

# Voyager en règle

Pour voyager en règle, vous devez systématiquement présenter votre carte d'abonnement et votre coupon valide au conducteur de bus ou oblitérer votre ticket à chaque montée dans le bus ou le tram.

## MONTER SANS TITRE DE TRANSPORT, C'EST FRAUDER !

Tous les titres de transport Soléa sont valables sur le réseau bus, tramway, tram-train et Filéa dans les communes de Mulhouse Alsace Agglomération (jusqu'à Wittelsheim station Graffenwald pour le tram-train).

### LES RÈGLES DURANT LA CRISE SANITAIRE



Aux arrêts et à bord, **portez un masque, c'est obligatoire.**



**Respectez les règles de distanciation** avec les autres voyageurs dans la mesure du possible.



À bord, **appliquez les gestes barrières et respectez la signalétique.**

### VOYAGER AVEC UN TICKET

- Oblitérez votre ticket **dès votre montée à bord.**
- En correspondance, **présentez toujours votre ticket au conducteur du bus.** Votre ticket est valable une heure à partir de l'oblitération.
- **Conservez votre ticket** pendant toute la durée du voyage.

### VOYAGER AVEC UN M-TICKET OU UN TITRE COMPTE MOBILITÉ

- **Validez votre ticket sur votre smartphone** juste avant de monter dans le bus ou le tram et **présentez votre smartphone au conducteur du bus en montant.**
- Votre smartphone doit être **suffisamment chargé** pour la durée du voyage.

### VOYAGER AVEC UN ABBONNEMENT

- À chaque voyage, munissez-vous **de votre carte Pass' ET de votre coupon.** Le coupon séparé de la carte est sans valeur.
- **Présentez toujours votre abonnement (carte Pass' ET coupon ou sur l'application Compte Mobilité)** au conducteur à chaque montée dans le bus. C'est obligatoire.

### RÈGLEMENTATION GRATUITÉ

Certaines situations permettent d'accéder gratuitement et sans titre de transport au réseau Soléa :

- **Les enfants de moins de 4 ans** (maximum 3) voyagent gratuitement s'ils sont accompagnés d'un adulte en règle.
- **Le transport d'une poussette est gratuit.**
- **Les chiens guides d'aveugle et d'assistance ainsi que les animaux de petites tailles (chiens, chats) voyagent gratuitement.** Les autres chiens sont admis uniquement dans les bus en heures creuses moyennant le prix d'un ticket au tarif normal (voir conditions au verso).

### AMENDES

Les agents de contrôle peuvent vérifier la validité des titres de transport à tout moment du voyage. Vous êtes invité(e) à leur présenter votre titre de transport ou votre smartphone.

- **Absence de titre de transport ou l'utilisation d'un titre de transport non valable : 51 €\*.**
- **En cas de non-respect de la réglementation Soléa et du matériel Soléa** (véhicules ou installations) : **150 €\*.**

\*Tarifs valables depuis le 29/08/16

### PAIEMENT DES AMENDES

- **en ligne** sur [www.solea.info](http://www.solea.info), rubrique Service contentieux
- **par chèque bancaire** à l'ordre de Soléa et adressé à : **Soléa** • BP 3148 • 68063 Mulhouse cedex
- **au service contentieux sur rendez-vous uniquement** du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h  
Pour prendre rendez-vous : 03 89 66 77 77  
Accueil Soléa : 109 rue Lefebvre (en face du Parc Expo)
- **à l'agence commerciale Porte Jeune** à Mulhouse (sans rendez-vous, paiement uniquement).

# Guide du voyage



**Soléa**

Votre réseau de transport MULHOUSE ALSACE est un service AGGLOMÉRATION

## Soléa vous informe !





### www.solea.info

Boutique en ligne - Horaires - Itinéraires - Infos trafic - Réservations Filéa



### Application Soléa

M-ticket - Horaires en temps réel - Cartographie - Itinéraires - Infos trafic - Chronopro. À télécharger gratuitement sur  et 



### Allô Soléa 03 89 66 77 77

Renseignements sur vos solutions de déplacements, tarifs, rendez-vous service contentieux, objets perdus et trouvés... Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h



### 2 agences commerciales

Porte Jeune

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 18h. Samedi de 9h à 12h15

Gare Centrale

Actuellement fermée



Les horaires et ouverture des agences sont susceptibles d'évoluer au cours de l'année.



### E-Rendez-vous

à l'agence Porte Jeune

À réserver sur [www.solea.info](http://www.solea.info)



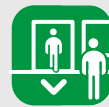
**Suivez Soléa Agglo Mulhouse sur les réseaux sociaux**

# Bien voyager ensemble

## DANS LE TRAMWAY ET LE TRAM-TRAIN



Pour rentrer ou sortir du tram ou du tram-train, **appuyez sur le bouton central** situé sur les portes.



**Laissez descendre les autres voyageurs** avant de monter dans le tramway.



**Utilisez les portes doubles si vous avez une poussette, un vélo ou tout autre objet encombrant.** Les portes simples près des cabines de conduite ne sont pas adaptées.

## DANS LE BUS



L'arrêt du bus aux points d'arrêt n'est pas systématique : lorsque votre bus arrive, **éloignez-vous de la bordure du trottoir et faites signe au conducteur**, il s'arrêtera près de vous.



Montez **toujours par la porte avant** y compris avec une poussette (hors personnes à mobilité réduite).



**Le vente à bord est momentanément suspendue.** Nous vous invitons à acheter vos tickets en amont de votre voyage. Toutes les informations sur nos titres sont disponibles dans notre guide tarifaire et sur [www.solea.info](http://www.solea.info)



Pour demander votre arrêt, appuyez sur le **bouton « arrêt demandé »**. Lorsque le bus est arrêté, appuyez sur le **bouton « ouverture des portes »**.



Descendez uniquement par les portes **arrières ou centrales**.

## SAVOIR-ÊTRE À BORD



Tout voyageur est invité à **céder sa place** assise aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées, aux femmes enceintes ou aux personnes accompagnées de jeunes enfants.



Assurez-vous de **ne pas occasionner de nuisances sonores gênantes** pour les autres voyageurs lorsque vous utilisez un appareil sonore ou un téléphone sous peine d'amende de **51€\***.



**Il est interdit de fumer et de vapoter dans les véhicules** sous peine d'amende de **51€\***.



Afin de préserver la propreté et l'état du matériel dans le véhicule, il est **interdit de manger à bord et de mettre les pieds sur les sièges** sous peine d'amende de **51€\***.

## VOYAGER EN SITUATION DE HANDICAP

**L'ensemble des lignes tram, tram-train et bus du réseau Soléa sont accessibles.**

### • Lignes tram et tram-train




L'accès aux quais est dégagé et les rames sont accessibles de plain-pied.

### • Lignes de bus



**Les lignes sont assurées par des bus équipés de plancher bas et d'une palette rétractable (sauf aléa exceptionnel de type panne)**, qui est déployée uniquement si l'arrêt est aménagé et accessible.

Les arrêts accessibles sont identifiés par le pictogramme . Retrouvez les informations d'accessibilité des arrêts au point d'arrêt, sur les fiches horaires ou lors de votre recherche d'itinéraire en activant la coche « fauteuil roulant » sur le site [www.solea.info](http://www.solea.info) ou sur l'application Soléa.

### • Lignes de car 50 à 59

La desserte de ces lignes est assurée par des cars interurbains effectuant des liaisons au-delà de l'agglomération mulhousienne. Les cars ne sont **pas systématiquement équipés de dispositif garantissant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite**.

\* Tarifs au 29/08/16 actuellement en vigueur

## VOYAGER AVEC UN CHIEN OU UN CHAT

**Les chiens de petite taille et les chats** sont autorisés à bord et voyagent gratuitement (bus, tram, tram-train) s'ils voyagent **dans les bras de leur maître ou s'il sont placés dans un panier de transport** (obligatoire pour les chats). Ces chiens sont exemptés de muselière.

**Les chiens de moyenne et grande taille** sont admis **uniquement dans les bus** en heures creuses lorsque l'affluence le permet, sans avoir le droit d'occuper un siège et moyennant le prix d'un ticket au tarif normal. Ils doivent obligatoirement être **muselés et tenus en laisse** par une personne majeure. Ils ne sont pas admis dans les tram, tram-trains, cars, Filéa et Chronopro.

**Les chiens d'attaque ne sont pas autorisés à bord.**



**Au-delà de Lutterbach, la tarification SNCF relative aux animaux s'applique à bord du tram-train.**

## VOYAGER AVEC SON VÉLO, SA TROTTINETTE, SON SKATEBOARD...

### • Vélos

**Le transport d'un vélo est autorisé dans le tramway et le tram-train** si l'affluence le permet mais **interdit dans les bus, les cars, les véhicules Filéa et Chronopro**. Le tram-train est équipé de porte-vélos.

### • Trottinettes

**Les trottinettes sont autorisées** dans le tram et dans le tram-train. Dans le bus, elles ne sont **autorisées que si elles sont pliées**.

### • Skateboards...

**Les skateboards, rollers, overboards sont autorisés** uniquement s'ils sont tenus dans les bras de leur propriétaire ; **il est interdit de circuler avec ces équipements chaussés ou en état de fonctionnement** dans le tram, bus et tram-train.

## VOYAGER EN SÉCURITÉ



Pour la sécurité de tous, les bus, tramways et tram-trains ainsi que les stations sont équipés de **caméras de vidéoprotection**.



**Si vous voyagez debout, tenez-vous aux barres de sécurité** prévues à cet effet afin d'éviter une chute notamment en cas de freinage d'urgence.



**Il est fortement conseillé de plier votre poussette** le temps du trajet. Sinon attachez votre enfant, enclenchez le frein et **tenez la poussette dos à la route** durant le voyage.



Il est interdit de transporter **des objets volumineux, des produits dangereux, explosifs ou inflammables**.



Il est interdit de **tirer les poignées d'alarme en dehors d'une situation d'urgence** sous peine d'amende de **150€\***.

## Des services certifiés

Soléa place la satisfaction de ses clients au cœur de ses actions.

Les lignes bus (journée) et tram, les 2 agences commerciales, le site web et l'accueil téléphonique sont certifiés NF Service par « AFNOR », organisme indépendant.

L'organisation de l'entreprise est certifiée ISO 9001 version 2015.

Ces logos garantissent la certification par AFNOR :

