véhicule. La montée peut être interdite par le conducteur en cas de surnombre dans le véhicule.

La descente se fait obligatoirement à l'arrêt précisé lors de la réservation.

#### **Chapitre 7 : Ceintures de sécurité**

Dans les véhicules équipés, il est obligatoire d'utiliser les ceintures de sécurité.

#### **Chapitre 8 : Enfants**

Les enfants de moins de 4 ans et accompagnés voyagent gratuitement. Nous conseillons fortement que les enfants de moins de 6 ans, soient accompagnés de leurs parents ou tout autre personne majeure dûment habilitée par eux. Quand le transport est assuré par des véhicules légers, la poussette est acceptée dans la limite des places disponibles. Elle doit être pliée et mise dans le coffre, et signalée lors de la prise de réservation qui se fait alors uniquement par téléphone. Les personnes voyageant accompagnés d'un enfant ayant besoin d'un rehausseur ou d'un siège-auto doivent avoir avec eux un équipement adapté à sa taille.

## **Chapitre 9 : Objets divers**

Les paquets ou bagages sont admis dans les véhicules, dès lors qu'ils peuvent être transportés par un seul voyageur. Ils ne peuvent occuper abusivement une place assise. Sont interdits : les matières dangereuses, inflammables, les objets encombrants ou pouvant incommoder les autres voyageurs. Pour des raisons de sécurité, les rollers doivent être ôtés dans le véhicule. Seuls les vélos pliants sont admis, ils doivent être pliés avant la montée dans le véhicule et dépliés seulement après la descente. Les bagages volumineux, poussettes et vélos pliants doivent être signalés lors de la prise de réservation qui doit alors obligatoirement être faite par téléphone.

## **Chapitre 10 : Animaux**

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les véhicules. Toutefois, les animaux domestiques de petite taille sont admis s'ils sont transportés dans un panier fermé et gardé sur les genoux. Les chiens ne sont pas admis dans les véhicules, seuls les chiens servant de guide aux aveugles et d'assistance aux handicapés, sous réserve qu'ils soient muselés sont admis sans restriction. Ces animaux ne doivent pas salir ou incommoder les autres voyageurs, et ne peuvent que voyager au sol. Les assises des sièges leur sont interdites. Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature qui pourraient être occasionnés tant aux tiers qu'aux personnels et au matériel du réseau.

Les animaux doivent être signalés lors de la prise de réservation qui doit alors obligatoirement être faite par téléphone.

## **Chapitre 11 : Réclamation**

Les voyageurs peuvent formuler une réclamation :

- Par courrier à l'adresse suivante : STAC, 2 rue François Rude, 71100 Chalon-sur-Saône
- Par mail à [contact.zoom@transdev.com](mailto:contact.zoom@transdev.com)
- par le formulaire de contact du site internet [www.buszoom.com](http://www.buszoom.com).
- Par téléphone au 03.85.93.18.80

La réclamation sera traitée en 7 jours maximum.