

RÈGLEMENT DE SERVICE DU RÉSEAU TRACE

Le présent Règlement de Service du Réseau Trace est conçu pour encadrer l'utilisation des services de transports offerts par le réseau. Il est complété par un règlement du service Flexitrace et par un règlement du service Trace Mobile. Par ailleurs, les ventes effectuées à l'agence commerciale, via la boutique en ligne, et auprès des dépositaires sont régies par des conditions générales de vente qui s'appliquent en complément de ce règlement. L'ensemble de ces documents sont consultables directement depuis le site internet à l'adresse suivante : <https://www.trace-colmar.fr/nous-connaître/reglements-d-exploitation-et-cgv/>

Article 1. Titres de Transport et Validation

Tout voyageur est tenu de posséder un titre de transport valide. Le réseau Trace propose divers titres adaptés à chaque public (actifs, étudiants, seniors, tarifs sociaux, etc.) et à différentes formules de voyage (billet à l'unité, carnet de 10, abonnements). Les billets vendus à bord incluent le billet à l'unité et l'Alsa+ 24h Colmar Agglo, avec un règlement en espèces uniquement. Les coupures de billets supérieures à 20€ ne sont pas acceptés à bord des véhicules. En cas d'insuffisance de monnaie, le conducteur peut refuser l'accès. Les billets achetés auprès du conducteur doivent être immédiatement validés dans le bus d'achat.

Lors des journées de pic d'ozone, le billet à l'unité et ceux du carnet de 10 sont valables toute la journée. Les billets unitaire et en carnet permettent des correspondances pendant une heure après validation. Pour les abonnements mensuels et annuels, une vignette de validité doit être apposée sur la carte d'abonnement dès le 1^{er} jour du mois ad hoc.

Article 2. Contrôle des Titres de Transport

Les agents de contrôle assermentés peuvent procéder à tout moment à la vérification des titres de transport. Toute fraude expose le contrevenant à une amende forfaitaire, selon les règles de la loi du 22 mars 2016. Les montants des amendes sont révisés annuellement.

Article 3. Transport des Enfants

Les enfants de moins de 5 ans voyagent gratuitement s'ils sont accompagnés d'une personne payante d'au moins 14 ans (hors groupes de 3 enfants ou plus).

Les poussettes et landaus bénéficient également de la gratuité. Les équipements pour enfants doivent être correctement sécurisés (freins enclenchés et équipements obligatoirement tenus durant le déplacement). La Trace décline toute responsabilité en cas d'incident.

Article 4. Transport et Accès des Animaux

Les petits animaux sont autorisés en contenant adapté (panier, cage, sac prévus à cet effet). Les animaux de grande taille sont interdits, sauf les chiens guides, admis gratuitement. Les chiens d'attaque (conformément à la loi n°99-5) sont strictement interdits. Le réseau Trace n'assume aucune responsabilité en cas de dommage ou d'accident impliquant un animal ; la responsabilité en incombe au propriétaire.

Article 5. Modalités d'Utilisation

À l'arrêt, le poteau ou abribus affiche les numéros et destinations des lignes, les horaires, la carte du réseau et un guide pratique. L'affichage des temps d'attente réels est également disponible sur les bornes d'information équipant certains arrêts. Les arrêts étant facultatifs, il est nécessaire de signaler l'intention de monter en faisant signe au conducteur. Pour monter, l'accès se fait uniquement par la porte avant, sauf pour les personnes à mobilité réduite ou accompagnées d'enfants en poussette. Les titres de transport doivent être validés à chaque embarquement.

Article 6. Règles d'Usage dans le Bus

Les voyageurs sont invités à se diriger vers l'arrière du bus pour faciliter l'accès des autres passagers. Il est recommandé de respecter les sièges réservés aux personnes prioritaires et de laisser libre accès aux espaces pour fauteuils roulants, ces derniers ayant priorité sur les emplacements dédiés. La Trace décline toute responsabilité en cas d'accident en raison d'un non-respect des consignes.

Article 7. Accès aux Bus pour Personnes à Mobilité Réduite

Les arrêts et bus accessibles sont identifiés par une icône « fauteuil roulant ». Les personnes en fauteuil roulant doivent utiliser l'emplacement dédié, situé au centre du bus, correctement positionnés et avec les freins enclenchés pour garantir leur sécurité.

Article 8. Voyage avec Bagages, Vélos, et Trottinettes

Les vélos et trottinettes pliants et les bagages encombrants sont admis gratuitement dans la limite des places disponibles, à condition qu'ils ne présentent ni danger ni nuisance pour les autres passagers. Les scooters médicaux ne sont pas autorisés pour des raisons de sécurité, et la Navette Cœur de Ville ne prend pas en charge les vélos et trottinettes.

Article 9. Règles d'Utilisation de la Navette Électrique Centre-Ville

La Navette Cœur de Ville, gratuite et accessible, fonctionne du lundi au samedi de 9h à 19h toutes les 15 minutes, et dessert les zones historiques de Colmar. Les arrêts sont fixes ou à la demande selon les zones indiquées. La navette est équipée d'une rampe rétractable pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite.

Article 10. Conseils de Conduite et Comportement à Bord

Pour le confort de tous, il est interdit de fumer, consommer de l'alcool, manger, parler au conducteur en dehors des urgences, ou manipuler les équipements du bus. L'utilisation de matériels diffusant de la musique ambiante est proscrite. Toute infraction peut entraîner une exclusion temporaire ou des poursuites judiciaires. La mendicité et la vente non autorisée d'objets sont interdites. Des caméras peuvent enregistrer les événements pour garantir la sécurité.

Article 11. Sanctions supplémentaires pour comportements graves

Afin d'assurer un service sûr et respectueux pour l'ensemble des usagers, toute personne dont le comportement serait jugé nuisible ou dangereux pourra se voir appliquer des sanctions renforcées. En cas de récidive ou de comportement particulièrement grave (agression envers un passager ou un employé), l'exploitant se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès aux services de transport. Les incidents graves seront signalés aux autorités compétentes pour un suivi juridique si nécessaire.

Article 12. Objets et Cartes d'Abonnés Trouvés

Tout objet trouvé dans le bus ou aux arrêts est conservé un mois à l'Agence Commerciale Trace. La restitution aux ayants droit s'effectue sur présentation d'un justificatif d'identité.

Article 13. Fonctionnement Spécifique du Réseau Trace

Les 24 et 31 décembre, veille de fête, les horaires de fin de journée du réseau Trace sont réduits.

Article 14. Conditions météorologiques exceptionnelles

En cas de conditions météorologiques exceptionnelles, telles que des intempéries (neige, verglas, vents violents), la Trace se réserve le droit de modifier, restreindre ou interrompre temporairement les services de transport pour

garantir la sécurité des usagers et du personnel. En cas d'attente prolongée liée aux conditions de circulation, la Trace fournira des informations actualisées dès que possible par tous moyens à sa convenance. Les usagers sont invités à éviter les déplacements non urgents dans ces situations pour leur propre sécurité.

Article 15. Politique de remboursement et de compensation

En cas de retard significatif, d'interruption prolongée ou d'annulation de services, la Trace peut, sous certaines conditions (durée prolongée d'interruption de service), proposer un remboursement partiel ou total des billets ou des abonnements impactés. Les modalités de remboursement et les conditions d'éligibilité sont disponibles sur le site internet ou sur demande auprès du service client.

Article 16. Protection des données personnelles

Conformément aux règles de protection des données personnelles (RGPD), la Trace s'engage à respecter la confidentialité des informations collectées dans le cadre de l'exploitation du service. Les données issues de la vidéosurveillance ou des procédures d'infraction sont conservées et protégées selon les normes de sécurité en vigueur. L'accès à ces données est strictement limité aux services concernés et aux autorités compétentes.

Article 17. Responsabilité et assurances

L'exploitant décline toute responsabilité pour les dommages indirects liés à l'utilisation du service de transport, tels que la perte de temps ou les correspondances manquées. En cas d'incident imputable à des tiers (agression, vol, etc.), la responsabilité de l'exploitant n'est pas engagée. Cependant, la Trace dispose d'une assurance de responsabilité civile pour couvrir les incidents résultant de sécurité imputables à son personnel ou ses infrastructures.

Article 18. Précautions COVID-19 ou autres épidémies

En cas de pandémie ou de situation sanitaire exceptionnelle, des mesures spécifiques pourront être mises en place, telles que l'obligation du port du masque, des restrictions de capacité ou des protocoles de distanciation sociale. Ces mesures peuvent également entraîner des ajustements temporaires de la fréquence des services. La désinfection régulière des véhicules et des arrêts est assurée pour minimiser les risques sanitaires pour les usagers et le personnel.

Article 19. Suggestions et réclamations

Les usagers souhaitant soumettre une suggestion ou une réclamation peuvent le faire via le formulaire en ligne sur le site de l'exploitant, par téléphone ou directement en agence. Toute réclamation sera prise en compte et traitée dans les meilleurs délais ; les usagers recevront une réponse dans un délai raisonnable. Ces informations permettent à l'exploitant d'améliorer constamment la qualité de ses services et d'ajuster les mesures selon les attentes et besoins des usagers.

Ce règlement a pour but de garantir un service de qualité et un environnement agréable pour l'ensemble des usagers du réseau Trace.