

-CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT



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

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE ALLOBUS :

Agissant en qualité de délégataire de service public confié par son Autorité Organisatrice, le GRAND AVIGNON, domicilié au 320 Avenue des Meinajariès, 84 000 AVIGNON, SPL TECELYS EXPLOITATION exploitante du réseau de transport Orizo, propose le service ALLOBUS.

Le GRAND AVIGNON et SPL TECELYS EXPLOITATION sont seuls habilités à fixer les conditions d'accès et d'utilisation du service. Le GRAND AVIGNON a confié la gestion du dispositif d'ALLOBUS à SPL TECELYS EXPLOITATION.

ARTICLE 2 - L'INSCRIPTION :

Avant de pouvoir effectuer une réservation, vous devez impérativement vous inscrire au service ALLOBUS en indiquant votre nom, prénom, mail et téléphone mobile. Cette inscription est accessible via l'application ALLOBUS ou en contactant un conseiller Orizo au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi hors jours fériés., un opérateur vous accompagnera pour effectuer votre inscription.

Le service Allobus 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.

Pour tout transport collectif de plusieurs enfants (exemple : crèche), l'inscription et la réservation se fait impérativement au standard minimum 48h avant le déplacement sous réserve de places disponibles. La capacité de transport est limitée à 6 places assises.

L'adhésion au service Allobus implique la connaissance et l'acceptation du règlement du voyageur Orizo.

ARTICLE 3 - LA RÉSERVATION :

Vous pouvez réserver votre trajet sur la base de tous les arrêts du réseau ORIZO au plus tard 15 min à l'avance et sous réserve de disponibilité et sous réserve que le trajet demandé ne soit pas réalisable par une ligne régulière.

Le service Allobus fonctionne du lundi au jeudi de 5h30 à 22h30, jusqu'à 00h30 le vendredi et samedi, le dimanche et jours fériés de 7h30 à 21h.

Sur l'application ALLOBUS, disponible sur Android et IOS.

Par téléphone, au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Astuce : Si vous voyagez régulièrement sur ALLOBUS, vous pouvez également procéder à une réservation récurrente, pour une durée de 45 jours maximum.

Toute réservation, passée moins de quinze minutes à l'avance sera refusée et ne pourra en aucun cas se faire directement auprès du conducteur du véhicule.

La personne inscrite peut réserver sa course pour plusieurs personnes (6 maximum) sous réserve de disponibilité. Attention toute réservation effectuée pour plusieurs personnes doit être obligatoirement honorée.

ARTICLE 4 - MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION :

Toute modification ou annulation d'un trajet (point de départ, point d'arrivée, horaire, nombre de personnes) est autorisée jusqu'à 30 minutes avant le départ, dans la limite des disponibilités du service Allobus. Au-delà de ce délai, l'annulation tardive sera comptabilisée comme une absence.

Pour toute modification ou annulation, il est impératif de vous connecter à l'application ALLOBUS depuis la rubrique « à venir » ou de contacter un conseiller au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi hors jours fériés).

ARTICLE 5 - PRISE EN CHARGE :

- Se présenter à l'arrêt quelques minutes avant l'heure indiquée. Un véhicule aux couleurs d'Allobus vient vous chercher à l'arrêt choisi.
- En cas de non-présentation à l'arrêt à l'heure réservée sans prévenance préalable du service ou d'annulation tardive (moins de 30 minutes), le conducteur quittera le lieu de rendez-vous pour honorer les réservations suivantes.

- Seuls les vélos et trottinettes pliants sont autorisés à bord sous réserve que la présence n'obstrue pas le passage. Les poussettes sont autorisées pliées, le transport des enfants s'effectue sous la responsabilité des parents.
- 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 Allobus.
- Lors de tout déplacement, les personnes doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité et rester attachées durant le trajet.
- Pour favoriser les déplacements d'un plus grand nombre, ORIZO se réserve le droit de regrouper les demandes afin de faire voyager plusieurs personnes par service, dans la limite des possibilités d'accueil du véhicule. Dans le cas de déplacements groupés, ORIZO ne pourra pas garantir pour chacun un temps de trajet minimum.
- Si vous souhaitez voyager avec de jeunes enfants ou bébé, emportez un siège-auto / réhausseur adapté à la taille de l'enfant ou bébé pour accéder au service.

ARTICLE 6 – RADIATION DU SERVICE :

Orizo se réserve le droit de radier un usager qui ne respecte pas l'ensemble des présentes conditions d'utilisation du service Allobus ou du règlement du voyageur Orizo.

Au bout de 3 réservations non honorées par un client dans les 12 derniers mois, le service ALLOBUS procédera à la radiation de ce client du service Allobus pendant une durée de 3 mois. Une notification lui sera à chaque fois envoyée par SMS suite à l'absence ou pourra être contacté par mail ou téléphone par un conseiller ORIZO.

À l'issue de cette période de radiation, le service pourra être rétabli sous réserve du respect des présentes conditions d'utilisation.

ARTICLE 7 – TARIFICATION :

Sur le service ALLOBUS, tous les titres de transports (tickets / carte d'abonnement / titre dématérialisé) sont autorisés sauf cas particuliers.

ARTICLE 8 – CAS DE FORCE MAJEURE :

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

En cas d'impossibilité d'honorer la réservation, le service Allobus avertira le client. En aucun cas SPL TECELYS EXPLOITATION et le Grand Avignon ne pourront être tenus responsables.

ARTICLE 9 – 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 SPL TECELYS EXPLOITATION à allobus.orizo@tecelys.fr ou par courrier à SPL TECELYS EXPLOITATION, 110 rue Gallias, 84000 Avignon.

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.

Dans le cas de l'utilisation de l'APPLICATION MOBILE ALLOBUS

Lors de l'installation de l'application sur votre smartphone sous format Androïd ou iOS, SPL TECELYS nécessite votre consentement préalable pour que vous soyez géolocalisé. Vous devrez alors activer l'option de géolocalisation pour vous permettre d'optimiser vos recherches. Votre trajet sera enregistré sur votre profil client. Vous pourrez à tout moment l'annuler ou le modifier. Vous aurez la possibilité de vous inscrire aux newsletters du service Allobus pour recevoir les actualités du service. La connexion de l'appli s'effectue grâce à votre numéro de téléphone portable. Il n'existe pas de version web de l'application Allobus.

ARTICLE 10 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS :

Les réclamations ou suggestions éventuelles pourront se faire sur orizo.fr rubrique Infos Pratiques en remplissant le formulaire ou par courrier à SPL TECELYS EXPLOITATION, 110 rue Gallias, 84000 Avignon.

SPL TECELYS EXPLOITATION s'engage à répondre à tous les courriers qui lui seront parvenus.

ARTICLE 11 – RÈGLEMENT DES LITIGES :

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai d'un mois à compter de la date des faits pour lesquels il effectue sa réclamation. Les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution sera soumis aux juridictions compétentes d'Avignon auxquelles les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de réfééré, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Au préalable, le différend fera l'objet d'une tentative de conciliation amiable. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante : SPL TECELYS EXPLOITATION, 110 rue Gallias, 84000 Avignon.

**ARTICLE 12 –MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES
D'ACCÈS ET D'UTILISATION :**

Le Grand Avignon ou SPL TECELYS EXPLOITATION (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 Allobus à tout moment.

Les clients du service seront informés de toute modification des présentes conditions sur l'application ALLOBUS ou sur le site internet orizo.fr. Elles pourront également être fournies aux clients sur simple demande écrite.