

# Règlement départemental du transport interurbain

Pour tout savoir sur le transport  
par car en Ille-et-Vilaine



> **Septembre 2016**



# Règlement départemental du transport interurbain

Le présent règlement s'applique au réseau de transport interurbain départemental illenoo et à toute personne utilisant ce service. Il a été adopté par l'Assemblée départementale lors de sa session d'avril 2007, modifié le 24 octobre 2011, le 8 avril 2013, le 8 décembre 2014 et le 23 mai 2016.

Il a été élaboré pour garantir aux voyageurs les meilleures conditions de confort et de sécurité en fixant les droits et devoirs de chacun.

Il est à noter que pour les usagers scolaires qui empruntent le réseau illenoo, le règlement départemental des transports scolaires s'applique également.

Ce règlement est mis gratuitement à la disposition des familles, sur demande écrite au service des transports du Département d'Ille-et-Vilaine, en mairie, dans les établissements scolaires et sur le site Internet du Département [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)

## 1. Les règles de bonne conduite

Les voyageurs doivent veiller à leur propre sécurité, à préserver celle des autres passagers et suivre toute consigne donnée par les agents du réseau.

### → 1.1 Montée à bord du véhicule

- Le voyageur se présente à l'un des points d'arrêt figurant sur la fiche horaire au moins cinq minutes avant l'horaire de passage théorique du car et fait signe au conducteur.
- La montée s'effectue uniquement par la porte avant (sauf aménagements particuliers pour les voyageurs en fauteuil roulant).
- Les personnes à mobilité réduite, ainsi que leur éventuel accompagnateur, sont prioritaires à la montée.
- Le titre de voyage utilisé doit correspondre au trajet effectué.
- Le voyageur porteur d'une carte KorriGo ou d'une carte 10 voyages doit obligatoirement valider à sa montée dans le car. Si le voyageur est porteur d'un ticket unité papier, il doit impérativement le présenter au conducteur, qui le valide.
- Le ticket unité peut être acheté à bord du car, sauf aux gares routières de Rennes, Fougères et Saint-Malo où il doit être acheté aux guichets pendant leurs heures d'ouverture.
- Lors de l'achat d'un ticket à bord du car, le voyageur est prié de faire l'appoint.
- Le voyageur reste en possession de son titre, durant tout le trajet.
- Les justificatifs donnant droit à réduction doivent être présentés à la montée si le voyageur achète un titre à tarif réduit au conducteur et lors des contrôles à bord.

- Tous les arrêts sauf les terminus sont facultatifs. Aucune dépose ni aucune prise en charge ne peut être faite en dehors des arrêts officiels.
- Pour descendre, le voyageur doit demander l'arrêt au conducteur, en appuyant sur le bouton « demande d'arrêt ».
- La montée comme la descente doivent avoir lieu à l'arrêt complet du car, dans l'ordre et sans bousculade.
- Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire (cf. articles R412-1 et R412-2 du Code de la route).
- Le voyageur doit rester assis à sa place durant tout le trajet et ne quitter sa place qu'au moment de la descente.
- Le service est assuré dans la limite des places disponibles.
- Le conducteur peut refuser de prendre des voyageurs en cas de surnombre dans le car. Aucun voyageur ne doit voyager debout en dehors des cas prévus par la réglementation en vigueur.

## → 1.2 Où se procurer un titre de transport ?

Les titres de transport peuvent être achetés soit dans les cars (uniquement les tickets unité), soit en gare routière de Rennes, Fougères, en gare TGV de Saint-Malo ou dans tout point de vente agréé par l'exploitant du réseau ou par le Département d'Ille-et-Vilaine.

L'exploitant se réserve le droit de limiter la vente de certains titres à certains points de vente.

Les coordonnées des points de vente figurent dans les dépliants horaires, sur le guide pratique et sur le site internet [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr).

Les voyageurs transportés dans le cadre du transport scolaire doivent avoir formulé auprès du Département d'Ille-et-Vilaine une demande de carte de transport scolaire dans les conditions du règlement départemental des transports scolaires.

## → 1.3 Bagages

### Sont admis dans les véhicules :

- les paquets peu volumineux, dont la plus grande dimension est inférieure à 0,45 m, susceptibles d'être placés sous les sièges sans gêne pour les voisins et d'un poids ne dépassant pas 10 kg ;
- les valises ne dépassant pas 0,80 m x 0,80 m x 0,45 m.

Les deux-roues sont interdits à bord, même dans les soutes. Toutefois, dans le cas des deux-roues pliants et des trottinettes, ceux-ci peuvent être acceptés dans les soutes à condition qu'ils soient dans une housse (non obligatoire pour les trottinettes) et sous réserve de respecter les dimensions autorisées pour les valises telles que décrites précédemment.

Les enfants en bas âge ne doivent en aucun cas voyager assis dans leur poussette. Celle-ci doit impérativement être pliée et entreposée en soute avant la montée à bord du car.

Les conducteurs et les contrôleurs habilités du réseau sont en droit de refuser l'admission de certains objets si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs.

Les sacs, valises, serviettes, cartables, paquets de livres ou ordinateurs portables doivent être placés sous les sièges ou dans les porte-bagages de telle

sorte qu'à tout moment, le couloir de circulation ainsi que l'accès à la porte de secours restent libres et que ceux-ci ne risquent pas de tomber des portebagages placés au-dessus des sièges. Aucun bagage ne devra monopoliser une place assise. Le conducteur peut demander au voyageur muni de bagages de les déposer dans les soutes.

Le propriétaire est responsable des dégâts occasionnés par l'embarquement de ses bagages. De même, ni le transporteur, ni le Département d'Ille-et-Vilaine ne peuvent être tenus responsables en cas de vol ou de dégradation des effets personnels des voyageurs.

## → 1.4 Produits dangereux

Il est interdit d'embarquer des matières ou produits dangereux (armes, explosifs, bouteilles de gaz, produits chimiques ou toxiques, objets inflammables, etc.).

## → 1.5 Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules.

**Toutefois il est fait exception à cette règle :**

- pour les animaux de petite taille, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés, ou dans des cages suffisamment enveloppées, et de ne pas salir les sièges ou incommoder les voyageurs.
- la plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 0,45 m. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux et demeure entièrement responsable de son animal.

- pour les chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ou de la carte de priorité pour personne handicapée prévue à l'article L. 241-3-1 du même code, ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation (munie d'un justificatif de sa qualité de formateur). La présentation des cartes précitées peut être requise par le conducteur. La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée n'entraîne pas de facturation supplémentaire dans l'accès aux services de transports.

Toutes les autres catégories d'animaux sont strictement interdites à bord des cars.

Ni le Département d'Ille-et-Vilaine, ni le transporteur, ne peuvent être tenus responsables des conséquences d'un accident causé par un animal. Le propriétaire de celui-ci demeure responsable des dégâts occasionnés.

## → 1.6 Interdictions

**Il est notamment interdit au voyageur :**

- de parler au conducteur lorsque le car est en circulation ou de gêner sa conduite par tout moyen ;
- de monter à bord en état d'ivresse ou sous l'emprise d'un produit stupéfiant, dans une tenue ou un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs ou le conducteur ;
- d'entrer dans un car ou d'en sortir avant l'arrêt complet de celui-ci ou au mépris des règles habituelles de sécurité ;

- de gêner les voyageurs ou les agents, notamment dans les passages et accès;
- de troubler l'ordre et la tranquillité dans les cars notamment par l'emploi d'appareils de diffusion sonore (radios, téléphones portables, etc.);
- de jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit;
- de quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans un car;
- de fumer à bord des cars (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006), d'utiliser allumettes ou briquets;
- de vapoter à bord des cars (art L 3511.1 du code de la santé publique);
- de consommer de l'alcool ou un produit stupéfiant;
- de souiller, de détériorer, de tracer des graffitis ou d'apposer des affiches sur le matériel ou les panneaux d'information à destination du public quelle que soit leur localisation (véhicules, poteaux de signalisation des arrêts, abribus);
- de se servir d'un matériel quelconque réservé au personnel d'exploitation;
- de toucher les dispositifs des portes et des issues de secours en dehors des cas d'urgence;
- de se pencher en dehors du car.

La revente des titres de transport est strictement interdite sauf agrément express du Département d'Ille-et-Vilaine ou de l'exploitant du réseau.

## 2. Délivrance des titres, contrôles et infractions

### → 2.1 Conditions de validité

- Le titre chargé doit être reconnu sur le réseau interurbain : les conditions de validité sont définies par le Département d'Ille-et-Vilaine ; la gamme tarifaire est disponible sur le site internet du réseau illeloo ainsi que dans les gares routières ; pour les conditions d'obtention de la carte scolaire, se reporter au règlement départemental des transports scolaires.
- L'utilisation doit être conforme à la nature du titre, à la tarification appliquée, à la période de validité et au trajet prévu. Le titre scolaire (délivré après étude de droits) donne le droit à un unique trajet aller-retour quotidien. Son utilisation est interdite le samedi et le dimanche toute la journée ainsi que pendant les vacances scolaires (sauf exception : scolaires des Maisons Familiales Rurales, etc.).
- Les bénéficiaires de tarif réduit ou de gratuité doivent être porteurs de leur justificatif et les présenter en cas de contrôles.
- Un voyageur (hors titulaires d'une carte scolaire) qui possède une carte défectueuse doit, sans délai, se rendre en gares routières, ou à l'espace KorriGo situé en gare routière de Rennes.

## → 2.2 Contrôle des titres

Les agents désignés par l'exploitant du réseau illenoo peuvent, à tout moment du trajet, vérifier les titres de transport sur l'ensemble du réseau.

Ces agents assermentés sont habilités à dresser un procès-verbal et à retirer la carte KorriGo le cas échéant, y compris pour les scolaires (voir règlement correspondant).

À la demande des agents habilités, les voyageurs doivent présenter leur titre de transport **dûment validé**.

**La validation systématique de tous les titres de transport à chaque trajet, c'est-à-dire y compris en correspondance, est obligatoire.**

Par correspondance, il faut entendre sortie d'un véhicule de transport public, quelqu'il soit (car, bus, train, métro) et montée dans un autre : il faut, dans ce cas, valider de nouveau.

Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'exploitant sera considéré en infraction.

En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur, afin de régulariser sa situation, n'est pas possible.

Dans tous les cas, une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une amende. Le montant des amendes est prévu à l'article 2.3.

Toute attaque, résistance avec violence ou voie de fait à l'encontre du contrôleur ou du conducteur du car exposerait le contrevenant à l'application des articles 433.3 et suivants du Code Pénal.

## → 2.3 Infractions et montant des amendes

### **Infractions de 3<sup>e</sup> classe à la Police des Transports (Catégorie A)**

Pour les infractions de 3<sup>e</sup> classe et de catégorie A, le montant de l'amende s'élève à trente-six fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2<sup>e</sup> classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP. (51,50 € au 01/01/2016).

**Elles sont constituées dans le cas suivant :**

- voyage sans titre de transport du réseau illenoo : pas de carte KorriGo, ni de carte 10 voyages ni de ticket unité papier (à noter que le voyageur sans carte de transport KorriGo, sans carte 10 voyages ou sans ticket papier peut se voir refuser l'entrée dans le car).

### **Les voyageurs du réseau illenoo**

contrôlés sans titre de transport se voient appliquer une amende de 3<sup>e</sup> classe de catégorie A par l'agent de contrôle habilité. Sur demande écrite et motivée de la part du voyageur dans les 5 jours ouvrés auprès du service infraction de l'exploitant, le service vérifie si c'est le premier oubli au cours des 12 derniers mois (ou pour les scolaires au cours de l'année scolaire), et si tel est le cas, l'amende est annulée.

À compter du 2<sup>nd</sup> oubli constaté au cours des 12 derniers mois (ou pour les scolaires au cours de l'année scolaire), une pénalité correspondant à 1/8<sup>e</sup> de l'amende de troisième classe catégorie A, arrondie à l'euro inférieur (soit 6 € au 01/01/2016), et ce, à chaque oubli, peut être appliquée à tout voyageur sans titre de transport.

## Infractions de 3<sup>e</sup> classe à la Police des Transports (Catégorie B)

Pour les infractions de 3<sup>e</sup> classe et de catégorie B, le montant de l'amende s'élève à vingt-quatre fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2<sup>e</sup> classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP (34,50 € au 01/01/2016).

### Elles sont constituées dans le cas suivant :

- **mauvaise identité du porteur** de la carte KorriGo : la carte KorriGo étant nominative, si elle ne correspond pas à l'identité du porteur, elle est immédiatement retirée.
- **pas de titre valide** sur la carte KorriGo ou la carte 10 voyages (par exemple parcours non autorisés ou circulation hors période de validité) ou produit suspendu.
- **tarif réduit non justifié.**
- **carte KorriGo en liste noire** (déclarée perdue, volée ou échue) : en plus de l'amende, la carte est immédiatement retirée.
- **carte KorriGo défectueuse** : le voyageur doit se rendre dans une gare routière dans un délai de 10 jours ouvrés au maximum à compter de la constatation de la défectuosité par l'agent assermenté et ce, afin de se faire fabriquer une nouvelle carte.

Après vérification, s'il est établi qu'il possède bien sur sa carte défectueuse, un titre valide, il peut se faire rembourser le montant de l'amende.

### Titre non validé :

- si le voyageur n'est ni un abonné scolaire, ni un abonné commercial,

qu'il possède une carte KorriGo ou une carte 10 voyages, un titre valable sur le trajet mais qu'il n'a pas validé à la montée : aucune régularisation n'est possible.

- cas particulier de la non-validation des abonnés : le voyageur possède sur sa carte KorriGo un abonnement valable (scolaire ou commercial) mais non validé : un PV correspondant à 1/8<sup>e</sup> de l'amende de troisième classe catégorie A, arrondi à l'euro inférieur, et ce, à chaque oubli, est dressé mais, sur demande écrite et motivée de la part du voyageur dans les 5 jours ouvrés auprès du service infraction de l'exploitant, le service vérifie si c'est le premier oubli de validation au cours des 12 derniers mois (ou pour les scolaires au cours de l'année scolaire), et si tel est le cas, l'amende est annulée. L'amende est de 1/8<sup>e</sup> de l'amende de troisième classe catégorie A arrondi à l'euro inférieur (soit 6 € au 01/01/2016), à partir du 2<sup>e</sup> oubli en 12 mois (ou pour les scolaires au cours de l'année scolaire) et est appliquée à chaque oubli.

## Infractions de 4<sup>e</sup> classe à la Police des Transports

Pour les infractions de 4<sup>e</sup> classe, le montant de l'amende s'élève à dix fois la valeur du billet correspondant à un trajet de 100 kilomètres en seconde classe sur le réseau SNCF (169 € au 01/01/2016).

### Elles sont constituées dans le cas suivant :

- détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public routier (sauf pour les scolaires : cf. règlement départemental des transports scolaires).



- introduction d'animal (sauf exceptions article 1.5) dans un car.
- usage d'instrument sonore dans un car.
- obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un car.
- entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un car ou dans une dépendance d'un service de transport public routier.
- trouble de la tranquillité des autres voyageurs
- revente d'un titre de transport illénoo au-dessus des tarifs homologués.
- propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans un car.
- introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables.

### Montant des amendes

Ces montants sont revalorisés chaque année au mois de juillet ; ils sont consultables sur les informations à disposition du public en gare routière de Rennes et dans les cars.

Le procès-verbal mentionne l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues.

Le montant des frais de constitution de dossier est prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-5 du code de procédure pénale.

## → 2.4 Régularisation des infractions

En cas de constatation d'une infraction par un agent assermenté du réseau, un procès-verbal d'infraction est rédigé sur présentation d'un **justificatif d'identité**.

L'agent verbalisateur est habilité à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

Le contrevenant pourra s'acquitter du **montant de l'indemnité forfaitaire** correspondant à la classe de la contravention, **augmentée du montant du titre de transport** :

- soit au moment de la constatation de l'infraction, auprès de l'agent verbalisateur.

Dans ce cas, le paiement pourra se faire en espèces ou par chèque. Cependant, si l'agent verbalisateur pense que le contrevenant est mineur, il pourra refuser ce paiement immédiat. Dans ce cas, le paiement sera différé, selon les conditions indiquées ci-dessous.

- soit dans un délai de deux mois maximum à compter de la constatation de l'infraction, auprès des services de l'exploitant. Le paiement pourra se faire, en espèces, par chèque ou mandat postal, au service infraction de l'exploitant.

En plus du montant des amendes, **des frais de dossier seront facturés au contrevenant s'il ne s'acquitte pas du montant de son amende dans les 5 jours ouvrés** auprès du Service Infraction du transporteur. **Le cachet de la poste faisant foi.**



- À partir du 6<sup>e</sup> jour et jusqu'à un mois, une première lettre de relance indiquant au voyageur les frais supplémentaires (frais de dossier) dont il doit s'acquitter, (soit 25 € au 01/01/2016), est envoyée par le transporteur.
- Au bout d'un mois et jusqu'à la fin du deuxième, une seconde lettre de relance indiquant au voyageur les frais supplémentaires dont il doit s'acquitter (soit 38 € au 01/01/2016), est envoyée par le transporteur.

À défaut de paiement dans le délai de deux mois précité, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le ministère public.

Le procès-verbal peut faire l'objet d'une contestation écrite dans un délai de deux mois à compter de la constatation de l'infraction.

### 3. L'accessibilité du réseau illenoo

#### → 3.1 Prise en charge des voyageurs à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite sont définies par le décret du 9 février 2006. Cette définition inclut l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente. Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

Conformément à l'article 1.1 du présent Règlement, le conducteur prend en charge les voyageurs dans la limite des places disponibles. Il est demandé aux conducteurs une vigilance particulière pour les voyageurs mal voyants, qui ne peuvent pas toujours faire signe au conducteur lorsque le car arrive.

Conformément à l'article 1.5 du présent Règlement, les chiens guides ou d'assistance sont autorisés à bord des véhicules, au pied du maître, côté fenêtre, afin de ne pas créer de nuisances aux autres voyageurs.


Lors de la montée ou à la demande du voyageur, le conducteur informe le voyageur mal voyant, mal entendant ou toute autre personne présentant des difficultés de compréhension, de la mise en place à bord des véhicules d'écran et d'annonce sonore indiquant le prochain arrêt desservi.

#### → 3.2 Prise en charge des voyageurs en fauteuil roulant

Ces dispositions s'appliqueront obligatoirement dans les délais prévus par la loi et ses décrets d'application mais seront déployées progressivement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016 dès lors que les arrêts et le matériel roulant affecté à ces arrêts seront accessibles.

Dès lors qu'un véhicule est accessible (macaron UFR apposé sur le véhicule), la prise en charge (montée et descente)

des Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) disposant d'un fauteuil homologué permettant l'attache dans les cars est possible aux arrêts de car référencés comme accessibles aux usagers en fauteuil roulant par le Département d'Ille-et-Vilaine. Le poids total de la personne et de son fauteuil ne peut excéder 300 kg.

Une liste des arrêts accessibles est tenue à jour par le Département. Ces derniers sont signalés sur les fiches-horaires et sur les fiches-poteau par le pictogramme UFR .

Cette liste des arrêts accessibles est annexée au présent Règlement et est disponible sur le site [www.illeno-services.fr](http://www.illeno-services.fr) ou par téléphone au :

**0 810 35 10 35**

Service 0,05 € / min  
+ prix appel

Avant sa prise en charge, le voyageur doit indiquer au conducteur son arrêt de descente afin que celui-ci s'assure qu'il est également accessible. Si le voyageur se présente en Gare routière, c'est au personnel de vente de s'assurer que l'arrêt de descente est accessible.


Conformément aux principes généraux, aucune prise en charge à bord du car n'est possible si les arrêts de montée et/ou de descente ne sont pas répertoriés comme accessibles par le Département d'Ille-et-Vilaine. Si l'arrêt de descente n'est pas dans la liste des arrêts jugés accessibles par le Département, le conducteur ou le personnel de vente de la gare routière doit en informer le voyageur, qui ne pourra pas être pris en charge.

Si deux usagers en fauteuil roulant se présentent au même point d'arrêt de montée pour une prise en charge sur

le même service, le voyageur ayant réservé est prioritaire.

Si deux usagers en fauteuil roulant se présentent à un arrêt accessible sans avoir réservé, un seul peut être pris en charge. Le deuxième devra attendre le service suivant.

L'usager en fauteuil roulant indique au conducteur son souhait de descendre au prochain arrêt via le bouton de demande d'arrêt ou en cas d'incapacité, le signale au conducteur.

La réservation de l'emplacement UFR  n'est pas obligatoire mais est néanmoins possible et conseillée pour le voyageur qui souhaiterait avoir la garantie que la place lui est réservée.

Il peut procéder à la réservation de sa place par téléphone auprès d'illeno-Services (0 810 35 10 35) ou par mail sur le site [www.illeno-services.fr](http://www.illeno-services.fr). La réservation est possible au plus tard la veille du trajet avant midi ou le vendredi avant midi pour un trajet le lundi. La réservation pour un trajet le dimanche doit se faire le vendredi avant midi. Pour une prise en charge régulière, l'usager aura la possibilité de réserver ses déplacements sur 1 mois.

### ➔ 3.3 Les prises en charge de groupes sur réservation

Sous réserve d'une réservation préalable des voyageurs auprès de la centrale de mobilité illeno-Services et de la disponibilité du matériel roulant, des prises en charge par groupe pourront être réalisées par le petit véhicule adapté aux arrêts de montée et de descente déclarés accessibles par le Département.

## 4. Divers

### → 4.1 Sanctions applicables aux scolaires

Les sanctions applicables sont celles prévues au règlement départemental des transports scolaires.

### → 4.2 Droits d'accès aux informations

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, les voyageurs bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations personnelles, les personnes concernées doivent s'adresser au Service des Infractions de l'exploitant.

### → 4.3 Objets perdus

Les objets trouvés dans les autocars sont à retirer auprès de l'entreprise de transport concernée, où ils seront conservés durant un an.

### → 4.4 Accidents

Tout accident corporel survenu au voyageur à l'occasion de son transport dans les cars illenoo, à sa montée ou descente dans les cars illenoo, devra être signalé immédiatement au conducteur. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

### → 4.5 Réclamations

Les réclamations sont à adresser à la centrale de mobilité illenoo Services (coordonnées ci-dessous). Un registre des réclamations et suggestions est par ailleurs mis à la disposition des voyageurs à la gare routière de Rennes.

## 5. Information

Les renseignements concernant le réseau de transport interurbain d'Ille-et-Vilaine sont à disposition dans les gares

routières ou auprès de la centrale de mobilité illenoo-Services (coordonnées ci-dessous).

## 6. Validité du présent règlement

Le présent règlement, approuvé par l'Assemblée délibérante du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, est

applicable à compter du 23 mai 2016 pour une durée indéterminée et restera valable jusqu'à sa prochaine modification.

### Pour tout contact, demande d'informations ou réclamations :

> Centrale de mobilité départementale illenoo-Services  
Gare routière – 16, place de la Gare – 35000 RENNES

> 

> [contact@illenoo-services.fr](mailto:contact@illenoo-services.fr)

> [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr)

## Annexe 1 – Liste des arrêts ILLENOO pour les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR)

Ci-dessous les arrêts ILLENOO où les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) peuvent monter dans le car ou descendre du car (les arrêts où seul un côté est accessible ne sont pas répertoriés et ne sont donc pas considérés comme accessibles) :

Bain-de-Bretagne Chêne vert  
Bain-de-Bretagne Château Gaillard  
Baulon Place de la Noë  
Bécherel Centre  
Bréal-sous-Montfort Calvaire  
Châteaugiron Beaujardin  
Châteaugiron Général-de-Gaulle  
Châteaugiron La Cigogne  
Châteaugiron Perdriots  
Dinan Gare Routière  
Dinard Eglise Notre Dame  
Domloup Bois Orcan  
Grand-Fougeray Parc d'activités  
La Bouëxière Bruyères  
La Guerche-de-Bretagne Champ de Foire  
La Mézière La Perdriots  
Maure-de-Bretagne Presbytère  
Melesse Les Alleux  
Noyal-sur-Vilaine Centre  
Ossé Stade  
Piré-Sur-Seiche Centre  
Piré-Sur-Seiche Le Ballon  
Rennes Anatole France  
Rennes Gare routière  
Rennes La Poterie  
Romagné Les Estuaires  
Saint-Lunaire Syndicat d'Initiative  
Saint-Malo Gares  
Saint-Pierre-de-Plesguen Gare intermodale  
Saint-Thurial Centre  
Treffendel Mairie  
Vignoc Le Pont

Liste à jour au 3 novembre 2016.

## Annexe 2 – Conditions générales de vente

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente sont applicables sur l'ensemble du réseau départemental de transport illenoo, géré par le Département d'Ille-et-Vilaine. Elles ont pour objet d'encadrer la vente de titres de transport. Elles peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales de vente seront portées à la connaissance des voyageurs sur le site internet [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr). Ces conditions générales de vente sont mises à disposition des voyageurs sur simple demande et sont également consultables sur le site internet [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr).

### ARTICLE 2 : LES TITRES DE TRANSPORT

#### 2.1 – Le ticket unité

Ce titre (format papier) s'adresse aux voyageurs occasionnels et permet de réaliser un trajet défini, le jour même de l'achat.

Ce titre est en vente à bord des cars et aux guichets des gares routières de Rennes, Fougères, ainsi qu'au guichet intermodal de Saint-Malo, pour les services aux départs de ces gares. L'achat d'un ticket unité ne garantit pas une place dans le car.

#### 2.2 – Le titre 10 voyages

Ce titre permet de réaliser 10 voyages sur un trajet défini.

Ce titre se charge sur :

- une carte illenoo : carte à puce rose sans contact, qui est valable 2 ans à partir du 1<sup>er</sup> chargement. Cette carte illenoo est gratuite, anonyme et utilisable individuellement ou en groupe (jusqu'à 10 voyageurs) ;
- sur une carte KorriGo : la carte bretonne des déplacements est une carte à puce jaune sans contact, qui permet de charger un ou plusieurs titres de transport de réseaux bretons dont illenoo, TER et STAR. Cette carte est personnelle, nominative, rechargeable et valide pendant 4 ans à la date de son émission.

Ce titre est en vente aux guichets des gares routières de Rennes, Fougères et au guichet multimodal de Saint-Malo, ainsi que chez les dépositaires (points de vente agréés par l'exploitant du réseau ou par le Département d'Ille-et-Vilaine).

#### 2.3 – Le titre aller/retour

Ce titre permet de réaliser avec le même titre 2 trajets sur un trajet donné du réseau illenoo, sans limitation dans le temps. Ce titre se charge sur une carte illenoo (carte à puce rose sans contact), qui est valable 2 ans à partir du 1<sup>er</sup> chargement.

Cette carte illenoo est gratuite, anonyme et utilisable individuellement. Ce titre est vendu uniquement aux guichets des gares routières de Rennes, Fougères et au guichet multimodal de Saint-Malo. L'achat de ce titre ne garantit pas une place dans le car.

#### 2.4 – Les abonnements

Chaque abonnement est délivré pour un trajet donné et ne permet pas d'utiliser plusieurs lignes du réseau illenoo. Si un voyageur souhaite utiliser plusieurs lignes du réseau illenoo, il doit acquérir un titre de transport pour chaque trajet effectué sur une ligne différente.

Ce titre se charge sur une carte KorriGo. Ce titre est en vente aux guichets des gares routières de Rennes, Fougères et au guichet multimodal de Saint-Malo, ainsi que chez les dépositaires (points de vente agréés par l'exploitant du réseau ou par le Département d'Ille-et-Vilaine).

#### 4 formules d'abonnement :

- L'abonnement hebdomadaire : permet de circuler du lundi au samedi sur un trajet défini (nombre de voyages illimités).
- L'abonnement+ hebdomadaire : permet de circuler du lundi au dimanche sur le réseau illenoo et sur le réseau STAR de l'agglomération rennaise (bus/méto), avec un titre de transport unique (nombre de voyages illimités).
- L'abonnement mensuel : permet de circuler durant un mois calendaire (valable du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois), (nombre de voyages illimités).
- L'abonnement+ mensuel : permet de circuler durant un mois calendaire (valable du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois) sur le réseau illenoo et sur le réseau STAR de l'agglomération rennaise (bus/méto), avec un titre de transport unique (nombre de voyages illimités).

L'abonnement mensuel est disponible à la vente 2 mois avant, à compter du 20. L'abonnement hebdomadaire est disponible à la vente 5 à 6 semaines avant.

Comment obtenir une carte KorriGo : le voyageur doit se rendre en gare routière (Rennes, Fougères ou gare SNCF de Saint-Malo), avec une pièce d'identité et une photo couleur récente. Ou télécharger le formulaire KorriGo sur le site internet [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr), rubrique « Titres et tarifs » et l'envoyer à l'adresse suivante :

Département d'Ille-et-Vilaine  
Service des Transports/Cellule SIT  
1 avenue de la Préfecture  
CS 24218  
35042 Rennes Cedex

#### 2.5 – Le titre scolaire

Ce titre concerne les élèves transportés sur les lignes du réseau illenoo.

L'attribution d'un titre scolaire ouvre droit à un aller/retour par jour scolaire sur le trajet prévu par la carte de transport pour l'année scolaire considérée (application du Règlement départemental des Transports scolaires).

Ce titre scolaire chargé sur la carte KorriGo de l'élève est valable pour la durée de l'année scolaire. Si l'élève n'a pas de carte KorriGo, elle est émise par le Département et dans ce cas, possède une durée de validité de 4 ans et doit être renouvelée à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois anniversaire du titulaire de la carte.

### ARTICLE 3 : LA TARIFICATION

La tarification est zonale, basée sur un découpage concentrique de 7 zones autour des trois pôles majeurs du Département (Rennes, Fougères, Saint-Malo).

Il existe 4 niveaux de tarif en fonction du nombre de zones traversées :

- A : trajet de moins de 20 km à vol d'oiseau
- B : trajet de 20 à 30 km
- C : trajet de 30 à 40 km
- D : trajet de plus de 40 km

#### 3.1 – Réductions et gratuité

Pour le ticket unité/le titre 10 voyages/le titre aller-retour (sur présentation du justificatif approprié) :

- Gratuit pour les moins de 4 ans (jusqu'à la veille du 4<sup>e</sup> anniversaire) ;
- De 4 à moins de 26 ans (jusqu'à la veille du 26<sup>e</sup> anniversaire) : 20 % ;
- Personne handicapée et son accompagnateur : 50 % (sur présentation de la carte d'invalidité MDPH avec taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %) ;
- Réformé ou pensionné de guerre : 50%.

Les abonnements sont proposés à prix réduits aux étudiants et apprentis (sous réserve du chargement d'un profil spécifique en gares routières).

#### 3.2 – Grille tarifaire

La grille tarifaire ci-dessous stipule les tarifs applicables aux voyageurs du réseau illenoo.

Un minimum de perception a été fixé au tarif de la zone A pour les tickets unité (2,70 €), le titre 10 voyages (17,60 €) et le titre aller/retour (5,40 €).

Les arrondis se pratiquent à la dizaine de centimes d'euros. L'évolution des tarifs est fixée par le Département d'Ille-et-Vilaine. Elle intervient au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

Zones tarifaires	Tarifs hebdomadaires						Abonnements				Abonnements + Réseau STAR			
	Bretagne		Normandie		Pays de la Loire		Bretagne		Normandie		Bretagne		Normandie	
	100%	150%	100%	150%	100%	150%	100%	150%	100%	150%	100%	150%	100%	150%
A	2,70	4,05	2,70	4,05	2,70	4,05	17,00	25,50	17,00	25,50	11,10	16,65	11,10	16,65
B	4,00	6,00	4,00	6,00	4,00	6,00	24,00	36,00	24,00	36,00	14,40	21,60	14,40	21,60
C	4,80	7,20	4,80	7,20	4,80	7,20	28,80	43,20	28,80	43,20	17,28	25,92	17,28	25,92
D	6,00	9,00	6,00	9,00	6,00	9,00	36,00	54,00	36,00	54,00	21,60	32,40	21,60	32,40

Tableau 1 – Tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2016, en € TTC – Détails sur [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr), rubrique « Titres et tarifs ».

Les augmentations s'appliquent aux abonnements hebdomadaires à compter de la 1<sup>re</sup> semaine complète du mois de juillet, aux abonnements mensuels à compter du mois de juillet, et à tous les autres titres vendus à compter du 1<sup>er</sup> juillet.

### ARTICLE 4 : L'ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT

#### Article 4.1 L'achat à bord des cars

Seul le ticket unité peut être acheté aux conducteurs, à bord des cars (sauf en gares routières). Le paiement se fait au comptant et en espèces, les chèques ne sont pas acceptés et il n'y a pas de terminaux de paiement à bord des cars.

Le voyageur doit, dans la mesure du possible, préparer l'appoint avant de monter dans le car. Le conducteur peut refuser la présentation d'un billet de plus de 20 € s'il ne dépose pas d'assez de monnaie dans sa caisse pour le rendu. En cas de titre de transport non valable ou de non-paiement, le conducteur peut refuser l'accès au car au voyageur.

#### Article 4.2 L'achat aux guichets de la gare routière de Rennes

Les guichets de la gare routière de Rennes sont ouverts :

- du lundi au vendredi de 6 h à 20 h 15 ;
- le samedi de 7 h à 19 h 45 ;
- le dimanche de 17 h 30 à 21 h.

Les guichets de la gare routière de Rennes vendent pour toutes les lignes du réseau illenoo :

- Le ticket unité (valable le jour de l'achat) ;
- Le titre 10 voyages ;
- Le titre aller/retour ;
- Tous les abonnements.

Le paiement peut s'effectuer en :

- espèces (le billet de 500 € n'est pas accepté),
- chèque (avec présentation d'une pièce d'identité),
- carte bancaire (montant minimum de 12 €).

Pour les services aux départs de la gare routière de Rennes, le ticket unité doit être acheté aux guichets et non à bord des cars, afin d'éviter tout retard sur l'heure de départ.

#### Article 4.3 L'achat aux guichets de la gare TGV de Saint-Malo

Le guichet intermodal de la gare TGV est un espace d'information et de vente situé dans l'espace de vente SNCF, à l'intérieur de la gare TGV.

Le guichet intermodal de la gare TGV de Saint-Malo est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8 h 45 à 13 h 30 et de 14 h 30 à 18 h 15 ;
- le samedi de 9 h à 13 h 30 et de 14 h 30 à 18 h 30.

Le guichet intermodal de la gare TGV de Saint-Malo vend pour toutes les lignes du réseau illenoo (sauf pour la ligne 22) :

- Le ticket unité (valable le jour de l'achat) ;
- Le titre 10 voyages ;
- Le titre aller/retour ;
- Tous les abonnements.

Le guichet intermodal de Saint-Malo accepte les modes de paiement suivants : espèces, chèques et cartes bancaires.

#### Article 4.4 L'achat aux guichets de la gare routière de Fougères

Les guichets de la gare routière de Fougères se situent dans la Boutique SURF (6 rue des frères Deveria / 02 99 99 08 77).

- Ils sont ouverts :
- du lundi au vendredi de 6 h à midi et de 13 h 30 à 18 h 30 ;
  - le samedi de 8 h à midi.

Le guichet de la gare routière de Fougères vend pour toutes les lignes du réseau illenoo (sauf pour la ligne 22) :

- Le ticket unité (valable le jour de l'achat) ;
- Le titre 10 voyages ;
- Le titre aller/retour ;
- Tous les abonnements.

La gare routière de Fougères accepte les modes de paiement suivants : espèces, chèques et cartes bancaires. Pour les services au départ de la gare routière de Fougères, le ticket unité doit être acheté aux guichets et non à bord des cars, afin d'éviter tout retard sur l'heure de départ.

#### Article 4.5 L'achat chez les dépositaires

Les points de vente de titres du réseau illenoo sont consultables sur le site [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr) et dans le Guide Pratique du réseau illenoo.

Les titres suivants peuvent être chargés sur les équipements installés chez les dépositaires :

- Titres 10 voyages sur carte illenoo sans contact et carte KorriGo ;
  - Abonnements hebdomadaires et mensuels sur carte KorriGo ;
  - Abonnements+ illenoo/STAR hebdomadaires et mensuels.
- Les abonnements mensuels illenoo/KSMA (réseau St-Malo agglomération) et mensuels

illenoo/KSMA pour les étudiants et apprentis peuvent être chargés uniquement chez les dépositaires de :

- Hédé
- Tinténiac
- Saint-Domineuc
- Pleugueneuc
- Dinard.

Les agences STAR de Rennes République et de Rennes Fréville vendent uniquement les abonnements+ illenoo/STAR.

Pour les voyageurs disposant d'un titre TER Rennes/Janzé ou Rennes/Retiers, les titres permettant d'emprunter la ligne 22 peuvent être chargés dans les gares SNCF de Janzé et de Retiers.

Les titres de la ligne 12 régionale Rennes/Loudéac (Hebdo Uzuël, Hebdo Uzuël Jeunes, Mensuel Uzuël et Mensuel Uzuël Jeunes) peuvent être chargés chez les dépositaires de :

- Montauban-de-Bretagne
- Saint-Méen-le-Grand
- Dinan.

### ARTICLE 5 : RESILIATION DE L'ABONNEMENT

Tout abonnement entamé (c'est-à-dire déjà passé sur le valideur d'un car) ne peut faire l'objet d'un remboursement, même partiel.

Le remboursement d'un abonnement non utilisé peut être effectué par le transporteur concerné, sur simple demande du voyageur par le biais du site [www.illenoo-services.fr](http://www.illenoo-services.fr).

### ARTICLE 6 : L'UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée dans un car du réseau illenoo, même pour une correspondance (le temps de correspondance entre 2 voyages est de 2h). Un voyageur est dit « en correspondance » quand il effectue un arrêt intermédiaire sur son trajet sur une ligne de transport interurbain. Le titre chargé doit être reconnu sur le réseau illenoo, l'utilisation doit être conforme à la nature du titre, à la tarification appliquée, à la période de validité et au trajet prévu.

Les bénéficiaires de tarif réduit doivent être porteurs de leur justificatif et les présenter en cas de contrôle.

Le titre de transport doit être conservé par le voyageur durant la totalité du trajet, le titre de transport peut être demandé à tout moment par le conducteur ou un contrôleur du réseau. La cession ou la mise à disposition à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite. Un voyageur qui possède une carte 10 voyages défectueuse doit se rendre dans une gare routière, avec son justificatif d'achat, afin de reconstituer gratuitement la carte et son contenu. Le contenu n'est pas rechargé si la défectuosité résulte d'un mauvais traitement avéré. En cas de défaillance technique de la carte KorriGo (pour les voyageurs non

scolaires), celle-ci peut être restituée gratuitement, dans une gare routière, ou en écrivant à (en précisant le numéro de la carte KorriGo défectueuse et le numéro de client) : Département d'Ille-et-Vilaine – Service des Transports/Cellule SIT – 1 avenue de la Préfecture – CS 24218 – 35042 Rennes Cedex

Cette reconstitution est payante (8 €) en cas de mauvais traitement avéré.

#### ARTICLE 7 : PERTE ET VOL DU TITRE DE TRANSPORT

En cas de perte, de vol ou d'oubli de son titre de transport, le voyageur est tenu de s'acquitter dès sa montée dans le car d'un nouveau titre pour pouvoir voyager.

En cas de perte ou de vol de la carte KorriGo, sa reconstitution est payante (8 €). Le voyageur doit s'adresser à une des gares routières ou écrire à : Département d'Ille-et-Vilaine – Service des Transports/ Cellule SIT – 1 avenue de la Préfecture – CS 24218 – 35042 Rennes Cedex. Cas particulier des usagers scolaires : en cas de perte, de détérioration ou de vol de la carte KorriGo comportant l'abonnement scolaire pour les élèves transportés sur le réseau illeloo, pour obtenir l'édition d'un duplicata, l'élève doit retirer auprès de l'établissement scolaire un imprimé spécifique intitulé « demande de duplicata » et le remplir. Contre cette demande de duplicata, l'établissement scolaire lui remet un titre provisoire (valable 3 semaines, uniquement sur le réseau illeloo). Le Département fabrique une nouvelle carte et recharge les titres illeloo correspondants. Pour le rechargement des titres de transport STAR et/ou SNCF, l'élève s'adresse à l'autorité compétente. La demande de duplicata de carte de transport entraîne le paiement d'une participation additionnelle de 8 €, y compris pour ceux qui auraient bénéficié de la gratuité du transport scolaire. Toutefois, en cas de dysfonctionnement de la carte KorriGo, l'édition du duplicata est gratuite contre le retour de la carte défectueuse sauf si la défectuosité résulte d'une détérioration par l'élève.

#### ARTICLE 8 : CONTROLES ET FRAUDES

Tout voyageur doit présenter son titre au conducteur, un éventuel contrôle de son titre de transport est toujours susceptible d'être effectué par des contrôleurs habilités du réseau illeloo. Tout voyageur qui ne peut présenter son titre de transport valable aux contrôleurs est considéré en infraction.

Est considéré en situation irrégulière :

- Tout voyageur sans titre de transport du réseau illeloo ;
- Tout voyageur en possession d'un titre non valable, utilisé hors zone ou hors période de validité ;
- Tout voyageur n'ayant pas validé son titre à la montée dans le car ;

- Tout voyageur utilisant un titre falsifié ;
- Tout voyageur utilisant un titre nominatif d'une autre personne (les abonnés doivent présenter ou valider une carte KorriGo en cours de validité, portant photo d'identité) ;
- Tout voyageur utilisant un titre à tarif réduit sans justificatif ;

Les montants des amendes selon le type d'infraction sont listés dans le paragraphe 2.3 du Règlement départemental du transport interurbain, ainsi que la régularisation des infractions (§ 2.4 du même Règlement).

#### ARTICLE 9 : INFORMATIONS NOMINATIVES

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au voyageur sont nécessaires au traitement de sa commande. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique automatisé dont la finalité est la gestion des données billettiques, en conformité avec la délibération de la CNIL n°2008-161 du 3 Juin 2008 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des applications billettiques par les exploitants et les AO(s) de transports publics.

Le Département d'Ille-et-Vilaine effectue des analyses statistiques de l'offre, établit des indicateurs de suivi pour améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau illeloo. Par ailleurs, les données de validation nécessairement recueillies lors du passage du titre de transport au valideur concernant le déplacement du voyageur, font l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable est le Département d'Ille-et-Vilaine et qui a pour finalité la validation des titres de transport des voyageurs illeloo.

Les destinataires de ces données sont les transporteurs exploitants du réseau illeloo.


Les données anonymisées concernant les déplacements permettent d'effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle

empruntant le réseau. Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant, ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection. Pour exercer ces droits, le voyageur peut adresser un courrier à : Département d'Ille-et-Vilaine – Service des Transports – 1 avenue de la Préfecture – CS 24218 – 35042 Rennes cedex ou par mail à [contact@illeloo-services.fr](mailto:contact@illeloo-services.fr).

Le voyageur a également la possibilité, s'il le souhaite, d'utiliser un support anonyme, la carte illeloo sans contact, qui hébergera seulement le titre 10 voyages et non un abonnement. Il peut également demander une carte KorriGo déclarative. Cette carte KorriGo déclarative est nominative et personnelle (le nom et la photo du voyageur sont toujours présents sur la carte), mais à la différence de la carte KorriGo classique, les données du voyageur ne sont pas enregistrées en base de données clients. En cas de perte, la carte ne peut donc être restituée et le voyageur perd tous les titres de transports qu'elle contenait. Seuls les titres de transport du réseau illeloo dont les tarifs ne sont pas liés à la situation personnelle du voyageur (âge, statut étudiant ou apprenti) peuvent être chargés sur une carte déclarative (abonnement hebdo et hebdo+ plein tarif, abonnement mensuel et mensuel+ plein tarif, abonnements régionaux plein tarif de la ligne 12 Rennes/Loudéac, abonnement intermodal illeloo/TER de la ligne 22 Rennes/Janzé). Pour les titres de transport des autres réseaux (STAR, TER...), les conditions de vente de ces réseaux s'appliquent.

#### ARTICLE 10 : SERVICE CLIENTELE

Pour toute information ou réclamation, le voyageur peut contacter Illeloo-Services :

- Par email : [contact@illeloo-services.fr](mailto:contact@illeloo-services.fr)
- Par téléphone au  0 810 35 10 35

- Par courrier : illeloo-Services/Gare routière  
16 place de la Gare 35000 Rennes

#### ARTICLE 11 : MEDIATION

Après avoir saisi le service des Transports du Département d'Ille-et-Vilaine, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le voyageur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage.

Coordonnées : [info@mtv.travel/](mailto:info@mtv.travel/)  
01 42 67 96 68  
Informations : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### ARTICLE 12 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Le Département d'Ille-et-Vilaine se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

Les modifications à venir ne seront pas applicables aux ventes effectuées avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications.





## Département d' Ille-et-Vilaine

Service des transports  
1, avenue de la Préfecture  
CS 24218  
35042 Rennes Cedex

0 810 35 10 35 Service 0,05 € / min  
+ prix appel

contact@illenoo-services.fr  
www.illenoo-services.fr

[www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.



Papier issu  
d'une gestion  
durable des forêts.