

GUIDE DE L'USAGER TRANSPORT COLLECTIF

Les éléments qui suivent s'appliquent aux usagers du transport collectif de PLUMobile

RÉSERVEZ VOTRE PLACE !

Certains parcours nécessitent une réservation alors que d'autres sont accessibles sans aucune réservation. Vérifiez sur votre horaire pour savoir si vous devez réserver ou non.

INSCRIPTION

Lors de votre première réservation, vous devez vous inscrire à PLUMobile. Les renseignements fournis resteront confidentiels. Vous pouvez toutefois utiliser le transport collectif sans être inscrit en utilisant le service sans réservation (Express Desjardins sur la Côte-de-Beaupré et les points d'embarquement sans réservation à l'Île d'Orléans).

RÉSERVATION

Pour les trajets sur réservation, vous pouvez réserver votre place à bord de l'autobus :

- jusqu'à 15h00 la veille de votre déplacement;
- avant 11h00 si votre déplacement est pour les parcours en après-midi de la même journée;
- toute réservation pour le lundi matin doit être faite le vendredi précédent avant 15h.

Vous pouvez réserver plusieurs déplacements en une seule fois. Votre réservation vous permet de réserver une place à bord du véhicule, mais le siège n'est pas attribué.

Pour vous inscrire et réserver, composez le 418 827-8484 / 1 866 824-1433 entre 8h00 et 12h00, et entre 13h00 et 16h00, du lundi au vendredi. Aucune réservation laissée sur le répondeur ne sera acceptée.

De plus, toute réservation peut être effectuée à l'aide du formulaire électronique disponible sur le site Internet de PLUMobile : <http://www.plumobile.ca/reservation.php>. Les mêmes délais de réservation indiqués précédemment s'appliquent à la réservation en ligne.

ANNULATION

Vous avez réservé une place mais n'utiliserez pas le service ? Contactez-nous le plus rapidement possible pour annuler votre réservation. En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez laisser, en tout temps, un message sur la boîte vocale pour nous indiquer votre annulation. Merci de laisser un message complet et détaillé (nom, destination, date de votre réservation annulée).

PLUMobile peut exiger le paiement des déplacements réservés et non utilisés si vous cumulez plus de deux (2) annulations non signalées. Vos retards aux arrêts sont considérés comme des annulations non signalées.

HORAIRES ET TRAJETS – SUJETS À MODIFICATION

Afin de mieux répondre aux besoins de tous les usagers, les horaires et trajets sont susceptibles d’être modifiés. Veuillez vous assurer de consulter la dernière mise à jour de l’horaire, disponible dans la section « Horaires » du site Internet. Notez que la version à jour est toujours celle publiée à cet endroit.

CODE DE CONDUITE

Le présent code de conduite s’applique à tous les usagers du transport collectif de PLUMobile. Les conducteurs des véhicules et le personnel de PLUMobile doivent faire respecter ce code auprès de la clientèle.

EMBARQUEMENT / DÉBARQUEMENT

- Attendez l’autobus aux emplacements indiqués. Nous vous demandons d’être présent à votre arrêt 10 minutes à l’avance.
- Gardez les lieux d’embarquement et les abribus, s’il y a lieu, propres et sans déchets.
- À l’approche du véhicule, faites un signe de la main et assurez-vous d’être vu par le chauffeur.
- Placez-vous en file et laissez les passagers sortir de l’autobus avant d’y monter.
- Pour des questions de sécurité et de ponctualité du service, le chauffeur n’est pas autorisé à faire monter ou descendre des passagers ailleurs qu’aux arrêts préétablis.
- Pour votre sécurité, demeurez assis jusqu’à ce que l’autobus soit immobilisé. Il est strictement interdit de circuler à bord du véhicule lorsque celui-ci est en mouvement.

À BORD DES AUTOBUS

- Dans un véhicule doté de ceintures de sécurité, il est interdit de demeurer debout lorsque le véhicule est en mouvement.
- Soyez respectueux envers le chauffeur et les passagers. Aucun comportement agressif ou de harcèlement (verbal ou physique) ne sera toléré.
- Tout usager doit défrayer les droits de passage établis pour le service ou se procurer un billet ou laissez-passer dans les points de vente déterminés.
- Il est interdit de boire de l’alcool et de fumer dans les autobus. La cigarette électronique est aussi interdite. Toute personne intoxiquée par l’alcool ou la drogue pourra se voir refuser l’accès à l’autobus.
- La consommation de boissons non alcoolisées ou de nourriture est tolérée. L’usager doit cependant veiller à garder la place utilisée propre et sans déchets.
- Les animaux ne sont pas admis dans les autobus, sauf les chiens guides ou les chiens d’assistance. Leur présence dans l’autobus ne doit pas gêner la circulation des passagers à l’intérieur du véhicule. De plus, le client doit être en mesure, sur demande du chauffeur, de présenter la carte du chien-guide ou du chien d’assistance.
- L’usage de lecteur audio ou vidéo (ordinateur personnel, radio, MP3, tablette, etc.) ne doit pas importuner les autres usagers et doit être audible uniquement par son propriétaire.

- L'usage du cellulaire est autorisé, mais son utilisation ne doit pas importuner les autres usagers. L'utilisateur est donc invité à parler à voix basse.
- Il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier s'il est arrivé à sa destination ou son lieu de transfert.
- Les bagages autorisés dans les véhicules sont limités à deux (2) par usager et doivent être tenus sur les genoux de celui-ci. Ils ne doivent en aucun cas occuper l'espace d'un passager ou obstruer la circulation à bord du véhicule.
- Les poussettes doivent être pliées avant l'embarquement et ne pas gêner la circulation à l'intérieur de l'autobus. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du chauffeur. Les poussettes légères de type parapluie sont recommandées.
- Tout équipement de sport (bâtons, planche à roulettes, skis, planche à neige, etc.) doit être transporté dans un sac fermé et prévu à cet effet. En aucun cas, les vélos ne peuvent être entrés à bord de l'autobus.
- Les personnes accompagnées de bébés doivent voyager avec leur bébé sur leurs genoux.
- Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'un adulte.
- Pour les groupes d'enfants, il faut compter au moins 1 adulte accompagnateur pour 6 enfants de 12 ans et moins.

Notez que PLUMobile ne pourra être tenu responsable de tout accident, inconfort ou tout autre événement causé par le non-respect des consignes décrites ci-dessus.

Advenant un manquement au code de conduite, l'utilisateur pourra se voir retirer son droit d'accès au service.

OBJETS PERDUS OU VOLÉS

Ni PLUMobile, ni le personnel, dont les chauffeurs, ne sont responsables des objets perdus ou volés.

Pour un objet perdu, communiquez avec nous sans tarder.

ANNULATION OU RETARDS DES SERVICES

Les intempéries ou tout autre cas de force majeure peuvent entraîner l'annulation du service, son retard, sa modification, sur tout le réseau ou sur une partie de celui-ci.

Toute modification sera annoncée dès que possible sur Facebook (www.facebook.com/plumobile) et Twitter (www.twitter.com/plumobile1).

Pour être rapidement au courant des perturbations du service, vous pouvez vous inscrire au service d'alertes par messagerie texte en visitant le www.smsplumobile.com.

Vous pouvez également obtenir de l'information en nous contactant durant les heures d'ouverture.

PLUMobile n'est aucunement responsable des inconforts causés par de telles situations.