

MODE D'EMPLOI OPTIBUS

➔ Comment fonctionne le service Optibus ?

• Horaires de fonctionnement

Tous les jours de 6h à 1h, sauf le 1^{er} mai.

(horaires de départ et retour au dépôt de Saint Priest).



• Horaires d'ouverture du standard Optibus

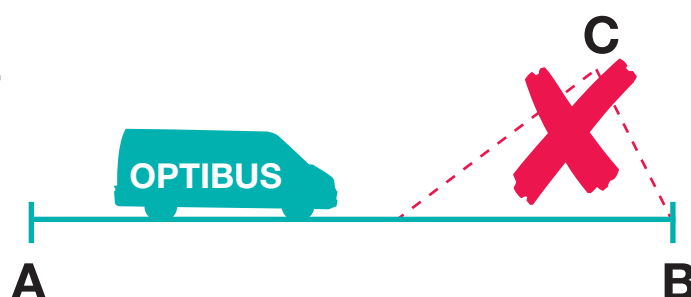
- De 6h à 21h du lundi au vendredi,

- De 8h à 21h les week-ends et jours fériés, sauf le 1^{er} mai.



➔ Quelle est la nature de la prestation ?

- Le service Optibus assure un transport de porte à porte.
- Les lieux de départ et de destination doivent être accessibles.
- Pour des raisons de sécurité, le personnel Optibus n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un client en fauteuil roulant.
- Le conducteur ne peut pas changer son trajet initial et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance du client.



➔ Comment réserver un trajet Optibus ?

- La réservation est possible au plus tôt 8 jours avant le transport, au plus tard la veille avant 21h.
 - sur internet www.optibus.com, rubrique réservation, 7 jours sur 7.
 - par téléphone au **04 37 25 24 24** aux horaires d'ouverture du standard
 - taper **1** pour toute demande d'information sur un déplacement du jour
 - taper **2** pour être mis en relation avec un téléopérateur et réserver un trajet
 - taper **3** pour consulter tous les horaires ou annuler un trajet
- Cas du déplacement régulier

Vos trajets sont considérés comme réguliers s'il s'agit de déplacements pour motifs travail, loisirs ou études. Les trajets doivent être fréquents et prévus sur une période de plus d'un mois. Les horaires, jours et lieux de départ et arrivée doivent être identiques une semaine sur l'autre.

Dans ce cas, les demandes de réservation sont traitées par courrier, par fax ou par téléphone le mardi de 9 heures à 18 heures. Il vous suffit d'indiquer les jours, lieux et adresses d'origine et de destination ainsi que les horaires souhaités pour que votre demande soit étudiée au plus près.

➔ Nous préciser pour la réservation

- Le nombre éventuel d'accompagnateurs
- Les adresses précises des lieux de départ et de destination (ville, rue, numéro de rue, bâtiment)
- Pour les centres hospitaliers, le pavillon, le service et le numéro de la chambre
- Un numéro de téléphone, pour être prévenu en cas de retard.

MODE D'EMPLOI OPTIBUS

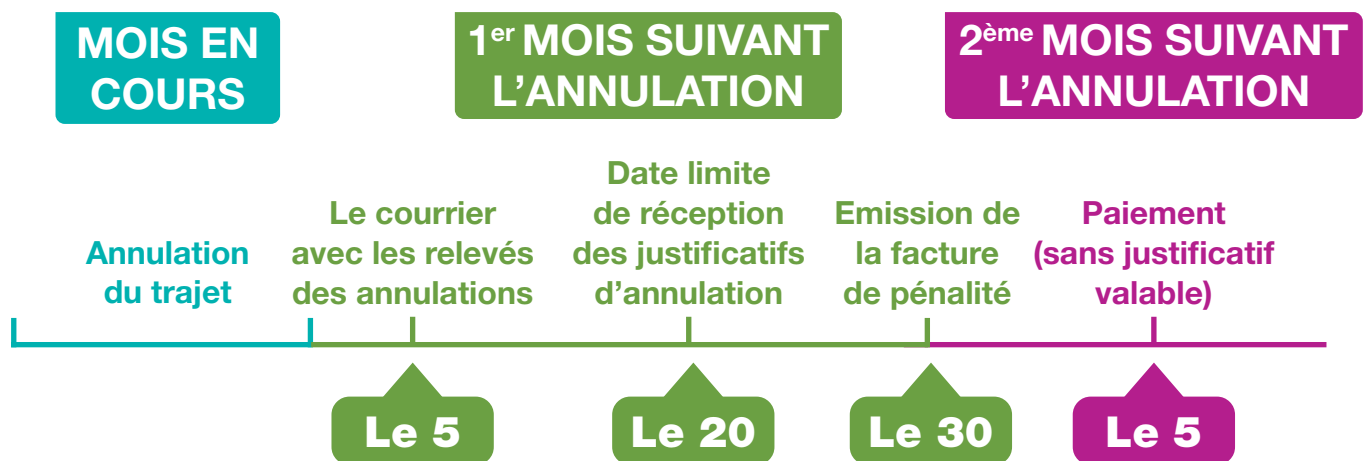
➔ Comment annuler un trajet Optibus ?

- Tout dépend du moment où vous annulez le trajet prévu :

	AVANT 21H LA VEILLE	ENTRE 21H LA VEILLE ET 2H AVANT L'HEURE PRÉVUE	MOINS DE 2H AVANT L'HEURE PRÉVUE
Mode d'annulation	Internet Fax Téléphone	Téléphone uniquement	Téléphone uniquement
Pénalité	Aucune	Le prix du trajet prévu aller et/ou retour (sauf présentation d'un justificatif écrit d'un tiers)	15 € (sauf présentation d'un justificatif écrit d'un tiers)



- En cas de pénalité



➔ Réclamations

- Toute demande d'information ou réclamation peut être adressée par téléphone, par fax, par courrier ou mail :

Optibus

31, rue Jean Zay - BP62 - 69802 Saint-Priest cedex

tél. 04 37 25 24 24 - fax 04 72 28 82 06

mail : optibus-client@keolis.com

MODE D'EMPLOI OPTIBUS

➔ Ponctualité

- Pour le bon fonctionnement du service, le conducteur ne peut attendre le client au delà de l'heure convenue.
- Au delà de 15 minutes de retard sur l'heure convenue, le service Optibus doit prévenir le client par téléphone.

Lexique

➔ Heure convenue

Heure de prise en charge, à plus ou moins 10 minutes, définie avec l'opérateur lors de la réservation.

➔ Heure planifiée

Heure de prise en charge prévue dans l'exploitation en fonction de l'ensemble des réservations du jour. C'est l'heure qui figure sur le planning du conducteur. Elle vous sera communiquée la veille de votre déplacement à 21h (par SMS, Mail : voir fiche ci-jointe).

➔ Paiement différé

Possibilité de payer ses voyages le mois suivant leur réalisation. Le paiement intervient en prélèvement automatique ; le service est gratuit. Pour en bénéficier, il faut remplir et retourner une autorisation de prélèvement accompagnée d'un RIB (Relevé d'Identité Bancaire).

➔ Mémo Utile

Le règlement complet d'exploitation est disponible sur simple demande à Optibus.