

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) DU SERVICE DE TRANSPORT ACTIBUS

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser les prestations mises en œuvre par le service transport à la demande ACTIBUS. Le fait d'utiliser le service entraîne l'acceptation expresse de l'ensemble des conditions présentes dans ce document.

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE ACTIBUS

Agissant en qualité de délégataire de service public confié par son Autorité Organisatrice, la COMMUNAUTE URBAINE D'ARRAS, domiciliée 146 All. du Bastion de la Reine, 62000 ARRAS, Keolis Arras exploitant du réseau de transport ARTIS, propose le service ACTIBUS.

La COMMUNAUTE URBAINE D'ARRAS et Keolis Arras sont seules habilités à fixer les conditions d'accès et d'utilisation du service. La COMMUNAUTE URBAINE D'ARRAS a confié la gestion du dispositif ACTIBUS à Keolis Arras.

ARTICLE 2 - L'INSCRIPTION

Avant de pouvoir effectuer une réservation, vous devez impérativement vous inscrire au service ACTIBUS en indiquant votre nom, prénom, adresse, mail et téléphone mobile. Cette inscription est accessible via l'application ARTIS ACTIBUS ou en contactant l'agence commerciale ARTIS au 0800 730 488 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) du lundi au samedi de 6h30 à 20h et au plus tard la veille de votre déplacement avant 18h (hors jours fériés).

Le service ACTIBUS est ouvert aux enfants de moins de 16 ans à la condition impérative que la réservation ait été faite par ses parents ou tuteurs légaux et uniquement auprès du standard. Toute personne mineure âgée de 16 ans ou plus est autorisée à s'inscrire uniquement si le numéro de téléphone d'un parent ou tuteur légal est communiqué.

ARTICLE 3 - LA RÉSERVATION

Vous pouvez réserver votre trajet sur la base des horaires et arrêts proposés sur les documents commerciaux (disponibles sur bus-ARTIS.fr et en agence commerciale ARTIS) au plus tard la veille de votre déplacement avant 18h (hors jours fériés) et sous réserve de disponibilité :

- Sur l'application ARTIS ACTIBUS

Par téléphone, au 0800 730 488 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) : du lundi au samedi de 6h30 à 20h, au plus tard la veille de votre déplacement avant 18h (hors jours fériés)

- Astuce : Si vous voyagez régulièrement sur le service ACTIBUS, vous pouvez également procéder à une réservation récurrente, pour une durée d'un mois maximum.

Toute réservation ne pourra en aucun cas se faire directement auprès du conducteur du véhicule., et toute demande passée après 18h la veille sera refusée.

Toute demande doit être individuelle

ARTICLE 4 - MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION

Toute modification/annulation d'un trajet (point de départ, point d'arrivée, horaires et autorisée jusqu'à la veille du déplacement avant 18h dans la limite des disponibilités du service ACTIBUS. Au-delà de ce temps, l'annulation tardive sera comptabilisée comme une absence.

Pour toute modification ou annulation, il est impératif de contacter l'agence ARTIS au 0800 730 488 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) du lundi au dimanche de 6h30 à 20h et plus tard la veille de votre déplacement avant 18h (hors jours fériés).

ou d'effectuer l'annulation par vos soins en vous connectant avec vos identifiants sur l'application mobile. Pour ce faire, utilisez le bouton « annuler votre réservation ». (Du lundi au samedi de 6h30 à 20h et plus tard la veille de votre déplacement avant 18h hors jours fériés).

ARTICLE 5 - PRISE EN CHARGE

Se présenter à l'arrêt quelques minutes avant l'heure indiquée. Un véhicule vient vous chercher à l'arrêt choisi. En cas de non-présentation à l'arrêt à l'heure réservée sans prévenance préalable au service ou d'annulation tardive, le client sera contacté par le réseau ARTIS. Si la prise de contact est sans succès, le conducteur attendra 3 minutes maximum et quittera le lieu de rendez-vous pour honorer les réservations suivantes. Les vélos et trottinettes pliants et animaux (sauf chien guide) ne sont pas autorisés à bord. Les armes à feu, les objets tranchants ou coupants, les bonbonnes de gaz, les produits inflammables (carburant, alcool...), les produits explosifs, les vélos non pliants et tout objet encombrant ou dangereux susceptible d'entraver la sécurité des autres voyageurs sont strictement interdits dans les véhicules du service ACTIBUS.

ARTICLE 6 - RADIATION DU SERVICE

Au bout de 3 réservations non honorées (absence ou retard supérieur à 3 min) par un client dans les 12 derniers mois, le réseau ARTIS procèdera à la radiation de ce client du service ACTIBUS pendant une durée de 3 mois. Une notification lui sera à chaque fois envoyée par courrier ou mail.

ARTICLE 7 – TARIFICATION

Sur le service ACTIBUS, tous les titres de transports (tickets ou abonnements) sont autorisés sauf cas particuliers.

ARTICLE 9 – CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de force majeure : panne, accident, ou autre, le service ACTIBUS pourra être annulé. Dès connaissance du problème, pendant les heures de fonctionnement du standard, le service ACTIBUS cherchera une solution de remplacement pour le client et l'en informera.

En cas d'impossibilité d'honorer la réservation, le service ACTIBUS avertira le client.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de la législation RGPD, vous pouvez accéder aux informations vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation de l'utilisation de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos informations dans ce dispositif, vous pouvez contacter l'entreprise Keolis Arras à l'adresse mail donneespersonnelles.ARTIS@keolis.com.

Nous vous remercions de joindre une copie de votre pièce d'identité lors de votre demande. Si vous estimez, après avoir été contacté, que vos droits informatiques et liberté ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données. Vous pouvez vous adresser à la CNIL.

ARTICLE 11 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

Les réclamations ou suggestions éventuelles pourront se faire sur bus-ARTIS.fr rubrique « Faire une réclamation » en remplissant le formulaire.

ARTICLE 13 – MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION

La COMMUNAUTE URBAINE D'ARRAS ou Keolis Arras (en accord avec le Grand Avignon) se réserve le droit de modifier tout ou partie de ces conditions générales d'accès et d'utilisation du service Actibus à tout moment.

Les clients du service seront informés de toute modification des présentes conditions en agence ou sur le site internet du service. Elles pourront également être fournies aux clients sur simple demande écrite.