

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
&
RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

2020/2021

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- TITRES DE TRANSPORTS	p. 2
2- CANAUX DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT	p. 3
3- TARIFICATION ET PAIEMENT	p. 4
4- TARIFS RÉDUITS ET SPÉCIAUX	p. 9
5- RÉILIATION	p. 11
6- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT ET PRESTATION DE SAV	p. 12
7- BOUTIQUE EN LIGNE SUR SIBRA.FR	p. 13
8- E-TICKET DANS L'APPLI SIBRA	p. 15
9- RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)	p. 16
10-RELATIONS CLIENTS	p. 18

RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

11-GÉNÉRALITÉS	p. 19
12-ARRÊTS	p. 20
13-VALIDATION – CONTRÔLE	p. 21
14-CORRESPONDANCE	p. 22
15-DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR	p. 22
16-OBJETS TROUVÉS	p. 23
17-VERBALISATION	p. 23
18-AUTRES SERVICES	p. 26

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport ont pour objet de régir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport de la Société Intercommunale des Bus de la Région Annécienne (S.I.B.R.A.) utilisables sur le réseau de transports en commun du Grand Annecy pour tout déplacement effectué dans un bus, minibus ou autocar pour une durée déterminée (à l'exception du Service Handibus). Les communes appartenant au Grand Annecy définissent le périmètre de transport (voir www.grandannecy.fr).

Les conditions générales et règlement intérieur bus et cars s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre de transport, quel qu'en soit le support (billet sans contact, carte sans contact, E-ticket de l'Application Sibra ou titres issus de la boutique en ligne). Elles forment le contrat de transport régissant les obligations entre le client et la Sibra, applicable à l'ensemble du réseau Sibra et matérialisé par le titre de transport.

Les conditions générales et l'intégralité dudit règlement sont disponibles gratuitement sur www.sibra.fr et à l'Espace Sibra situé 21 rue de la Gare à Annecy.

Cette édition des conditions générales de vente annule et remplace toutes les versions antérieures, prévaut sur tout autre document et aucune dérogation ne pourra y être faite. Les conditions générales pourront être modifiées à tout moment par la Sibra.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- TITRES DE TRANSPORT

La gamme tarifaire du réseau de la Sibra est commercialisée dans le cadre du système billettique Oûra, déployé par la Région Auvergne - Rhône-Alpes. Ce système a pour objectif d'offrir une plus grande mobilité dans le territoire et au-delà, ainsi qu'une meilleure intermodalité puisque chaque voyageur muni de sa carte Oûra peut se déplacer librement au sein des réseaux régionaux (autres réseaux urbains, TER, Léman Express...). A ce titre, les supports utilisés sur le réseau Sibra répondent à un cahier des charges précis qui permet aux voyageurs de charger ou recharger plusieurs produits transports dans différents réseaux de la région (tous les détails sur : www.regionauvergnerhonealpes.fr).

Ces présentes conditions générales s'appliquent à tous les supports physiques détaillés ci-dessous ainsi qu'aux titres dématérialisés détaillés en page 15.

- **La carte sans contact (CSC) Oûra** est une carte nominative strictement personnelle comportant la photographie récente et l'identité du client et est valable 5 ans à compter de la date de délivrance. Elle permet de charger les abonnements mensuel / trimestriel / annuel du réseau Sibra. Cette carte est également rechargeable avec tous les autres titres de transport en fonction du profil et de la durée choisie par le client.
La création de la carte Oûra est réalisée en agence commerciale (Espace Sibra), par correspondance (formulaire disponible sur www.sibra.fr) et sur la boutique en ligne. La demande doit être dûment remplie et signée et accompagnée des pièces justificatives. Sur demande du client, la CSC peut être non nominative. La création d'une carte Oûra sans souscription d'abonnement est possible, à la condition d'y charger au minimum un titre de transport occasionnel.
- **Le billet sans contact (BSC) Oûra** est un support non nominatif rechargeable. Il permet de charger un seul et même titre de transport à la fois, hormis les abonnements mensuel / trimestriel / annuel.
- **Le billet sans contact (BSC) Oûra 1 voyage** est un support pré-encodé non nominatif en vente uniquement à bord des bus auprès du conducteur et valable pour un voyage (durée 1 heure / durée étendue jusqu'à la fin du trajet en cas de correspondance). Sur certaines lignes et dans certains véhicules, le billet 1 voyage vendu à bord est matérialisé par un ticket thermique issu du pupitre conducteur. Sur ce ticket figure un QR Code qui doit être validé en cas de correspondance.

- **Le billet sans contact (BSC) Oûra Pass Air Pur** est un support pré-encodé non nominatif en vente uniquement à bord des bus auprès du conducteur, valable pour une journée, certains jours de l'année spécifiquement identifiés (pics de pollution,...).
- **Le ticket thermique** est un support issu d'un pupitre conducteur équipant les cars de lignes interurbaines présentant la date et l'heure d'achat et nécessitant une validation à chaque correspondance.

Tous les abonnements mensuel / trimestriel / annuel nécessitent la création d'une carte Oûra qui implique obligatoirement l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par le client des présentes conditions générales. Le client atteste que les informations et/ou justificatifs qu'il fournit dans son dossier, éventuellement destinés à bénéficier d'un tarif spécifique ou réduit, sont complets et exacts.

En créant sa carte Oûra, le client accepte que ses données personnelles soient conservées, dans les conditions de la rubrique 9 des présentes conditions générales, pour permettre de gérer son/ses contrats. Le client peut également créer une carte Oûra anonyme s'il souhaite que ses données personnelles ne soient pas conservées dans le système billettique.

2 - CANAUX DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Tous les titres de transport sont valables sur l'ensemble des lignes du réseau Sibra. Les titres de transport du réseau Sibra ainsi que leurs tarifs sont définis chaque année par le Grand Annecy et détaillés sur le site www.sibra.fr.

TITRES DE TRANSPORT	Conducteur- Receveur	Espace Sibra	Vente à distance	Dépositaires
1 voyage - Pré-encodé - Billet vierge	✓	✓		
10 voyages Jeune/Adulte/Senior		✓	✓**	✓
Pass 24 heures / 7 jours		✓	✓**	✓
Pass congrès		✓		
Pass Air Pur	✓			
Supplément VTT pour la ligne Semnoz Eté	✓	✓		
Abonnement mensuel Jeune/Adulte/Senior		✓	✓	✓*
Abonnement trimestriel Jeune		✓	✓	
Abonnement annuel Jeune/Adulte/Senior		✓	✓	
Ticket Groupe		✓		

* Rechargement des abonnements uniquement.

** Chargement des droits à distance sur CSC uniquement.

NB : La CSC est exclusivement délivrée par l'Espace Sibra. La délivrance des abonnements Senior Trimestriel et Cap Emploi n'est possible qu'auprès de la Mairie du domicile, les titres étant chargés soit par la Mairie équipée de Terminal de Point de Vente Simplifié (TPVS) soit par l'Espace Sibra le cas échéant.

Afin de compléter son maillage du territoire et offrir un service de proximité, la Sibra confie la distribution de certains titres de transport à un réseau de dépositaires (bureaux de tabac, offices de tourisme). La liste complète de ces établissements est consultable sur www.sibra.fr.

Dans chacun de ces points de vente, un Terminal de Point de Vente Simplifié (TPVS) permet de charger et/ou recharger les titres sur un support OÛra, qu'il soit BSC ou CSC . Les titres distribués sont : les 10 voyages, les Pass, les abonnements mensuels.

3 - TARIFICATION ET PAIEMENT

Tarification

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire ci-dessous et sont révisables chaque année. L'information du tarif est fournie au client avant la finalisation de son achat.

Les tarifs sont affichés dans tous les véhicules, aux points d'arrêt et dans les points de vente. Toutefois la Sibra se réserve le droit de commercialiser, en cours d'année, de nouveaux titres de transport qui ne seraient pas mentionnés ci-dessous, ou de modifier ses tarifs en accord avec le Grand Annecy.

Le paiement des titres de transport, qu'ils soient pour des voyages occasionnels ou réguliers, est dû dès la conclusion du contrat de vente. L'intégralité du paiement est exigée et aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de perte ou de vol.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de dispositifs tarifaires temporaires (qualité de l'air, événements ...) décidés par le Grand Annecy ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par le Grand Annecy.

La gamme tarifaire détaillée ci-après s'applique à partir du 01/09/2020 sur l'ensemble du réseau Sibra, à savoir :

- Les lignes régulières urbaines → lignes 1 à 18, Ligne N, Lignes I, J, K, L, transports scolaires Sibra et navettes étudiantes
- Les lignes régulières interurbaines, et ce pour tout trajet à l'intérieur de Grand Annecy → lignes 21, 22, 31, 32, 33, 40, 41, 42, 51, 52, 61, 62, 63, 80, 81, 82, T72
- Les lignes saisonnières : lignes Semnoz, Glières, ligne des plages...
- Les services de transport à la demande : Handibus, Proxibus.

TITRES DE TRANSPORT	BENEFICIAIRES	TARIFS
1 voyage	Tous	1,50 €
Pass Air Pur	Tous (5)	1,00 €
10 voyages Adulte	Tous	11,70 €
10 voyages Adulte « Solidarité »	Bénéficiaires de la CMUC et de l'AME (1)	5,85 €
10 voyages Jeune	Moins de 26 ans (2)	8,50 €
10 voyages Jeune « Solidarité »	Moins de 26 ans , bénéficiaires de la CMUC et de l'AME (1)	4,25 €
10 voyages Senior	Plus de 65 ans	9,70 €
Pass 24 heures	Tous	4,90 €
Pass 7 jours	Tous	16,40 €
Pass Congrès	Organisateurs de congrès (4)	
• 1 jour		2,45 €
• 2 jours		3,35 €
• 3 jours		4,30 €
• 4 jours		5,20 €
• 5 jours		6,10 €
• 6 jours		7,15 €
• 7 jours		8,20 €

Supplément VTT pour la ligne du Semnoz Eté (7)	Tous	5,00 €
Abonnement mensuel : - Jeune - Jeune « Solidarité »	Moins de 26 ans Moins de 26 ans , bénéficiaires de la CMUC et de l'AME (1)	23,60 € 11,80 €
- Adulte - Adulte « Solidarité »	Tous Bénéficiaires de la CMUC et de l'AME (1)	44,50 € 22,25 €
- Senior	Plus de 65 ans	26,80 €
Abonnement trimestriel : T1 : 01/09/20 au 31/12/20 T2 : 01/01/21 au 31/03/21 T3 : 01/04/21 au 06/07/21 T3+été : jusqu'au 31/08/21 (si 3 trimestres consécutifs achetés) - Jeune - Jeune « Solidarité »	Moins de 26 ans Moins de 26 ans , bénéficiaires de la CMUC et de l'AME (1)	59,00 € 29,50 €
- Senior (trimestres glissants)	Plus de 65 ans	52,25 €
Liberté Cap Emploi	Demandeurs d'emploi sous conditions de ressources	0 €
Abonnement annuel : - Jeune (année scolaire ou date à date) - Jeune (adossé à la carte de transport scolaire Grand Annecy ou à l'abonnement ASR SNCF) - Adulte - Senior - Formule Pro Bus - Formule Pro Bus + vélo - Formule Pro Bus + VAE	Moins de 26 ans Moins de 26 ans titulaire de la carte scolaire à 80 € (6) Tous et Salariés du Grand Annecy avec PMES (3) Plus de 65 ans Entreprises du Grand Annecy	156,00 € 76,00 € 365,00 € 209,00 € 330,00 € (300 € HT) 436,40 € (380 € HT) 760,40 € (650 € HT)
Titre groupe	Mairies, MJC, écoles, associations	0,85 € le trajet
Supplément Synchro bus Sibra	Abonnés annuels « Jeune » résidant dans le Grand Chambéry et étudiant au Grand Annecy	1,00 €
Duplicata / Reconstitution (dont 5€ CSC)		10,00 €
Renouvellement support uniquement		5,00 €
Création carte Oûra		5,00 € Gratuite jusqu'au 30/06/2021
Etui supplémentaire pour carte		1,00 €
Frais de dossier si résiliation anticipée		5,00 €
Frais de gestion en cas d'incident de paiement		6,00 €

(1) CMUC : Couverture Maladie Universelle Complémentaire – AME : Aide Médicale d'Etat via une attestation de la CPAM.

(2) Le titre « Jeune » peut être souscrit jusqu'au dernier jour des 25 ans, sachant que c'est la date de début de validité du titre qui est prise en compte. Pour les plus de 26 ans qui poursuivent leurs études, la tarification « Jeune » sera accordée sur présentation de la carte étudiant.

(3) Un PMES, Plan de Mobilité Employeur / Salariés, doit être signé par l'Employeur et le Grand Annecy si l'employeur souhaite bénéficier de la participation du Grand Annecy de 25 %.

(4) Les « Pass Congrès » sont des titres délivrés avec une tarification préférentielle pour tout organisateur de congrès ou de manifestations se déroulant sur le territoire du Grand Annecy. Ces titres ne sont pas disponibles auprès du grand public et doivent faire l'objet d'une demande auprès du service commercial de la Sibra.

- (5) Le Pass « Air Pur » n'est commercialisé que durant certaines journées spécifiquement identifiées (pics de pollution...). Durant ces journées, le Pass « Air Pur » donne droit à des déplacements illimités dans tous les bus de la Sibra pendant toute la journée, de la 1^{ère} validation jusqu'au dernier service de nuit. Vendu exclusivement par le conducteur à bord du bus, le Pass « Air Pur » doit être validé dans le véhicule dès l'achat. En dehors de ces journées spécifiquement identifiées, l'utilisation du Pass « Air Pur » est interdite et pourra donner lieu à une verbalisation selon les tarifs et modalités en vigueur.
- (6) Les personnes de moins de 26 ans titulaires de la carte de transport scolaire du Grand Annecy à 80 € peuvent souscrire à un abonnement « Jeune » à tarif préférentiel leur permettant de voyager de façon illimitée sur le réseau de bus Sibra.
- (7) La ligne du Semnoz été est accessible via la tarification Sibra en vigueur pour tous les passagers « piétons ». Pour ceux qui souhaitent monter avec un VTT, un supplément spécial VTT est vendu au prix de 5 € et distribué soit à l'Espace Sibra, soit auprès du conducteur. A l'Espace Sibra, ce supplément est chargé sur un BSC, auprès du conducteur c'est un ticket thermique. Le supplément VTT ne peut être chargé sur une CSC.

NB : Les transports scolaires sur les communautés de communes de Fillière, Pays d'Alby, Rive droite et Rive Gauche (hors réseau urbain) sont assurés par le Grand Annecy à travers des circuits scolaires spécifiques. Ces services relèvent d'un règlement d'exploitation dédié consultable sur www.grandanecy.fr - rubrique Transports scolaires. Sous certaines conditions, la carte de transport scolaire donne droit à un Aller/Retour par jour sur la ligne considérée en période scolaire et est commercialisée au prix de 80 € pour l'année (supplément après le 30 juin). Un complément d'un montant de 76 € est proposé à ces élèves afin de leur offrir l'accès à la totalité du réseau de la Sibra.

Tarification hors Grand Annecy

Pour les lignes Sibra sortant du territoire du Grand Annecy, une tarification « Hors Grand Annecy » est appliquée.

	Ligne 31 et 40 <u>Rumilly</u> : Gare SNCF, Sises, Cassin, Moulin, Madrid, Dadon <u>Marigny Saint Marcel</u> : St Marcel Haut, Chef Lieu, le Grand Norbert, Vons <u>Entrelacs</u> : Place Montillet	Ligne 41 <u>Lescheraines</u> : Place des Cantalous <u>La Motte en Bauges</u> : le Rocher <u>Le Châtelard</u> : Collège
Ticket unité	1,50 €	3,50 €
Ticket unité Décllic' (1)	0,75 €	-
Ticket unité 50% (2)	0,75 €	1,75 €
Ticket AR	3,00 €	7,00 €
Ticket AR Décllic' (1)	1,50 €	-
Ticket AR 50% (2)	1,50 €	3,50 €
Carnet 10 trajets	12,00 €	28,00 €
Carnet 10 trajets Décllic' (1)	6,00 €	-
Abonnement mensuel	30,00 €	70,00 €

(1) sur présentation de la carte Décllic' Sibra (ligne 31 uniquement => voir dispositions Décllic' Sibra).

Cette carte Décllic' donne droit aux abonnements 300 et 400 sur la ligne 31.

(2) sur présentation de la carte d'invalidité.

L'ensemble de ces titres de transport est délivré en gare routière d'Annecy.

Pour toutes les autres lignes régionales interurbaines :

- o 21, 22, 51, 52, 61, 62, 63, T72 => renseignement auprès de l'antenne régionale de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
- o 32, 33 => renseignement auprès de la communauté de communes Rumilly Terre de Savoie

Le dispositif CAR + BUS s'applique sur ces lignes.

Léman Pass

Afin d'améliorer la mobilité transfrontalière, un accord de coopération entre toutes les autorités organisatrices de la mobilité françaises et suisses du bassin concerné permet à la Sibra de commercialiser des titres de transport transfrontaliers sur carte Oûra.

Ces titres sont distribués exclusivement à l'Espace Sibra via le chargement sur carte Oûra. Seuls les trajets transfrontaliers incluant la zone 380 (Annecy) à destination de la Suisse sont disponibles à la vente. Les combinaisons possibles sont : zone 380 + parcours + zone et zone 380 + parcours.

Il s'agit d'une tarification multi-modale transfrontalière. La gamme tarifaire détaillée est disponible sur www.lemanexpress.com. Pour les trajets Annecy-Groisy via le Léman Express, une grille tarifaire spécifique est appliquée.

TITRES DE TRANSPORT GRAND ANNECY	Proposition Prix Zone Multimodale Grand Annecy <u>incluant la gare de Groisy</u>
Abonnement annuel tout public	450 €
Abonnement annuel – 26 ans	192 €
Abonnement mensuel tout public	55 €
Abonnement mensuel – 26 ans	27 €
Ticket unité	1,80 €
Carnet de 10 voyages et autres titres	A définir

Modes de paiement

Titres de transport concernés	Modes de paiement
Billet sans contact auprès du conducteur	Espèces, chèque bancaire ou carte bleue via l'Appli Sibra Non acceptés : - billets de plus de 20 €, - carte bancaire (dans le bus), - porte-monnaie électronique.
Autres titres de transport	Espèces ou Chèque bancaire ou Carte Bancaire ou Mandat Postal
Abonnements annuels uniquement	- Espèces ou Chèque bancaire ou Carte Bancaire ou Mandat Postal - Prélèvements automatiques sur compte bancaire (les prélèvements automatiques sont effectués sur 10 mois pour 12 mois de déplacements)

> Cas du paiement des abonnements annuels en prélèvement automatique

Les abonnements annuels peuvent être réglés par prélèvement automatique sur le compte bancaire du payeur, et sous réserve d'acceptation du dossier par la Sibra. Le payeur de l'abonnement doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (justificatif à fournir). Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements annuels.

L'abonnement annuel par prélèvement automatique est souscrit pour une durée de 12 mois. Les prélèvements automatiques sont mensuels, et effectués sur 10 mois pour 12 mois de déplacements. Tout dossier souscrit entre le 2 du mois M et le 1^{er} du mois M+1 verra sa première échéance prélevée le 10 du mois M+1. Les autres échéances sont prélevées à partir du 10 des mois suivants. Le montant intégral de la création de la carte Oûra est prélevé lors de la première mensualité, soit 5 €.

o Mandat SEPA

Le paiement par prélèvement est un paiement à l'initiative de la Sibra sur la base d'une autorisation préalable donnée par le payeur, matérialisée par un mandat SEPA.

Ce mandat signé par le payeur, autorise la Sibra à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Lors de la souscription d'un abonnement, le payeur devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références de ce mandat qui lui seront communiquées.

La Sibra transmettra au payeur un échéancier des prélèvements à venir préalablement à ceux-ci.

Il appartient au payeur de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais la Sibra de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat, via l'Espace Sibra et le formulaire dédié. En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par la Sibra en cas de litige.

Le payeur peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, la Sibra se réserve le droit de facturer au payeur les frais de gestion prévus en cas d'incident de paiement.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à l'Espace Sibra, par écrit. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée d'un autre mandat SEPA portant sur un autre compte bancaire et du RIB de ce compte, valides de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. A défaut, la prestation sera suspendue.

- **Changement de domiciliation bancaire**

En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 24 du mois en cours en se rendant à l'Espace Sibra, sur www.sibra.fr ou par courrier auprès de l'Espace Sibra pour une prise en compte à l'échéance suivante. A cet effet, le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

De tels changements ne sont pas possibles pour les abonnements présentant des impayés non régularisés.

- **Impayés**

La Sibra se réserve le droit de refuser tout nouvel achat d'abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayés, le titre est immédiatement suspendu et ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais de gestion.

La suspension des droits s'applique sur les abonnements annuels, trimestriels ou mensuels.

Tant que l'impayé n'est pas régularisé, la souscription de tout nouvel abonnement annuel sur le même compte bancaire n'est pas possible. Cette disposition concerne le payeur de l'abonnement et les abonnés qui s'y rattachent.

La régularisation des impayés s'effectue :

- à l'Espace Sibra uniquement,
- en CB ou espèces (pas de chèque ni prélèvement automatique),
- sur présentation physique de la carte support pour que les droits puissent être rétablis.

En cas d'impayés, la Sibra déclenche une procédure de contentieux qui s'applique à tous les types de titres, à l'égard du payeur et/ou du titulaire de l'abonnement concerné. Le payeur et/ou l'abonné reste redevable de la totalité des sommes dues sur son abonnement et des frais de gestion, y compris pendant la période de procédure et de suspension des droits. A ce titre les prélèvements automatiques à venir seront maintenus.

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement suspendu est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

4 - TARIFS RÉDUITS ET SPÉCIAUX

Tous les abonnés, y compris ceux bénéficiant de tarifs réduits ou spéciaux détaillés ci-dessous sont dotés d'une carte OÛra nominative avec photo sur laquelle sont chargés ou rechargés les titres de transport correspondant à leur profil.

Réductions pour tous ou tarifications préférentielles

□ Des réductions par profil d'âge sont applicables :

- Les enfants de moins de 5 ans voyagent gratuitement à condition d'être accompagnés par un parent responsable d'eux. Les groupes d'enfants (maternelles, crèches, centres aérés, etc..) voyagent avec des titres Jeune ou des titres collectifs.
- Seuls les jeunes âgés de moins de 26 ans peuvent bénéficier des titres Jeune. L'âge pris en compte correspond au dernier jour de la 25^{ème} année.
- Les personnes de plus de 65 ans bénéficient d'une tarification Senior.

□ Des réductions familiales sont applicables sur les abonnements annuels Jeune, Adulte et Senior, à la condition que ceux-ci soient souscrits en même temps, par les parents et enfants inscrits sur le même foyer fiscal (justificatif à fournir), pour la même période d'abonnement et réglés sur le même compte bancaire (même RIB) en cas de prélèvement automatique.

Exemple : Tarifs au 01/09/2020

	Plein tarif	2 abonnements -10 %	3 abonnements -30 %	4 abonnements et + -50 %
Jeune	156,00 €	140,40 €	109,20 €	78,00 €
Adulte	365,00 €	328,50 €	255,50 €	182,50 €
Senior	209,00 €	188,10 €	146,30 €	104,50 €

Ces réductions s'appliquent sur les montants des abonnements hors carte OÛra et hors abonnement Jeune Annuel Scolaire adossé à la carte de transport scolaire du Grand Annecy.

Les abonnements souscrits avec réductions familiales ne pourront pas bénéficier de la possibilité de résiliation du chapitre 5.

□ Les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) et de l'AME (Aide Médicale d'Etat), ainsi que leurs ayants-droit, peuvent acquérir, sur présentation de justificatifs (attestation CPAM, carte d'identité et justificatif de domicile), les titres suivants avec une réduction de 50 % :

- 10 voyages Adulte,
- 10 voyages Jeune,
- Abonnement trimestriel Jeune,
- Abonnement mensuel Jeune,
- Abonnement mensuel Adulte.

Ces titres sont exclusivement délivrés à l'Espace Sibra et nécessitent la création d'une carte OÛra (valable 5 ans). Les droits sont délivrés pour un an (selon droits de l'attestation CMUC - AME) et sont rechargeables chaque année sur présentation de l'attestation nécessaire.

□ Les abonnements « Cap Emploi »

Afin de favoriser la mobilité des personnes en recherche d'emploi, le Grand Annecy met à disposition des communes un abonnement spécifique destiné aux demandeurs d'emploi. Cet abonnement appelé « Cap Emploi » est délivré sur une carte OÛra (nominative avec photo) sur laquelle sont chargés ou rechargés des abonnements de deux mois glissants de date à date. Ces titres sont délivrés gratuitement par la Mairie ou les services sociaux du lieu de résidence situé dans l'une des communes du Grand Annecy, sous réserve de respecter un certain nombre de conditions et de fournir les justificatifs suivants :

> Cadre général pour les personnes en recherche d'emploi

Un justificatif d'inscription et le dernier avis de paiement mensuel de Pôle Emploi ou de l'organisme chargé de verser les indemnités de perte d'emploi pour la durée totale du mois ou notification de rejet de Pôle Emploi, une attestation fiscale de demandeur d'emploi récente, l'avis de non-imposition de l'année précédente.

> Contrats aidés en recherche d'emploi

La fiche de paie du mois précédent ou contrat de travail pour ceux qui débutent, l'avis de non-imposition de l'année précédente.

> Pour les bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi

La notification d'ouverture du droit ou renouvellement de la notification datant de moins de 7 mois, une attestation fiscale de demandeur d'emploi récente.

Dans tous les cas ci-dessous, fournir une photographie d'identité récente et un justificatif de domicile.

> Pour les personnes sans domicile fixe en recherche d'emploi

Une photographie récente et une attestation d'inscription à Pôle Emploi récente.

Ces titres sont attribués en fonction des droits des bénéficiaires dans le respect des conditions définies par le Grand Anancy qui supporte la charge financière de cette disposition. Pour bénéficier de cette offre, les demandeurs doivent se rapprocher de la Mairie de leur domicile.

- ❑ Dans le cadre des politiques sociales menées par certaines communes du territoire, les **personnes âgées de plus de 65 ans**, et sous certaines conditions de ressources, peuvent bénéficier de titres de transport pris en charge et financés par la commune de leur domicile. Selon les besoins et les cas de figure, ces titres peuvent être des 10 voyages ou des abonnements Senior trimestriels. Dans ce cas, chaque bénéficiaire devra disposer d'une carte OÛra personnelle et nominative sur laquelle seront chargés ou rechargés les titres souhaités. Pour bénéficier de cette offre, les demandeurs doivent se rapprocher de la Mairie de leur domicile.
- ❑ **Des titres Groupe**, indexés sur le tarif Jeune et commercialisés par l'Espace Sibra, sont réservés aux groupes d'enfants dans le cadre de sorties organisées par les collectivités ou écoles. Un seul titre est vendu pour l'ensemble du groupe, mais doit être validé autant de fois que de personnes composant le groupe.
Ce titre prendra la forme d'un billet sans contact ou d'une carte sans contact sur lequel seront chargés ou rechargés les droits. Il devra obligatoirement être validé lors de la première montée et à chaque correspondance
Le chargement des voyages doit se faire impérativement à l'Espace Sibra, par tranche de 1 / 2 / 5 et 10 voyages. Le règlement peut se faire au comptant à l'Espace Sibra, ou peut faire l'objet d'une facturation à l'organisme ou l'établissement payeur qui doit être référencé à la Sibra.

Partenariats et offres combinées

- ❑ Dans le cadre d'**opérations commerciales spécifiques** et sur demande du Grand Anancy, les titres 1 voyage vendus à bord des bus ou 10 voyages vendus chez les dépositaires et dans les autres canaux ainsi que les E-Tickets, pourront bénéficier d'une extension de leur durée de validité portée à la journée entière (jour de l'oblitération) au lieu d'une heure. La tarification habituelle des titres est strictement maintenue, seule leur durée d'usage est étendue.
- ❑ Dans le cadre de l'**offre « CAR + BUS »**, une réduction de 50 % est accordée sur les abonnements annuels Jeune sur présentation de la Carte Déclic délivrée par l'Antenne Régionale des transports ou la Communauté de Communes Rumilly Terre de Savoie accompagnée d'un abonnement « 300 » ou « 400 » d'un transporteur interurbain.
Par ailleurs, pour les lignes interurbaines régionales entrant dans le Grand Anancy, un ticket « Aller » acheté chez le transporteur est valable 2 heures sur le réseau urbain à partir de la date et de l'heure indiquée sur le ticket. Le ticket « Aller-Retour » acheté chez le transporteur est valable sur le réseau urbain tout au long de la journée indiquée sur le ticket.
- ❑ Dans le cadre de l'**offre combinée Sibra / CITIZ**, une réduction de 15 % est accordée sur tous les abonnements annuels Sibra sur présentation de l'attestation annuelle délivrée par CITIZ. Sur présentation de tout abonnement annuel Sibra, une réduction de 50 % est accordée sur les frais de dossier CITIZ et 25 € de crédit de consommations sont offerts à chaque renouvellement.

Gratuité

- ❑ **Les grands invalides de guerre**, porteurs de la carte à double barre rouge ou bleue, leur guide, la « Tierce Personne » accompagnant un invalide civil porteur de la carte orange (invalidité à 80 %) sont transportés gratuitement.
- ❑ **Les anciens combattants, OPEX et veuves de guerre** bénéficient de la gratuité des abonnements annuels (à savoir un abonnement Adulte pour les moins de 65 ans et un abonnement Senior pour les plus de 65 ans).

Pièces justificatives nécessaires et conditions à remplir :

- Etre domicilié dans l'une des communes du Grand Annecy
- Etre âgé de 60 ans et plus
- Etre ancien combattant (titulaire de la carte du combattant ou du titre de reconnaissance de la nation)
- Etre titulaire de la carte de ressortissante de l'ONACVG pour les veuves de Guerre et veuves d'ancien combattant.

Dossier complet à déposer exclusivement à l'Espace Sibra (21 rue de la gare, à Annecy).

- ❑ **Les membres du personnel de la Sibra**, sur présentation de leur carte de service et dans le cadre de leur travail uniquement, sont transportés gratuitement.
- ❑ **Les Agents de la Police Nationale et Municipale et de la Gendarmerie Nationale** pendant leur service, sur présentation de leur carte de service, sont transportés gratuitement.

5 - RÉSILIATION

Résiliation à l'initiative du client

Les abonnements mensuels, et les abonnements ayant bénéficié d'une réduction familiale ne peuvent faire l'objet d'aucune résiliation et par conséquent d'aucun remboursement.

Tous les abonnements sont signés pour la durée souscrite et ne peuvent faire l'objet d'aucune résiliation à l'exception de certains motifs ayant trait à la vie de l'abonné :

- Déménagement,
- Changement d'établissement scolaire,
- Longue maladie, hospitalisation de longue durée (+ de 1 mois),
- Décès du client titulaire de l'abonnement.
- Changement de situation professionnelle (licenciement, retraites, démission, changement d'employeur).

Si l'abonné remplit l'une de ces conditions, il pourra solliciter la Sibra pour une demande de résiliation anticipée. Il devra en faire la demande impérativement avant le 24 du mois M pour une prise en compte le mois suivant, dit M+1, par courrier, par mail ou directement auprès de l'Espace Sibra et fournir toutes les pièces utiles à l'étude de sa demande.

Lors de l'enregistrement de la demande, l'abonné devra s'acquitter d'une somme forfaitaire non remboursable de 5 € par abonnement.

Lorsque la demande a été effectuée avant le 24 du mois M, la résiliation sera considérée comme effective pour le mois M+1 après analyse et acceptation du dossier par la Sibra. Dans ce cas, un courrier de confirmation sera adressé au client et les droits de la carte seront désactivés à distance. Toutefois, le client pourra conserver sa carte Oûra.

Sachant que les abonnements sont souscrits pour une période glissante (sauf le Jeune trimestriel) et que tout mois commencé est dû, la date d'interruption des droits ainsi que le montant de l'éventuel remboursement ne peuvent être indiqués au client qu'après étude du dossier par la Sibra, qui interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard avant le 10 du mois M+1 ou M+2 en fonction de la date de dépôt de la demande.

Les abonnements ayant fait l'objet d'un duplicata pourront être résiliés selon les mêmes conditions.

En cas d'impayé, le règlement des sommes dues doit impérativement être effectué auprès de l'Espace Sibra avant toute demande de résiliation. Dans le cas contraire, l'abonnement sera suspendu par la Sibra mais ne pourra pas être résilié.

Résiliation à l'initiative de la Sibra

L'abonnement peut être résilié de plein droit par la Sibra, par notification adressée au client, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration ou falsification des pièces justificatives,
- En cas d'utilisation frauduleuse de la carte Oûra et d'infractions telles que détaillées dans le présent document,

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement résilié est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales. La Sibra se réserve par ailleurs le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

Modes de remboursement en cas de résiliation des abonnements annuels

Tout abonnement annuel est valable pour 12 mois de déplacements. En cas de résiliation anticipée, les 2 derniers mois ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. Pour le Léman Pass, les conditions de remboursement propres à l'abonnement annuel mensualisé s'appliquent (voir Conditions Générales de Vente Léman Pass).

- o Abonnements réglés en espèces, par carte bleue et chèque bancaire :

Selon la date à laquelle la demande de résiliation est enregistrée, le dossier est analysé et le remboursement est effectué par chèque bancaire. Il est équivalent à la somme restante une fois déduits la valeur de la période d'utilisation du titre (calculée sur 10 mois et sachant que tout mois commencé est dû).

Rappel : la somme de 5 € est à verser au moment de la demande (voir rubrique « Résiliation à l'initiative du client » ci-dessus).

Exemples :

Annulation d'un abonnement annuel Jeune	156,00 €
Période d'utilisation du titre 2 mois x 15,60 €	- 31,20 €
	<hr/>
→ Soit	124,80 €
Annulation d'un abonnement annuel Adulte	365,00 €
Période d'utilisation du titre 5 mois x 36,50 €	- 182,50 €
	<hr/>
→ Soit	182,50 €

- o Abonnements réglés par prélèvement automatique sur compte bancaire :

Pour toute demande de résiliation, accompagnée des pièces justificatives, reçue avant le 24 du mois, les prélèvements automatiques peuvent être suspendus à compter du 10 du mois suivant. Au-delà de cette date, la suspension des prélèvements automatiques s'opère à compter du 10 du 2^{ème} mois suivant.

Exemples :

- o Demande de résiliation le 10 octobre 2020 : les prélèvements automatiques sont suspendus à compter du 10 novembre 2020 inclus.
- o Demande de résiliation le 29 octobre 2020 : les prélèvements automatiques sont suspendus à compter du 10 décembre 2020 inclus.

6 - UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT ET PRESTATION DE SAV

Validation du titre de transport

Conformément au règlement des bus, le titre de transport (billet sans contact ou carte sans contact), doit obligatoirement être validé sur un valideur lors de la montée dans le bus, ainsi qu'à chaque correspondance.

Toute utilisation frauduleuse du titre de transport par le client, en particulier celle de l'abonnement (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...), constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte de transport

En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte Oûra, le client doit le signaler à l'Espace Sibra. La carte de transport est alors automatiquement suspendue, ce qui constitue une manipulation irréversible : toute carte Oûra remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

Le remplacement de la carte de transport perdue, volée ou détériorée est facturé au client, selon le tarif en vigueur (10 € par carte y compris le coût du support). Les titres de transport figurant sur la Carte Oûra perdue, volée ou détériorée seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Le(s) titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Oûra et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité, ne feront l'objet d'aucun remboursement, même partiel.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la prestation serait refusée et la commande annulée.

Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement de la carte Oûra, si celui-ci vient d'une utilisation inadéquate de la part du client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder, à ses frais, au remplacement de la carte Oûra. Les titres contenus dans l'ancienne carte seront rechargés gratuitement sur la nouvelle.

Toutefois, en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Oûra imputable à la Sibra et sous réserve du respect des précautions d'usage ci-dessous, le duplicata sera délivré gratuitement.

Précautions d'usage de la carte sans contact

La carte Oûra ne doit pas être soumise à des torsions, pliages, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

Le valideur indique pour un billet sans contact le solde de voyages restant, et pour les abonnements il indique la fin de validité.

7 - BOUTIQUE EN LIGNE SUR SIBRA.FR

L'ensemble des conditions générales de vente et du règlement intérieur s'applique de manière identique à tous les titres de transport, quelque soit leur mode d'acquisition (support billettique, boutique en ligne ou E-Tickets).

Pour utiliser la boutique en ligne sur www.sibra.fr, le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes conditions générales.

Le client est personnellement responsable de l'utilisation du site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales pourra entraîner le refus par la Sibra, à tout moment, de l'accès à la prestation proposée sur le site internet, quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

La Sibra se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la commande à partir du site (modes de recherche, restitution des informations...).

Définition des produits commercialisés dans la boutique en ligne sur www.sibra.fr

Cette boutique en ligne permet au client de créer sa carte Oûra et de charger les titres de transport qu'il souhaite et/ou de recharger des titres de transport sur une carte déjà en sa possession.

Les titres de transport vendus en ligne sont décrits sur le site internet www.sibra.fr à la rubrique "Boutique en ligne" et concernent la création de la carte Oûra, le renouvellement des abonnements et l'achat de certains titres de transports.

Sont vendus en ligne en date du 01/09/2020 :

- Les 10 voyages Jeune / Adulte / Senior
- Les Pass 24H / 7Jours
- Les abonnements Jeune / Adulte / Senior (sauf le trimestriel Senior).

Seuls certains titres figurant dans la gamme de prix tout public sont commercialisés au sein de la boutique en ligne. En conséquence, sont notamment exclus de la vente en ligne les titres ci-dessous (liste non exhaustive) :

- Le ticket à l'unité (vendu exclusivement à bord des véhicules et à l'Espace Sibra),
- Le titre CAR+BUS (délivré uniquement à l'Espace Sibra),
- Les titres accès préférentiels (bénéficiaires CMUC / AME),
- Les abonnés regroupés sous un même foyer fiscal souhaitant bénéficier des réductions familiales,
- Les abonnés souhaitant payer par prélèvement automatique,
- Tout autre produit ou prestation qui ne serait pas clairement indiqué et proposé à la vente,
- Les tickets Supplément VTT Ligne Semnoz Eté.

Le paiement des produits sur la boutique en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire.

Inscription / connexion sur la boutique en ligne sur www.sibra.fr

Le client peut s'inscrire sur la boutique en ligne au moyen du bouton « S'inscrire ». Dans le processus d'inscription, un mail de validation de compte lui sera transmis pour vérifier que celui-ci a bien saisi une adresse valide lui appartenant.

Les informations demandées au moment de l'inscription sont les suivantes :

- Prénom
- Nom
- Genre
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse
- Mot de passe (avec champ confirmation)

Une fois l'inscription sur le site réalisée, un mail sera transmis au client lui souhaitant la bienvenue. Il pourra désormais se connecter. En cas d'oubli de son mot de passe, le client aura la possibilité de recevoir sur sa boîte mail un lien pour réinitialiser son mot de passe.

Fonctionnalités de la boutique en ligne sur www.sibra.fr

➤ Rechargement de carte Oûra

Le client a la possibilité de recharger sa carte Oûra (en ayant au préalable sélectionné la carte à recharger). Les produits possibles sur la carte sont ceux décrits dans le paragraphe « Définition des produits commercialisés dans la boutique en ligne sur www.sibra.fr ».

Le client peut également consulter les titres disponibles sur sa carte.

Chaque ajout d'article au panier met à jour les titres acheteables pour le client.

Pour recharger la carte, l'ajout d'un nouveau voyageur est nécessaire en lui associant son numéro de carte / date de naissance.

- Rubrique « Mes commandes »

Sur « Mes commandes », le client retrouve l'historique de ses achats. Un délai de 2 heures est nécessaire après le paiement en ligne pour que celui-ci soit effectif. Passé ce délai, le client peut valider avec sa commande dans n'importe quel bus du réseau Sibra. Il est également possible de télécharger une facture en affichant le détail d'une commande.

- Rubrique « Gérer mes cartes »

Pour consulter le solde sur la carte, la page "Gérer mes cartes" permet pour chaque carte associée au compte de :

- Afficher les informations de la carte (nom, prénom, n° carte, etc...)
- Indiquer le statut de la carte (active, inactive, etc...)
- Préciser les titres disponibles sur la carte et leur statut
- Proposer un lien vers le rechargement.

➤ **Commande de première carte Oûra**

Le client peut commander une première carte Oûra sur la boutique en ligne sur www.sibra.fr. Elle est proposée aux mêmes conditions que sur les autres canaux de distribution et nécessite au minimum l'achat d'un produit sur la carte.

Les informations nécessaires pour commander sa carte sont les suivantes :

- Civilité / Nom / Prénom
- Date de naissance
- E-mail
- Téléphone
- Adresse
- Photo de la carte d'identité
- Photo d'identité

Enfin il sera demandé des pièces jointes complémentaires en fonction du profil client.

8 - E-TICKET DANS L'APPLI SIBRA

La Sibra propose la possibilité d'acheter des titres de transport dématérialisés via l'Application Sibra sur un smartphone. Ce canal de vente vient en complément des canaux de distribution existants et nécessite de la part de l'utilisateur de disposer d'un smartphone Android ou Apple.

Les titres de transport vendus via l'Appli Sibra sont :

- 1 voyage,
- 10 voyage Adulte / Jeune / Senior
- Le Pass 24H
- Le Pass 7 jours.

Les prix de vente sont identiques aux prix publics. Les conditions et modalités d'utilisation sont également identiques aux titres issus de la gamme tarifaire en vigueur.

La démarche pour acheter un E-Ticket et les modalités pratiques sont les suivantes :

- Cliquer sur la rubrique « E-Ticket » dans l'Appli Sibra ;
- Créer un compte ; Acheter un titre, valable 1 heure (comme le ticket 1 voyage vendu dans le bus), 24H ou 7 jours. L'E-Ticket est valable immédiatement à compter de son achat sur l'Appli Sibra.
- En montant dans le bus, scanner avec votre appareil un QR CODE sur l'autocollant placé près du poste de conduite ;
- Au bout d'une heure, 24H ou 7 jours, la validité touche à son terme et un autre titre de transport est nécessaire ;
- Les correspondances sont possibles, en scannant à chaque montée dans le bus le QR CODE concerné ;
- Possibilité d'acheter plusieurs E-Tickets et de :
 - Valider plusieurs E-Tickets en même temps s'ils sont sur le même carnet,
 - Valider les E-Tickets les uns après les autres depuis le même mobile.
- Le paiement s'effectue par Carte Bancaire dans l'Appli Sibra ;
- En cas de paiement refusé par la banque du client postérieurement à l'achat, les frais de recouvrement en vigueur seront appliqués ;

- L'E-Ticket doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau Sibra ;
- En cas de fraude, les pénalités d'usage seront appliquées (voir indemnités forfaitaires en vigueur).

NB : Les conditions d'usage du E-ticket sont strictement les mêmes que celles du ticket 1 voyage. Seuls les mode et canal de distribution diffèrent.

Contrôle des E-Tickets

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Sibra, le client doit être en capacité de présenter son E-Ticket. Si le client ne peut montrer son E-Ticket à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du titre, notamment par exemple, titre effacé par erreur, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du E-Ticket le rendant illisible.

Le client ne peut en aucun cas céder son E-Ticket à un tiers. Toute cession du E-Ticket est considérée comme un acte de fraude.

9 - RÉGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Informations relatives aux données personnelles

Identité du Responsable du Traitement

- Le responsable de traitement est la **société intercommunale des bus de la région annécienne, sise 66 chemin de la Prairie, 74000 ANNECY**, qui exploite le réseau sous le nom « **SIBRA** » et dont le représentant est le **Directeur**.

- **Coordonnées du Délégué à la protection des Données**

La Sibra a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté : - soit par courrier adressé à SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 Annecy, - soit par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Finalités du traitement des données

La Sibra collecte et traite des données à caractère personnel nécessaires à son activité d'exploitant du réseau de transport public de voyageurs dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

De manière générale, les données sont collectées pour les finalités et selon les bases juridiques suivantes :

Bases juridiques	Finalités
Consentement des visiteurs du site internet et clients	Gestion des lettres d'information (newsletter) Gestion des cookies sur le site internet Alerte trafic par SMS Géolocalisation
Exécution du contrat ou exécution de mesures précontractuelles	La gestion de souscription et/ou de l'exécution du contrat de transport La gestion des commandes effectuée par l'intermédiaire de la boutique en ligne e-Agence La gestion de la délivrance et l'utilisation des titres de transport Gestion des réclamations et des résiliations Gestion des informations bancaires
Obligation légale (RGPD, art. 21)	Gestion du droit d'opposition
Intérêt légitime à améliorer les services de la SIBRA	Gestion de la relation commerciale Gestion des fraudes et des impayés Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau Mesures de fonctionnement du système Réalisation d'enquêtes de satisfaction
Intérêt public	Transmettre des messages d'information prioritaire dans le cadre de l'organisation du transport en commun et de la garantie sécurité des personnes fréquentant le réseau (Alerte SMS)

Destinataires des données

En fonction des finalités, les destinataires des données sont les personnels de la **Sibra, du service marketing, du service administratif et financier, des ressources humaines et du service sécurité/fraude.**

La Sibra peut également être amenée à communiquer les données personnelles à des partenaires et des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Durée de conservation

Les informations recueillies par la Sibra sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects. Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant. Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données. Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites. Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande soit : - par courrier adressé à la SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY, - soit par courrier électronique à securite@sibra.fr.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par la Sibra est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de la SIBRA et prochainement sur le site internet.

Protection des données

Toutes les données et informations contenues sur ce site font l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur et des droits de propriété intellectuelle. La reproduction totale ou partielle des documents du « site » est autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé ; toute reproduction ou toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins est expressément interdite et est susceptible de constituer une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les bases de données figurant sur ce site, dont l'Editeur du site est producteur, sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection des bases de données.

Aucune information personnelle n'est collectée à l'insu de l'utilisateur. Ces informations pourront également être transmises à d'autres sociétés du groupe, sauf si l'utilisateur manifeste son refus en cochant la case interdisant à l'Editeur du site de le faire.

Les informations fournies par les utilisateurs devront être exactes, licites et ne pas nuire aux intérêts des tiers.

Registre des activités de traitement

Le présent site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés** (CNIL). En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, les utilisateurs disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui les concernent.

Pour exercer ce droit, s'adresser :

- Par courrier, à la SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY,
- Par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Sauf mention contraire, les droits de copyright des documents et chacun des éléments créés pour ce « site » sont la propriété exclusive de l'Editeur du site. Toute reproduction totale ou partielle du contenu du site est donc prohibée, au sens de l'article L.713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

Les lois gouvernant ce site sont les lois françaises et les Tribunaux compétents sont les tribunaux français.

Politique de protection des Données Personnelles à la Sibra / Registre des traitements de données à caractère personnel

La Sibra collecte et traite des données personnelles nécessaires à l'exercice de ses missions d'exploitant de transport public sous la marque Sibra. La Sibra s'engage à ce que la collecte et le traitement des données personnelles soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le responsable de traitement est la Sibra, sise 66, chemin de la Prairie, 74000 Annecy ; son représentant est le Directeur. La Sibra a désigné un délégué à la protection des données qui a pour mission de veiller au respect de la réglementation en vigueur.

La confidentialité des données personnelles au sein de la Sibra s'appuie sur la mise en œuvre d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information visant à garantir la protection de son système d'information contre les risques qui menacent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité. Par ailleurs, une charte interne d'usage des systèmes et technologies de l'information définit strictement les conditions d'accès et les règles d'utilisation des moyens informatiques, télécoms et internet.

L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par la Sibra est recensé et mis à jour dans le cadre d'un registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires, et des durées de conservations.

Ce registre est disponible au siège de la Sibra et prochainement sur le site internet.

Les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données les concernant. Elles peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données. Elles peuvent à tout moment retirer leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Les demandes liées à l'exercice des droits sur les données doivent être adressées par écrit, adressé :

- Par courrier, à la Sibra, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY,
- Par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle, peut être engagée en cas de non-respect des droits informatique et libertés.

10 - RELATIONS CLIENTS

Réclamation

Pour toute contestation, le client pourra écrire à l'Espace Sibra - 21 rue de la Gare - BP 202 - 74005 ANNECY Cedex ou par mail sur sibra@sibra.fr. Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toutes pièces utiles au traitement de sa demande.

Par ailleurs, le client est informé que le Service Clients Sibra ne traitera aucune réclamation liée au manquement de l'un de ses Partenaires.

Médiation

Conformément aux articles L 611-1 et suivants du code de la consommation, un médiateur de la consommation peut être sollicité en vue de la résolution amiable de tout litige. Contact : Association des médiateurs Indépendants d'Ile de France (A.M.I.D.I.F.), 1 place des Fleurs – 77100 Meaux, contact@amidif.com / www.amidif.com

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

Le présent règlement est considéré comme accepté par les usagers du service de transport public régulier mis en place par la Sibra sur ses lignes urbaines et interurbaines.

La possession de tout titre de transport ainsi que le voyage sur le réseau de la Sibra impliquent la connaissance et l'acceptation intégrales du présent règlement.

11 - GÉNÉRALITÉS

Afin d'utiliser le réseau de transport dans les meilleures conditions, les clients peuvent trouver l'ensemble des informations nécessaires auprès de différents services et canaux d'information :

- A l'Espace Sibra situé 21 rue la Gare à Annecy,
- Par téléphone auprès du service client au 04.50.10.04.04,
- Sur le site internet www.sibra.fr,
- Sur l'Appli Sibra,
- A travers toute la documentation commerciale et les fiches horaires mises gratuitement à disposition,
- Aux points d'arrêts (poteaux ou abribus),
- Dans les véhicules.

La montée dans le véhicule s'effectue :

- Obligatoirement par la porte avant dans un bus standard (simple) ou un car,
- Principalement par la porte avant dans un bus articulé et par toutes les portes en période d'affluence à condition de posséder un titre de transport valide,
- Par la porte du milieu dans les bus standards pour les personnes avec poussettes, en fauteuil roulant,
- Obligatoirement en validant son titre de transport sur les valideurs à chaque montée et pour toute correspondance.
- En l'absence de titre de transport, en achetant un billet unitaire auprès du conducteur.

Dispositions particulières à l'égard des personnes à mobilité réduite :

Dans le cadre du règlement (UE) n°181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport), la Sibra respecte les différentes obligations concernant les droits des personnes à mobilité réduite (PMR) et favorise l'accès à ses véhicules.

A bord des véhicules du réseau de transport, des places sont réservées aux PMR dans l'ordre de priorité ci-dessous :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte « station debout pénible »,
- Personnes souffrant de déficience visuelle,
- Personnes en situation de handicap ou invalides en possession d'une carte « station debout pénible),
- Femmes enceintes,
- Personnes âgées,
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs. Chaque voyageur doit être attentif aux autres et céder immédiatement sa place aux personnes à mobilité réduite si elles en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de la Sibra.

Il est recommandé :

- De préparer sa monnaie avant de monter dans le véhicule,
- De monter par la porte avant,
- De se diriger vers le fond du véhicule pour éviter les bousculades,
- D'occuper les places disponibles en respectant les places assises prioritaires ou de se tenir aux barres verticales prévues à cet effet,
- De respecter la tranquillité de tous en évitant de faire trop de bruit,

- De conserver son titre de transport, validé et en bon état jusqu'à la descente du véhicule, exigé en cas de contrôle, de réclamation ou d'accident,
- De ne pas parler au conducteur ni le distraire pendant la conduite,
- D'adopter un comportement citoyen et convenable (être discret en utilisant un téléphone portable, ne pas faire trop de bruit ni diffuser de musique trop forte, respecter autrui, etc...),
- De porter une tenue vestimentaire correcte et décente (pas de torse nu ni de maillot de bain sauf pour les jeunes enfants).

Il est interdit :

- De bloquer volontairement les portes,
- De monter dans le véhicule en état d'ébriété et/ou sous l'emprise de substance pouvant agir significativement sur le comportement,
- De fumer et de vapoter à bord des véhicules,
- De chahuter, bousculer ou se battre,
- De tenir des propos injurieux, diffamatoires ou avoir des propos agressifs envers un agent de la Sibra et les autres voyageurs,
- De s'asseoir ou de s'allonger à même le sol,
- De jeter les papiers au sol,
- De manger et boire à bord des véhicules et de laisser tout détritrus,
- De consommer des substances illicites à l'intérieur des véhicules,
- De mettre les pieds sur les sièges ou de détériorer les véhicules ou le matériel qui s'y trouve,
- De cracher,
- D'uriner,
- D'accéder au véhicule dans une tenue ou un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- De monter ou descendre du véhicule autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente du véhicule,
- De monter ou de descendre du véhicule ailleurs qu'aux points d'arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté,
- De s'aggriper à l'extérieur du véhicule,
- De modifier ou de déranger, sans autorisation, le fonctionnement normal des équipements installés dans les véhicules,
- D'abandonner ou de déposer, sans surveillance des matériaux ou objets,
- D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- De transporter des matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs,
- D'utiliser, sans autorisation, les véhicules comme engin de remorquage.

12 - ARRÊTS

Tous les arrêts sont facultatifs. Au point d'arrêt, il est nécessaire de faire un signe clair, en tendant le bras et assez tôt, au conducteur pour obtenir l'arrêt du véhicule. A l'intérieur, l'arrêt doit être demandé en appuyant sur le bouton "arrêt demandé".

Aucun arrêt n'est accepté en dehors des arrêts officiels pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

Lors de l'arrivée aux arrêts « terminus » des lignes, tous les voyageurs doivent obligatoirement descendre des véhicules.

Les voyageurs ont l'interdiction de prendre place dans le véhicule au-delà du terminus.

Les règles préconisées afin d'assurer la sécurité des voyageurs et de prévenir les accidents lors de l'approche du point d'arrêt par les véhicules de transport en commun sont les suivantes :

- Etre présent au point d'arrêt quelques minutes avant l'heure prévue du passage du véhicule,
- Bien observer les règles de circulation à pied entre le domicile, le point d'arrêt et le lieu de destination,
- Ne pas se bousculer en attendant le véhicule,
- Ne pas jouer sur les aires réservées à l'arrêt du véhicule,
- Ne pas dégrader le matériel et ne pas laisser de déchets au point d'arrêt,

- Ne pas abandonner ou déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets au point d'arrêt,
- Ne pas enlever ou détériorer toute information intéressant le service de transport public de voyageurs apposée au point d'arrêt ou la publicité régulièrement apposée,
- Rester en retrait à l'arrivée du véhicule, jusqu'à son arrêt complet,
- Ne pas se précipiter sur les portes,
- Laisser monter en priorité les personnes à mobilité réduite, ainsi que leur éventuel accompagnateur, puis les plus jeunes voyageurs,
- Ne pas courir après le véhicule si celui-ci a déjà démarré.

Après sa descente du véhicule, le voyageur ne s'engage pas sur la chaussée tant que le véhicule est au point d'arrêt. Il se met en retrait et attend que le véhicule soit suffisamment éloigné et offre une bonne visibilité pour traverser la chaussée en toute sécurité.

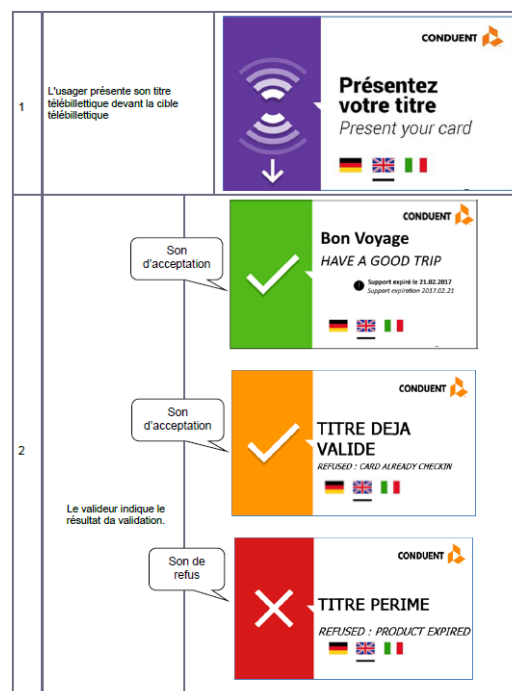
13 - VALIDATION - CONTRÔLES

Ce qui est obligatoire :

- En montant dans le véhicule, le voyageur doit valider son titre de transport en présentant son billet ou sa carte sans contact devant le valideur. En cas d'absence ou de panne du valideur, le voyageur doit se signaler auprès du conducteur.
- La validation est obligatoire pour tout déplacement, dès la première montée dans le bus et pour toute correspondance.

Lors de la validation, le système indique au voyageur :

- Le solde des voyages restants dans le cas de billets occasionnels,
- La date de fin de validité pour les Pass,
- Un message informant l'arrivée prochaine de la fin de validité pour les abonnements.



Pour tout trajet, il est indispensable de valider son titre de transport et de le présenter au Vérificateur de Perception à chaque contrôle effectué sous peine de verbalisation prévue par les textes légaux.

Le titre de transport valable doit être conservé pendant tout le voyage et sera exigé en cas d'incident dans le véhicule comme justificatif d'assurance. Par ailleurs, en cas d'incident ou d'accident dans le bus, toute déclaration doit être faite immédiatement auprès du conducteur et dans un délai de 48 heures ouvrables au dépôt de la Sibra – 66 chemin de la Prairie BP 99, 74003 ANNECY CEDEX.

Tout titre de transport doit être conservé en bon état afin qu'il puisse être validé et ne sera, par conséquent, ni échangé, ni remboursé s'il est abîmé.

L'achat ou la validation d'un titre de transport n'est pas possible au moment du contrôle.

Ce qui est interdit sous peine d'être considéré en situation irrégulière ou en fraude :

- d'utiliser le réseau de transport sans titre de transport,
- d'utiliser le réseau de transport avec un titre de transport non valable,
- d'utiliser le réseau de transport avec un titre de transport non validé,
- d'utiliser un titre ou un abonnement de transport ayant fait l'objet d'une modification quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- de faire profiter d'un titre de transport nominatif à un autre voyageur,
- de profiter d'un titre de transport nominatif appartenant à un autre voyageur,
- de refuser de payer un titre de transport lors de la montée dans un véhicule,
- de refuser de présenter un titre de transport lors d'un contrôle,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé.

Cas particulier des lignes interurbaines

Sur les lignes interurbaines Sibra, des cars assurent le service. Ceux-ci sont équipés de pupitres sur lesquels les conducteurs commercialisent le ticket unitaire et le Pass Air Pur à travers l'édition d'un ticket thermique. Ce ticket thermique offre les mêmes conditions de mobilité qu'un ticket vendu à bord des lignes urbaines. Il présente un QR Code qui doit être obligatoirement scanné en cas de correspondance.

14 - CORRESPONDANCE

Un billet 1 voyage vendu à l'unité ou par 10 est valable pour 1h de déplacement (y compris un aller/retour sur la même ligne). En cas de correspondance effectuée impérativement dans l'heure, la validité du ticket est étendue au-delà d'une heure et jusqu'à la fin du trajet. Toutefois, un aller-retour sur la même ligne n'est pas considéré comme une correspondance et doit donc s'effectuer dans l'heure.

Par exemple, un voyageur qui monte dans le bus à 7 h 23 a le droit de voyager sur le réseau ou de faire correspondance jusqu'à 8 h 23. Dans ce cas, la correspondance ayant été effectuée dans l'heure, il peut utiliser le même ticket jusqu'à la fin de son trajet.

Le client doit valider son billet ou sa carte sans contact sur le valideur dès sa montée dans le bus et à chaque correspondance. L'absence de validation conduit à la verbalisation.

15 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Sont acceptés :

- Les petits animaux domestiques convenablement enfermés (panier fermé, petite cage aérée...).
- Les chiens-guides accompagnant les personnes à mobilité réduite, à côté de leur maître. Ils sont admis sans restriction de taille à condition d'être tenus en laisse.
- Les bagages à mains portés par le voyageur (uniquement les petits colis), conservés sur les genoux sans gêne pour les autres passagers.

Sont acceptés selon affluence dans le véhicule et à l'appréciation du conducteur :

- Les chiens tenus en laisse et muselés, hors chiens de 1^{ère} catégorie.
- Les poussettes maintenues par un adulte et placées dans l'espace prioritaire (face à la 2^{ème} porte) avec les freins enclenchés. Les poussettes dépliées peuvent être refusées par le conducteur, si elles sont susceptibles soit d'incommoder, de gêner les voyageurs soit de constituer un risque d'accident, pour des raisons de sécurité (notamment en cas de très forte affluence).
- Les skis ou surfs tenus verticalement et calés (ou en soute pour les cars).
- Les vélos pliants et les trottinettes pliantes, maintenus pliés et tenus à la main (ou en soute pour les cars).

Sont interdits :

- Les chiens de 1^{ère} catégorie au sens de l'article L.211-12 du code rural et de la pêche maritime.
- Les chaussures de ski alpin aux pieds, les patins à roulettes aux pieds, les rollers aux pieds, les skate-board aux pieds, les cyclomoteurs et scooters électriques.

- Les vélos non-pliants (acceptés uniquement sur la ligne du Semnoz l'été où un aménagement spécial à l'intérieur du véhicule est prévu à cet effet).
- Les objets dangereux tels que : jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols et autres produits inflammables.
- Les objets lourds et encombrants.

NB : Le propriétaire d'un objet transporté peut être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport.

Les agents de la Sibra peuvent refuser l'admission de certains objets s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne pour les autres voyageurs.

Règles applicables aux animaux autorisés à monter à bord du véhicule :

Le porteur de l'animal demeure entièrement responsable de son animal. La Sibra ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Le propriétaire de l'animal peut, en revanche, être rendu responsable des dommages et dégâts occasionnés par ledit animal aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installation du réseau de transport.

16 - OBJETS TROUVÉS

Tout voyageur trouvant un objet perdu à bord d'un véhicule ou dans un espace affecté au service de transport est invité à le remettre au conducteur ou à l'Espace Sibra ci-dessous indiqué.

Les objets trouvés sont mis à disposition pendant 8 jours maximum à l'Espace Sibra (04.50.10.04.04), 21 rue de la Gare à Annecy ou aux guichets des transporteurs en gare routière, pour être récupérés. Toutefois, Il est précisé que la Sibra se dégage de toute responsabilité concernant la conservation de ces objets, que ce soit en matière de perte, de dégradation ou de vol.

La Sibra ne pourra donc pas être tenue responsable des conséquences des pertes, vols ou accidents dont les bagages ou colis auront été l'objet, ni des dommages causés à ces objets.

Le propriétaire d'un objet peut, en revanche, être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport.

Les agents de la Sibra peuvent refuser l'admission de certains objets trouvés s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne.

17 - VERBALISATION

Peuvent être exclues ou verbalisées, toutes les personnes qui ne respectent pas les textes relatifs à la « Police des Transports Publics Urbains et Interurbains » et qui sont :

En situations irrégulières telles que :

	Règlement sur place *	Règlement sous 30 jours	Règlement sous 30 jours à 3 mois	Règlement au-delà de 3 mois
Fait l'objet d'une contravention de 3^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
01) Voyager sans titre de transport				
02) Ne pas être en mesure de présenter à l'agent verbalisateur, un titre de transport valable ou dûment validé de toutes les mentions utiles ou nécessaires	40 €	50 €	50 €	180 €
Frais de dossier	0 €	10 €	50 €	
Somme totale due	40 €	60 €	100 €	
Fait l'objet d'une contravention de 3^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
03) Fumer dans un véhicule affecté au transport public collectif de voyageurs, dans une gare ou une dépendance du domaine public ferroviaire accessible au public hors emplacement mis à disposition des fumeurs article R. 3512-01 du code de la santé publique.	68 €	68 €	68 €	180 €
Frais de dossier	0 €	15 €	50 €	
Somme totale due	68 €	83 €	118 €	

Les infractions de 4^{ème} classe : Montant de l'amende forfaitaire majorée 375 € (AFM°, Frais de dossier 50 € (FD))

Fait l'objet d'une contravention de 4^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
4) Ne pas respecter les mesures de police 5) Prendre place ou demeurer dans un véhicule au-delà du terminus 6) Empêcher la fermeture des portes d'accès ou de les ouvrir 7) Entrer ou de sortir du véhicule sans respecter les dispositions prévues par le transporteur 8) Introduire des armes, matières ou objets en violation des dispositions du décret 9) Introduire un animal appartenant aux première et seconde catégories de dangerosité 10) Utiliser sans autorisation un véhicule affecté au transport public de voyageur comme engin de remorquage 11) Cracher, d'uriner ou de détériorer ou souiller de quelque manière que ce soit ces espaces ou véhicules ou le matériel qui s'y trouve 12) Modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements 13) Enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs ou de marchandises, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les véhicules, ou les zones prévues à cet effet 14) Venir troubler la tranquillité des autres voyageurs dans les véhicules ou locaux affectés au transport public, par des bruits ou des tapages ainsi que par l'usage d'appareils ou instruments sonores, 15) Abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux ou objets 16) Circuler sur un engin motorisé ou non, dans des espaces affectés au transport public de voyageurs autres que ceux autorisés 17) Se trouver en état d'ivresse manifeste dans tout espace affecté au transport public des voyageurs 18) Refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés	150 €	150 €	150 €	375 €
Frais de dossier	0 €	10 €	50 €	
Somme totale due	150 €	160 €	200 €	

* uniquement par carte bancaire

** Deuxième partie, livre II, titre IV, chapitre II du code des transports. Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019 relatif aux dispositions des titres IV, V et VI du livre II de la deuxième partie réglementaire du code des transports et comportant diverses dispositions relatives à la sûreté des transports.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. A défaut d'être porteur d'un titre de transport, le client est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement lorsqu'il est avéré que le titulaire de la carte est l'auteur ou le complice de la fraude sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront à titre de pénalités.

Cas particuliers d'infractions :

o **Non validation du titre de transport**

La mise en place de la billettique nécessite la validation du titre de transport à chaque trajet, correspondances comprises. Le non-respect de cette obligation constitue une contravention de la 3^{ème} classe, objet du motif n°02 du tableau ci-dessus (titre de transport non valable) sauf pour les titulaires d'abonnement en cours de validité.

Les abonnés doivent être muni d'un abonnement en cours de validité et le valider. Le défaut de validation pourra coûter 5 €, en paiement immédiat par carte bancaire auprès du contrôleur ou à défaut, dans les 48 heures auprès de l'Espace Sibra. Au-delà de ce délai et jusqu'au 8^{ème} jour suivant la date de verbalisation, le montant de l'amende sera porté à 25 €. A défaut de paiement, l'abonnement perdra sa validité sur le réseau jusqu'à régularisation de la somme due par son titulaire.

o **Non port du masque dans les bus et/ou les abribus et non-respect de la distanciation**

Les voyageurs doivent respecter toutes les règles juridiques en vigueur pour faire face aux crises sanitaires, notamment à l'épidémie de covid-19, telles que les obligations de port obligatoire du masque dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs.

En cas de non respect, des sanctions peuvent être appliquées conformément aux règles juridiques en vigueur.

Règlement de la transaction

Dans le cas où le règlement s'opère au moment de la constatation de l'infraction entre les mains du vérificateur de perception de la Sibra, ce versement ne pourra s'effectuer que par carte bancaire et il donnera lieu à la délivrance immédiate d'une quittance remise par le vérificateur de perception.

A défaut de payer immédiatement l'indemnité forfaitaire, le client peut effectuer le règlement auprès de l'Espace Sibra (21 rue de la Gare, Annecy) ou par correspondance au siège social (SIBRA, BP 99, 74003 ANNECY CEDEX) dans les délais fixés sur le procès-verbal rédigé sur présentation d'une pièce d'identité.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

A défaut de règlement dans un délai de 3 mois, le dossier sera transmis à l'Officier du Ministère Public.

Réclamation

Le contrevenant pourra adresser une réclamation écrite et motivée justifiant de son refus de payer l'indemnité à la Sibra. Si celle-ci est rejetée, le contrevenant devra s'acquitter du règlement de l'indemnité forfaitaire dans le délai de 3 mois prévu par l'art. 529-4 du code de la procédure pénale.

Toutes nos conditions générales relatives à la fraude sont disponibles sur notre site internet www.sibra.fr

Conditions particulières concernant les abonnements

- Toute personne abonnée à jour de ses règlements au moment du contrôle peut faire annuler son indemnité sur présentation de son abonnement à l'Espace Sibra dans un délai de 8 jours.
- Dans l'attente de la réalisation d'un abonnement, un imprimé « reçu règlement » tamponné « vaut titre de transport » permet de voyager jusqu'à la date indiquée. Ce délai est nécessaire pour réaliser l'abonnement. Passé cette date, si le voyageur ne présente pas l'abonnement qui lui a été remis par la Sibra, il se trouve en infraction et doit être verbalisé.
- Dans un délai de 8 jours, une personne verbalisée pour une contravention de 3^{ème} classe qui s'acquitte de son montant et qui souhaite souscrire un abonnement annuel à la Sibra, pourra se voir appliquer une réduction sur le coût de celui-ci, du montant correspondant à celui de l'indemnité forfaitaire réglée.

Conditions de validité du E-ticket lors des contrôles

L'état du téléphone portable doit être chargé et permettre une lecture optimale du E-Ticket. A défaut, il sera considéré comme non-valable par le contrôleur. Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Toutes nos conditions générales relatives à la fraude sont disponibles sur notre site internet www.sibra.fr.

Concernant certaines incivilités et les délits commis à l'encontre du personnel de la Sibra

En cas d'infraction commise à l'encontre d'un agent de la Sibra ou de ses sociétés sous-traitantes, des peines prévues par le code pénal sont applicables.

L'outrage adressé à un agent d'un exploitant du réseau de transport public est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 Euros d'amende, et d'un an d'emprisonnement et de 15 000 Euros d'amende lorsqu'il est commis en réunion.

De plus, la loi prévoit que toute violence envers un agent d'un exploitant du réseau de transport public de voyageurs peut être sanctionnée par trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 Euros. Pour une incapacité totale de travail de plus de huit jours, la peine peut être de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 Euros d'amende.

Les menaces et actes d'intimidation commis contre un agent d'un exploitant du réseau de transport public sont également répréhensibles conformément à l'article 433-3 du code pénal.

L'article L.2242-6 du code des transports prévoit une peine de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende pour le fait de voyager, de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

18 - AUTRES SERVICES

Les services à la demande Handibus et Proxibus sont régis par un règlement spécifique disponible en ligne et téléchargeable sur www.sibra.fr. Ils fonctionnent sur réservation auprès de l'Espace Sibra et sont soumis à certaines conditions particulières. La gamme tarifaire Sibra ainsi que les conditions générales s'appliquent sur ces deux services à la demande.

Dans les véhicules Handibus et Proxibus, tous les titres sur CSC sont acceptés et un contrôle de validité est effectué par le conducteur grâce à un appareil portatif. Le client peut également acquérir un titre 1 voyage auprès du conducteur aux conditions Sibra en vigueur (via délivrance d'un billet 1 voyage sur BSC).