

RÉSEAU MOBILITÉS DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DES PORTES EURÉLIENNES D'ÎLE-DE- FRANCE

Dans les documents mis à disposition des usagers, les intervenants désignés sont :

- Usager : client utilisateur de tout ou partie des différents services proposés ;
- Opérateur : société mandatée par la CCPEIF pour réaliser un ou plusieurs services ;
- Agent : membre de la CCPEIF ou de l'opérateur en particulier le conducteur ;

La CCPEIF se réserve le droit à tout moment de modifier ou de supprimer tout ou partie, d'un service, des présentes CGU, d'un règlement spécifique.

L'utilisation des services suppose l'acceptation et le respect par l'utilisateur des présentes CGU et du règlement spécifique à chaque service proposé par le réseau PEM de la CCPEIF.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DU RÉSEAU PEM DE LA CCPEIF

Article 1.1.

Titres de transport et validation

Les titres de transport (tickets) sont disponibles dans le véhicule, à l'unité ou par carnet.

Un titre de transport correspond à un trajet unique.

Les tickets sont validés à chaque montée et conservés durant toute la durée du trajet.

Le conducteur est habilité à refuser l'accès aux personnes ne présentant pas un titre de transport valide.

Article 1.2.

Tarifification et modalités de paiement

Le tarif est unique pour l'ensemble du circuit quel que soit les points de montée ou de descente choisis par l'utilisateur et la distance parcourue.

Les billets de banque supérieurs à 20€ et les chèques, ne sont pas acceptés dans le véhicule. L'appoint en monnaie est prévu par l'utilisateur.

Article 1.3.

Comportement des usagers et gestion des incivilités

Il est interdit aux usagers :

- D'enfreindre les présentes CGU et le règlement spécifique du service ;
- De monter dans les véhicules sans valider un titre de transport ;
- De parler au conducteur ou de le distraire durant le trajet ;
- De mettre en danger, d'importuner, de provoquer, d'agresser verbalement ou physiquement, les autres usagers ou les agents du réseau, de troubler l'ordre public et la tranquillité sur le réseau ;
- De vapoter, fumer et manger à l'intérieur des véhicules, de consommer des stupéfiants ou de voyager sous l'emprise de stupéfiants ou d'alcool ;
- De jeter des débris dans les véhicules ou sur la voie publique, de mettre les pieds sur les sièges, de souiller ou de détériorer le matériel de quelque manière que ce soit ;
- De manipuler les systèmes de fermeture et les issues de secours sauf nécessité absolue (cas de force majeure) ;
- De ne pas tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions d'un agent ;
- De manipuler des objets ou des produits dangereux, inflammables ou toxiques ;

Les agents de la CCPEIF et de l'opérateur chargés de la réalisation des services, veillent au confort et à la sécurité des usagers. Ils ont toute autorité pour faire respecter les présentes CGU et le règlement spécifique du service. Ils peuvent, en cas d'inobservation et de refus d'obtempérer, interdire l'accès au service ou suspendre son utilisation. Si nécessaire, ils peuvent demander le concours de la force publique. Dans tous les cas où la responsabilité de l'utilisateur est avérée, ce dernier ne pourra prétendre à aucun dédommagement même partiel.

En cas d'agression verbale ou physique, une plainte peut être déposée.

Tout acte d'incivilité, de vandalisme ou de dégradation du matériel commis par un utilisateur engage sa responsabilité financière, ou celle de son ou de ses représentants légaux.

Article 1.4.

Affichage et communication

Les conditions de réalisation des services, les tarifs, les matériels, les affichages, les trajets, les points d'arrêts, les horaires, et tout autre disposition ou moyen proposés, sont disponibles au siège de la CCPEIF, sur son site, dans les véhicules et par téléphone auprès du service client de l'opérateur (voir article 1.8). Ils ne peuvent en aucun cas être modifiés par, ou, à la demande d'un utilisateur ou par un agent de l'opérateur.

Article 1.5.

Transports de biens personnels et d'animaux

Le transport de biens personnels est autorisé sous réserve que cela n'entre pas en contradiction avec les interdictions mentionnées à l'article 1.3. Ils ne doivent pas non plus gêner les accès aux autres usagers, en particulier les Personnes à Mobilités Réduites (PMR).

Les animaux sont tolérés tant qu'ils sont en caisse de transport ou tenus en laisse. Les chiens de catégories 1 et 2 sont obligatoirement muselés. Les chiens guides d'aveugles sont autorisés.

Les vélos pliables et les trottinettes sont tolérés dans la mesure où ils ne dérangent pas l'accès et le passage des autres usagers.

Tous les biens et animaux transportés par l'utilisateur le sont sous son entière responsabilité, y compris envers des tiers ou, en cas de dégradations ou salissures des équipements mis à sa disposition par l'opérateur.

Article 1.6.

Objets trouvés et perdus

Les biens personnels oubliés dans les véhicules sont remis au service clientèle de l'opérateur auprès de qui ils peuvent être réclamés. Ils sont conservés 1 an à compter de leur date de découverte. Les objets non réclamés seront remis gracieusement à des associations partenaires de l'opérateur.

Article 1.7.

Mesures d'urgence

En cas de malaise ou d'accident à la montée, à la descente ou dans le véhicule, l'opérateur prend les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité des personnes en prévenant les services d'urgence et, s'il y a lieu, la personne contact désignée par l'utilisateur lors de l'ouverture du compte.

Article 1.8.

Service clientèle, réclamations et suggestions (des services)

Service disponible uniquement :

- Par appel du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 06 70 87 21 97
- Ou par mail : tad-ccpeif@savac.fr

Article 1.9.

Traitement et protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par l'opérateur (SAVAC) sont destinées à la CCPEIF et à la SAVAC, afin de permettre la bonne exploitation des services. Conformément à la réglementation, l'utilisateur bénéficie à tout moment, et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation ou de suppression des données le concernant. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la SAVAC par mail tad-ccpeif@savac.fr ou par téléphone au 06 70 87 21 97 du lundi au vendredi de 9h à 17h. L'absence de réservation pendant une année, entraîne, sans préavis, la résiliation du compte et



RÈGLEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE



la suppression des données personnelles.

Article 1.10.

Durée de validité des CGU et du règlement spécifique

Les présentes CGU et le règlement spécifique sont applicables dès publication et affichage et cela sans limitation de durée.

II. RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE DE TRANSPORT DE PERSONNES À LA DEMANDE

Article 2.1.

Périmètre de fonctionnement et véhicules

Le transport à la demande (TAD) concerne l'ensemble du territoire de la CCPEIF à savoir les 39 communes. Des véhicules équipés pour tous types de publics assurent ce service.

Article 2.2.

Horaires et conditions de fonctionnement

Les déplacements en TAD sont possibles du mardi au samedi de 9h à 17h hors jours fériés. Ils sont accessibles à tout résident de la CCPEIF et aux personnes de passage sur le territoire.

L'utilisateur est pris en charge à une adresse donnée (exemple : son domicile) et est déposé à une adresse choisie sur le territoire de la CCPEIF (exemple : une entreprise ou un lieu public). Le TAD ne saurait se substituer aux lignes de transport en commun existantes. Avant d'accepter un trajet en TAD, un contrôle sera opéré pour vérifier :

- Si un arrêt de transport en commun existe à moins de 1 km du lieu de prise en charge et d'arrivée
- Si l'horaire d'arrivée souhaité a plus de 30 minutes de décalage avec la ligne de transport en commun existante

Article 2.3.

Création de compte

Les conditions d'ouverture de compte décrites ci-après peuvent évoluer selon les moyens mis à disposition par l'opérateur.

L'ouverture d'un compte individuel (personne privée ou morale) est possible lors de la réservation d'un premier trajet en ligne ou par appel téléphonique auprès du service client de l'opérateur (voir article 1.8).

L'inscription au service de TAD est gratuite. Les informations requises lors de l'ouverture du compte sont utilisées uniquement à des fins de bon fonctionnement du TAD et restent strictement confidentielles conformément aux CGU (voir article 1.9).

Article 2.4.

Conditions de transport des personnes à mobilité réduite (PMR) et des enfants

Le conducteur peut aider à la montée et à la descente du véhicule une personne à mobilité réduite. Il n'est pas autorisé à l'accompagner dans les bâtiments ni palier à des problèmes d'accessibilité aux lieux de départ ou de destination. L'utilisateur se doit donc de prendre ses dispositions en conséquence.

Pour la prise en charge des enfants, les véhicules ne sont pas équipés de siège auto pour les enfants de moins de 10 Kg. L'utilisateur se doit donc de prendre ses dispositions en conséquence et venir avec le matériel nécessaire à la sécurité de l'enfant.

Le conducteur peut refuser la prise en charge de tout enfant, dès lors que le matériel nécessaire à sa sécurité n'est pas disponible.

Article 2.5.

Montée et descente

L'utilisateur est pris en charge et déposé uniquement devant les adresses renseignées lors de la réservation ou, le cas échéant, sur un lieu sécurisé le plus proche possible.

Des circonstances exceptionnelles (travaux, manifestations) peuvent gêner ou empêcher la prise en charge ou la dépose de l'utilisateur à l'endroit prévu. L'utilisateur informe l'opérateur au plus tôt,

s'il en a connaissance.

En cas d'adresse introuvable par le conducteur, l'utilisateur est informé sans délai.

Article 2.6.

Modalités de réservation

La réservation d'un trajet se fait depuis le compte en ligne ou par appel téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 17h (06 70 87 21 97).

La réservation peut être effectuée jusqu'à 30 jours avant le trajet et au plus tard la veille à 17h. Il est possible de réserver simultanément un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates.

Le titulaire d'un compte peut effectuer des réservations pour lui-même, pour des « invité(e)s » ou des enfants.

Lors de la réservation, l'utilisateur renseigne l'adresse de sa prise en charge et l'adresse où il souhaite être déposé. Seule l'heure d'arrivée souhaitée par l'utilisateur est garantie. Jusqu'au moment du départ, l'utilisateur peut se voir proposer une modification d'horaire de prise en charge dans la limite de 10 minutes maximum. L'utilisateur reçoit un message 5 minutes avant l'arrivée du véhicule. Il est prévenu en cas de perturbation momentanée du service ou en cas de perturbation prévisible (circulation, grève etc.).

Aucune réservation ne pourra être demandée directement au conducteur.

Article 2.7.

Annulation et modification du service

L'utilisateur peut demander une modification ou l'annulation de sa réservation de trajet jusqu'à 2h avant l'heure de départ prévu en s'adressant impérativement à la centrale de réservation ou en ligne.

Article 2.8.

Exclusion et résiliation du compte

Les annulations de trajet hors délai autorisé ou les absences au point de départ feront l'objet d'une possible exclusion temporaire, proportionnée aux conséquences sur le fonctionnement du service.

