Règlement intérieur du service
(Suite à la décision du Bureau Communautaire du 19 janvier 2026)

Service de Transport à la Demande

Article 1 - La définition du service

Montenbus est un service de transport à la demande ouvert à tous.

Il est géré par la Communauté de Communes Pays du Mont-Blanc (CCPMB) - autorité organisatrice par délégation de compétence de l'Autorité Organisatrice de Transports - et réalisé par la société Autocars BORINI - ci-après nommé l'Exploitant.

Les déplacements se font sur l'ensemble des 10 Communes de la CCPMB.

Toute personne se déplaçant sur le territoire de la CCPMB peut utiliser le service Montenbus après s'être inscrit (*voir Article 5 – L'inscription au service*).

Montenbus est complémentaire des services de transport public régulier existant sur le territoire de la CCPMB (scolaires, lignes régulières départementales et régionales, services de train, navettes touristiques, télécabines/remontées mécaniques) et n'a pas vocation à se substituer aux services existants.

Ainsi, il ne pourra être déclenché un service TAD s'il existe un trajet similaire effectué par une ligne régulière, un TER ou une navette locale dans les 15 minutes avant ou après l'heure demandée par l'usager.

Montenbus n'est pas un service de taxi, il ne se positionne pas à partir des critères-types de cette offre, et ne peut ainsi en aucun cas apporter un niveau de prestation comparable.

Montenbus n'est pas non plus un véhicule de tourisme avec chauffeur.

Montenbus ne se substitue en aucun cas aux services de transport sanitaire.

Article 2 - Horaires

Le service Montenbus fonctionne toute l'année (sauf les jours fériés), du lundi au samedi : de 6h45 à 19h30.

Le créneau de 6h45 à 8h30 ne sera pas réservable pour tout trajet en direction d'un établissement scolaire, le service n'entrant pas en concurrence avec le transport scolaire. Ainsi, les scolaires ne seront pas pris en charge sur ce créneau horaire.

Article 3- Réservation

Les réservations s'effectuent auprès de la centrale de réservation par téléphone au 0 800 2013 74 (service et appel gratuits) de 9h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h30 du lundi au samedi (sauf les jours fériés), par internet sur www.montenbus.fr ou via l'application Montenbus.

Pour des questions de disponibilité du service envers l'ensemble des usagers, le voyageur ne peut effectuer plus de 30 trajets par mois.

Les points d'arrêts de prise en charge et de destination doivent être formulés clairement au moment de la réservation (ville, nom du point d'arrêt). Lors de la réservation, il est indispensable de préciser le nombre de personnes, la présence ou non d'enfant et toute information permettant à Montenbus de mieux répondre à vos attentes.

Des supports d'informations sont à disposition dans les véhicules, auprès du coordinateur du service, des points d'informations dans chaque commune de la CCPMB ou envoyés sur demande.

Article 4 - Les conditions de transport

Le service est accessible aux titulaires d'un abonnement. Il est nécessaire de réserver son trajet au préalable pour voyager avec le Montenbus. Tous les points d'arrêts suivants sont desservis, sous réserve d'accessibilité (notamment en cas de travaux ou d'importantes chutes de neige) :

- les arrêts d'adaptation scolaire et de services spéciaux scolaires
- les arrêts de lignes régulières (notamment les lignes Car Région Haute-Savoie)
- les arrêts des navettes hivernales ou estivales des communes
- les arrêts dits « Montenbus ».

Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement présenter une pièce d'identité ou une carte de transport scolaire délivrée par la CCPMB pour les enfants inscrits au service.

Un premier trajet sans abonnement est néanmoins toléré pour les voyageurs, à condition de régulariser cette situation sous 48 heures.

Les Personnes à Mobilité Réduite sont prises en charge et déposées en porte à porte.

Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni des bagages lourds, ni aide d'ordre médical ou paramédical.

Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

La centrale de réservation peut négocier avec la personne un décalage de la prise en charge ou de la dépose sous réserve de ne pas altérer son temps de trajet direct de plus d'un quart d'heure.

Cette adaptation doit se faire impérativement lors de la réservation. Dans le cas de la nécessité d'un décalage après réservation, l'exploitant doit prendre contact avec l'usager pour trouver une solution avec son accord ; dans le cas contraire, la prestation ne pourra être considérée comme réalisée.

Les solutions privilégiant l'inter modalité en relation avec les services déjà existants sur le territoire (lignes régulières Car Région Haute-Savoie, TMB, TER, navettes locales) seront privilégiées lors des réservations.
Le créneau de 6h45 à 8h30 ne sera pas réservable pour tout trajet en direction d'un établissement scolaire, le service n'entrant pas en concurrence avec le transport scolaire. Ainsi, les scolaires ne seront pas pris en charge sur ce créneau horaire.

Article 4.1 - Prise en charge des personnes à mobilité réduite

Les véhicules sont équipés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Elles sont prises en charge en porte-à-porte, sans portage entre le domicile ou équipement desservi et le véhicule. Les clients justifient de leur situation par la présentation d'une carte d'invalidité, carte priorité personne handicapée, carte européenne de stationnement, carte mobilité inclusion ou incapacité CDAPH.
Les personnes atteintes d'un handicap temporaire auront la possibilité de bénéficier du transport en porte-à-porte. Un justificatif pourra être demandé pour vérifier la recevabilité de la demande ; l'autorité organisatrice pouvant procéder aux vérifications qu'elle juge nécessaires.

Article 4.2 - Utilisation du Montenbus par les mineurs ou les personnes dépendantes d'un tuteur

Les personnes de moins de 12 ans ou en cycle scolaire primaire sont obligatoirement accompagnées par un adulte. Au-delà de 12 ans ou à partir de l'entrée en classe de 6ème, le responsable légal d'un mineur ou d'un incapable majeur adhère au fait que la personne voyage avec le service Montenbus sous sa responsabilité. Le responsable légal d'un mineur ou d'un majeur incapable devra joindre à la demande d'inscription au service une fiche de renseignement complétée et signée.
Il appartient à l'exploitant de veiller au respect de cette disposition qui engage sa seule responsabilité.
Lors de la réservation, le parent doit préciser si son enfant nécessite un siège auto. Pour les équipements relevant du groupe 0 (jusqu'à 10 kg), les parents doivent fournir le siège auto. Au-delà, l'équipement est fourni par l'exploitant.
Les réservations où des enfants doivent obligatoirement voyager dans un siège auto ne sont pas possibles le jour même du trajet souhaité sauf si le siège auto est fourni par l'usager. Les demandes doivent impérativement être formulées au maximum la veille avant 17h, avec la précision du besoin en siège auto et de sa catégorie. Les enfants sont attachés sous la responsabilité des parents.

Article 5 - L'inscription au service

Le service est accessible aux titulaires d'un abonnement.
La fiche d'inscription est disponible sur simple demande :
- par courrier à l'adresse :
Communauté de Communes Pays du Mont-Blanc
648, chemin des Prés Caton
P.A.E du Mont-Blanc - 74190 PASSY
- par mail : *montenbus@ccpmb.fr*
- par internet sur www.montenbus.fr
- via l'application Montenbus

Article 6 - L'annulation ou la modification de la réservation

Si le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer le service Montenbus le plus tôt possible, en tenant compte des horaires d'ouverture de la centrale de réservation (du lundi au samedi, de 09h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h30 hors jours fériés).
Il est également possible d'annuler au minimum 2h à l'avance son trajet directement sur www.montenbus.fr ou via l'application Montenbus. Une annulation connue au plus tôt permettra à d'autres voyageurs de pouvoir réserver un déplacement sur ce même créneau horaire.

Article 7 - Les pénalités

En cas de non-respect des dispositions énumérées aux articles 10 et 11 du présent règlement, d'absences ou de pratiques abusives répétées (non présentation du voyageur au point de rendez-vous, insistance sur la réalisation de parcours hors de ceux convenus avec la Centrale de Réservation...), le voyageur pourra se voir exclure du service pour une durée de 1 mois à définitive pour l'année en cours.
Un voyageur absent au point d'arrêt à l'heure prévue de prise en charge dans un délai allant au-delà de 5 minutes sera considéré comme absent.
Au bout de 3 absences injustifiées d'un même voyageur, celui-ci pourra se voir exclure l'accès au service Montenbus pour une durée de 1 mois. En cas de récidive, le voyageur pourra être exclu définitivement, pour l'année en cours. Il s'agit d'un déplacement inutile occasionnant une gêne pour d'autres voyageurs qui auraient pu utiliser le service dans ce même créneau horaire, ainsi que d'un coût supplémentaire inutile aux dépens de la CCPMB.

Article 8 - Tarifs et modalités de paiement

Le service est accessible sur inscription individuelle

- annuelle : 40€
- mensuelle : 20 €
- Un abonnement à tarif réduit à 10€ est fourni sur demande aux personnes de moins de 25 ans, aux personnes de plus de 70 ans, aux demandeurs d'emploi, aux allocataires RSA, aux titulaires de l'allocation adultes handicapés et aux personnes percevant une pension d'invalidité sur présentation d'un justificatif.

Un abonnement annuel gratuit est fourni sur demande aux personnes à mobilité réduite sur présentation d'une carte d'invalidité ou incapacité CDAPH et aux enfants de moins de 5 ans. La gratuité est également accordée aux accompagnants PMR sur présentation d'un justificatif.

Les abonnements annuels sont valables 12 mois à compter de la date d'achat.
Les abonnements mensuels sont valables 30 jours à compter de la date d'achat.
Les frais d'abonnement sont établis pour l'année entière et ne sont pas remboursables (sauf en cas d'erreur).

Article 9 - La ponctualité

Il est demandé au voyageur d'être présent au point d'arrêt 3 minutes avant l'horaire fixé lors de la réservation.
Montenbus s'engage à prendre en charge le voyageur avec une tolérance de 5 minutes de retard par rapport à l'heure convenue avec lui. Au-delà de ce délai ou en cas de situation d'exceptionnelle perturbation, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais.
Il est obligatoire pour l'usager de préciser lors de la réservation le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

Article 10 - La sécurité

À bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité.
Ils doivent notamment, attacher leur ceinture de sécurité durant tout le trajet, ne pas occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, ne pas faire obstacle à la fermeture des portières avant le départ, ne pas ouvrir les portières durant le trajet, ne pas se pencher par la fenêtre durant le trajet, ne pas monter ou descendre du véhicule ailleurs qu'aux arrêts prévus à cet effet.
Il est interdit aux usagers de gêner de quelque manière que ce soit le conducteur.
Toute opposition à ces dispositions entraînera le refus par l'exploitant d'assurer le transport et pourra entrainer une pénalité telle que prévue à l'article 7.

Article 11 - Le comportement à bord du véhicule

Toute personne qui, par son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra s'en voir refuser l'accès temporairement.
A l'intérieur du véhicule, il est notamment interdit de fumer, d'être en état d'ébriété, de boire, de manger, de téléphoner ou de faire usage d'appareils ou instruments sonores. Il est interdit aux passagers d'être injurieux ou agressifs à l'encontre des autres passagers ou du conducteur.
Il est interdit de dégrader de quelque manière que ce soit le véhicule.
Le non-respect de ces dispositions pourra entrainer une pénalité telle que prévue à l'article 7.

Article 12 - Les animaux

La présence des animaux est interdite dans les véhicules.
Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise. Il est impératif de signaler la présence de ces animaux lors de la réservation.
L'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.
Les chiens-accompagnateurs sont admis, à bord du véhicule pour les personnes à mobilité réduite, à condition d'avoir signalé leur présence lors de la réservation.

Article 13 - Les bagages et effet personnels

Les bagages et effets personnels sont sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Afin s'assurer la sécurité des personnes et le bon fonctionnement du service, seuls les bagages de dimensions 45 cm X 36 cm x 20 cm sont autorisés.
Un seul bagage par personne est admis dans le véhicule. Tout bagage encombrant, dangereux, insalubre ou susceptible de gêner l'accès au véhicule est interdit (exemple : ski, surf, vélo – sauf vélo pliable, bouteille de gaz, sac d'ordures, ...). Le conducteur se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exiger le retrait immédiat de tout bagage non conforme.
Les bagages devront comporter une étiquette mentionnant, de manière visible, les nom et prénom de leur propriétaire.

Article 14 - Les objets trouvés

Il convient de contacter la centrale de réservation pour déclarer toute perte d'objet. Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs à la :
Société Autocars BORINI, 550 Route de Plan Mouillé - 74920 COMBLOUX
Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un voyage suivant. En aucun cas l'exploitant ou la CCPMB ne seront tenus pour responsable de la perte ou du vol d'un objet appartenant à l'usager.

Article 15 - La mise à jour de votre dossier personnalisé

En cas de changement de numéro de téléphone ou d'adresse électronique il est obligatoire de prévenir la centrale de réservation afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.
Les données personnelles collectées sont traitées dans le respect des obligations légales en matière de traitement des informations personnelles.

Article 16 - L'expression des voyageurs et les réclamations

Les suggestions ou réclamations peuvent être adressées
- par téléphone au 0 800 201374 du lundi au samedi, de 9h00 à 12h15 et de 13h45 à 18h00 (sauf les jours fériés).
- par courrier à l'adresse : Société Autocars BORINI
  550 Route de Plan Mouille
  74920 Combloux
- par mail : tad@borini.com

Une réponse sera apportée dans les meilleurs délais.

Fait à Passy, le 26/01/2026



Jean-Marc PEILLEX,
Président de la CCPMB