



# Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du service de transport ALLOBUS

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

## **ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE ALLOBUS**

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

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

## **ARTICLE 2 -L'INSCRIPTION**

Avant de pouvoir effectuer une réservation, vous devez impérativement vous inscrire au service ALLOBUS en indiquant votre nom, prénom, adresse, mail et téléphone mobile. Cette inscription est accessible via le site [orizo.fr](http://orizo.fr) rubrique Se déplacer > Horaires > Horaires Allobus ou en contactant un conseiller Orizo au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) du lundi au vendredi de 7h30 à 18h en continu et le samedi de 9h à 12h hors jours fériés, un opérateur vous accompagnera pour effectuer votre inscription.

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

Pour tout transport collectif de plusieurs enfants (exemple : crèche), l'inscription et la réservation se fait impérativement au standard minimum 48h avant le déplacement sous réserve de places disponibles. La capacité de transport varie en fonction du secteur Allobus.

### **ARTICLE 3 – LA RÉSERVATION**

Vous pouvez réserver votre trajet sur la base des horaires et arrêts proposés sur les documents commerciaux (sur orizo.fr, au standard et en boutique Orizo) au plus tard 2h à l'avance et sous réserve de disponibilité.

- En ligne, sur orizo.fr rubrique Allobus : un aller et un retour en heures de pointe (sauf cas particuliers).
- Par téléphone, au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile) : de 7h30 à 18h du lundi au vendredi en continu et le samedi matin de 9h à 12h.

Astuce :

Si vous voyagez régulièrement sur ALLOBUS, vous pouvez également procéder à une réservation récurrente, pour une durée d'un mois maximum.

Attention :

tous les horaires ne sont pas réservables en ligne.

Une confirmation vous est systématiquement adressée par mail.

Toute réservation, passée moins de deux heures avant le départ, sera refusée et ne pourra en aucun cas se faire directement auprès du conducteur du véhicule. La personne inscrite peut réserver sa course pour plusieurs personnes (6 maximum sauf cas particuliers) sous réserve de disponibilité. Attention toute réservation effectuée pour plusieurs personnes doit être obligatoirement honorée.

### **ARTICLE 4 – MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION :**

Toute modification d'un trajet (point de départ, point d'arrivée, horaire, nombre de personnes) est autorisée jusqu'à 2 heures avant le déplacement dans la limite des disponibilités du service Allobus.

Toute annulation peut s'effectuer jusqu'à une heure avant le déplacement. Pour ce faire, utilisez le bouton « annuler votre réservation » inscrit dans le mail de confirmation que vous avez reçu ou connectez-vous à votre compte Allobus sur orizo.fr ou téléphonez au 0800 456 456 appel gratuit depuis un fixe ou mobile (de 7h30 à 18h du lundi au vendredi en continu et le samedi matin de 9h à 12h)

### **ARTICLE 5 – PRISE EN CHARGE :**

Se présenter à l'arrêt quelques minutes avant l'heure indiquée. Un véhicule aux couleurs d'Allobus vient vous chercher à l'arrêt choisi.

En cas de non-présentation à l'arrêt à l'heure réservée sans prévenance préalable du service ou d'annulation tardive (moins d'une heure), le client sera contacté par le service ALLOBUS.

Si la prise de contact est sans succès, le conducteur attendra 5 minutes maximum et quittera le lieu de rendez-vous pour honorer les réservations suivantes.

Seuls les vélos et trottinettes pliants sont autorisés à bord sous réserve que la présence n'obstrue pas le passage. Les poussettes sont autorisées pliées, le transport des enfants s'effectue sous la responsabilité des parents.

Les armes à feu, les objets tranchants ou coupants, les bonbonnes de gaz, les produits inflammables (carburant, alcool...), les produits explosifs, les vélos non pliants et tout objet encombrant ou dangereux susceptible d'entraver la sécurité des autres voyageurs sont strictement interdits dans les véhicules du service Allobus.

Si vous souhaitez voyager avec de jeunes enfants, emportez votre réhausseur pour accéder au service.

#### **ARTICLE 6 – RADIATION DU SERVICE :**

Au bout de 3 réservations non honorées (absence ou retard supérieur à 5 min) par un client dans les 12 derniers mois, le service ALLOBUS procédera à la radiation de ce client du service Allobus pendant une durée de 3 mois.

#### **ARTICLE 7 – TARIFICATION :**

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

#### **ARTICLE 8 – CAS PARTICULIERS :**

##### Allobus Courtine:

La prise en charge/dépose s'effectue devant votre entreprise ou établissement à destination/en provenance de l'arrêt Allende.

Toute réservation peut s'effectuer jusqu'à 15 minutes avant le déplacement.

Possibilité de réserver pour un groupe de personnes (jusqu'à 10 personnes) pour un horaire identique et un point de montée identique.

La capacité du véhicule est de 21 places.

En cas d'absence au point de rendez-vous, le conducteur patiente une minute maximum avant d'aller honorer d'autres rendez-vous.

##### Allobus Entraigues :

Fonctionne de point à point entre 9h et 16h.

Toute réservation peut s'effectuer jusqu'à 60 minutes avant le déplacement.

L'ensemble des réservations peut s'effectuer sur [orizo.fr](http://orizo.fr). Toute réservation faite sur [orizo.fr](http://orizo.fr) après 20h **le vendredi** pour un déplacement le lendemain matin avant 7h30 ne sera pas prise en compte

### Allobus St Gabriel :

Certaines courses se font sans réservation (consultez les horaires sur orizo.fr), toutes les autres sont accessibles à la réservation en ligne sur orizo.fr

### Allobus Pujaut/Roquemaure/Sauveterre :

Tous les horaires sont ouverts à la réservation en ligne sur orizo.fr  
Certains horaires sont en concurrence directe avec des passages de lignes régulières scolaires (PJI, RO1), il n'est alors pas possible de réserver sur ces horaires à destination d'arrêts directement desservis par ces mêmes lignes.

## **ARTICLE 9 – CAS DE FORCE MAJEURE :**

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

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

## **ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES :**

Dans le cadre de la législation RGPD, vous pouvez accéder aux informations vous concernant ou demander leur effacement.  
Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation de l'utilisation de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos informations dans ce dispositif, vous pouvez contacter l'entreprise TCRA sur orizo.fr rubrique Infos Pratiques en remplissant le formulaire ou par courrier à TCRA ZI de courtine CS 90511 84908 Avignon cedex 9. Nous vous remercions de joindre une copie de votre pièce d'identité lors de votre demande.

Si vous estimez, après avoir été contacté, que vos droits informatique et liberté ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données. Vous pouvez vous adresser à la CNIL.

## **ARTICLE 11 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS**

Les réclamations ou suggestions éventuelles pourront se faire sur orizo.fr rubrique Infos Pratiques en remplissant le formulaire ou par courrier à TCRA ZI de courtine CS 90511 84908 Avignon cedex 9.

TCRA s'engage à répondre à tous les courriers qui lui seront parvenus.

## **ARTICLE 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai d'un mois à compter de la date des faits pour lesquels il effectue sa réclamation. Les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution sera soumis aux juridictions compétentes d'Avignon auxquelles les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Au préalable, le différend fera l'objet d'une tentative de conciliation amiable. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante : TCRA ZI de courtine CS 90511 84908 Avignon cedex 9.

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

Le Grand Avignon ou TCRA (en accord avec le Grand Avignon) se réserve le droit de modifier tout ou partie de ces conditions générales d'accès et d'utilisation du service Allobus à tout moment.

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