

REGLEMENT DE SERVICE – TRANSPORT A LA DEMANDE MAELIS

Article 1. Objet

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'exploitation des services TAD (transport à la demande) du réseau de transports publics de voyageurs MAELIS de Montluçon Communauté, conformément à la convention de délégation de service public.

Il précise notamment les obligations de l'exploitant à l'égard des tiers.

Les dispositions du règlement sont applicables à l'ensemble des services TAD du réseau MAELIS. Le présent règlement complète les textes légaux et réglementaires par ailleurs en vigueur et implique l'acceptation du règlement général du réseau de transport public urbain de personnes desservant l'agglomération sous la marque commerciale MAELIS, augmenté des présentes dispositions spécifiques.

Article 2. Services sur réservation du réseau

La définition des services sur réservation du réseau est précisée dans la convention de délégation de service public. Il s'agit des services dénommés actuellement MAELIS.

Les lignes TAD couvrent l'ensemble des 21 communes de Montluçon Communauté.

Article 3. Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information - réclamations

Les demandes d'informations - réclamations, sont réalisables comme suit :

- A l'espace MAELIS aux horaires d'ouverture.
- Par téléphone auprès de l'agence MAELIS : 04 70 05 02 67
 - ✓ De 08h30-12h et 13h30-18h du lundi au vendredi
 - ✓ De 8h30-12H le samedi
- Par internet sur le site www.maelis.eu

Article 4. Coordonnées et horaires d'ouverture pour les réservations et annulations

Les demandes de réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

- Par téléphone auprès de la Centrale de réservation TAD MAELIS :
04 70 29 03 29 de 08h00 à 18h00 du lundi au samedi
- Par internet sur le site www.maelis.eu

Article 5. Fonctionnement du service TAD

Les services TAD ne sauraient être assimilés au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par le délégataire pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en covoiturage.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même l'utilisateur ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

En tant que service public, l'organisation du service TAD privilégie le recours au groupage.

Le transport de groupe est possible s'il se limite à la capacité d'un seul véhicule.

Article 6. Réservation

La réservation doit intervenir :

- La veille avant 18h00, (pour un déplacement le lundi matin, réservation possible jusqu'au samedi 18h00), possibilité de réserver deux heures avant le transport en fonction des disponibilités du service.
- Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance.

Lors de la première réservation, le voyageur est inscrit comme « client » du service et il doit préciser : son nom, son adresse et un numéro téléphone où le joindre.

L'horaire de prise en charge et/ou de dépose est défini entre le délégataire et l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des possibilités de groupage éventuelles.

Pour des raisons d'exploitation, le délégataire se réserve le droit de modifier l'horaire convenu de prise et /ou dépose de + ou - 10 minutes.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation téléphonique, un mail ou un sms.

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répondent à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces transports-là, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée.

Il n'est pas possible de réserver un transport si la distance entre les points de montée et de descente est inférieure ou égale à 1 km.

Un seul aller/retour par jour est autorisé sur le service de transport à la demande.

Article 7. Gestion de la non-concurrence avec une offre régulière existante

Dans le cas de l'existence d'une offre des lignes régulières du réseau MAELIS permettant la même Origine<>Destination dans la 1/2h avant ou après l'horaire souhaité par le client, la réservation sur les lignes TAD n'est pas possible. Le client doit alors se reporter sur les lignes régulières du réseau MAELIS.

Dans le cas de l'existence d'une offre des lignes régulières régionales CARS REGION permettant la même Origine<>Destination dans la 1/2h avant ou après l'horaire souhaité par le client, la réservation sur les lignes TAD n'est pas possible. Le client doit alors se reporter sur le réseau CARS REGION à la tarification CARS REGION.

Article 8. Modalités d'annulation

Le voyageur doit prévenir au plus tôt en cas de demande de modification ou d'annulation de course, de retard ou d'un éventuel problème. Les modifications d'itinéraires seront faites dans la limite des possibilités.

Si le service n'a pas été prévenu moins d'une heure avant l'heure de prise en charge prévue, la course sera facturée au client (au prix d'un ticket Unité acheté auprès du conducteur lors d'un prochain déplacement).

De même, si le service n'a pas été prévenu moins d'une heure avant l'heure de prise en charge prévue la course retour sera automatiquement annulée.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet et le conducteur ne peut pas faire de halte à la convenance de l'utilisateur.

Article 9. Modalités de prise en charge et de dépose

Les voyageurs sont pris en charge selon les modalités suivantes :

- Pour la zone 1, la prise en charge à l'aller s'effectue sur l'un des points d'arrêt TAD identifiés zone 1 et la dépose sur l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1. Pour le retour, la prise en charge s'effectue depuis l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1 vers l'un des points d'arrêt TAD identifiés zone 1.
- Pour la zone 2, la prise en charge à l'aller s'effectue sur l'un des points d'arrêt TAD identifiés zone 2 et la dépose sur l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1 ou 2. Pour le retour, la prise en charge s'effectue depuis l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1 ou 2 vers l'un des points d'arrêt TAD identifiés zone 2.
- Pour la zone 3, la prise en charge à l'aller s'effectue depuis le domicile sur l'un des points d'arrêt TAD identifiés zone 3 et la dépose sur l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1 ou 3. Pour le retour, la prise en charge s'effectue depuis l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1 ou 3 vers le domicile.

- Pour le service « Actifs », la prise en charge à l'aller s'effectue sur l'un des points d'arrêt MAELIS des lignes A, B, C, D, E, F et G et la dépose sur l'un des points d'arrêts de correspondance de zone 1, du lundi au samedi toute l'année, hors jours fériés, de 06h00 à 07h30 puis de 19h00 à 21h30.

Le service de transport à la demande repose sur une optimisation des trajets et des coûts. La centrale de réservation peut ainsi être amenée à modifier les horaires demandés et à proposer des regroupements avec d'autres utilisateurs.

Après la réservation, la centrale de réservation peut être amenée à modifier les horaires de la course du véhicule pour pouvoir intégrer d'autres clients sur le même trajet. En conséquence, les horaires de passage sont susceptibles de varier dans la limite de +/- 10 minutes par rapport à l'heure convenue avec le client. Si le décalage est supérieur, soit entre [-10 ;5] et [+5 ; +10], le client sera contacté à l'avance par téléphone (au numéro communiqué lors de l'inscription) par la centrale de réservation.

Le client devra se tenir prêt 5 minutes avant l'heure convenue lors de la réservation.

Le conducteur n'attendra pas plus de 3 minutes les passagers retardataires, afin de ne pas pénaliser les utilisateurs suivants.

Le service ne comprend pas la montée dans les étages, ni l'accompagnement dans les bâtiments.

Article 10. Tarifs applicables

La tarification MAELIS est applicable sur l'ensemble des services TAD.

Les enfants au-dessous de 5 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.

Chaque véhicule du parc TAD est équipé d'un rehausseur pour enfant (utilisable à partir de 3 ans et convenant à un enfant dont le poids est compris entre 15 à 36 kg).

Le Délégué est tenu de porter à la connaissance du public les tarifs et leurs modifications dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 11. Accès aux véhicules

Il est interdit aux voyageurs :

- De monter ou descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet.
- De monter ou de descendre ailleurs qu'aux arrêts et/ou lieux convenus et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté.
- De se pencher au dehors.

En cas de non-respect des dispositions prévues à cet article, le délégataire décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en découler.

Les voyageurs doivent se munir des titres de transport correspondant à leur catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent, ainsi que des justifications éventuellement requises.

Lorsqu'un voyageur entre dans un véhicule, il doit, selon le cas :

- Valider son titre de transport MAELIS.
- Ou acheter, auprès du conducteur receveur un titre de transport.

Article 12. Contrôle des titres de transport

Le Délégué contrôle les titres de transport par des agents assermentés.

En cas d'infraction, les voyageurs devront s'acquitter d'une indemnité forfaitaire prévue par les articles 80.1 et 80.3 du décret du 22 Mars 1942 :

- Soit immédiatement auprès du contrôleur.
- Soit en paiement différé, dans un délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction. (Dans ce cas, il sera ajouté à l'indemnité forfaitaire, un montant pour les frais de dossier).

À défaut de paiement dans un délai de 2 mois, les voyageurs feront l'objet de poursuites judiciaires et d'une amende forfaitaire majorée.

Ces contrôles doivent être exercés non seulement sur les services assurés par le Délégué, mais aussi sur tous les services sous-traités par lui, le cas échéant.

Ces prescriptions ainsi que les montants des indemnités forfaitaires encourues sont rappelées à l'attention des voyageurs à l'intérieur des véhicules.

Article 13. Vente des titres de transport

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- À l'espace MAELIS.
- Dans les véhicules.
- En ligne sur le site internet www.maelis.eu
- Sur l'application mobile m-Ticket Maelis
- Au sein du réseau de dépositaires MAELIS, dont la liste est accessible sur le site internet www.maelis.eu

Ces moyens de vente ne sont pas limitatifs et pourraient être complétés par tout autre que le développement du réseau ou les nécessités commerciales rendraient nécessaires.

Chaque ticket unité est valable 1 heure et permet une correspondance gratuite. Lors de l'achat d'un ticket unité auprès du conducteur, les voyageurs sont priés de faire l'appoint.

Les billets d'un montant supérieur à 20 euros ne sont pas acceptés.

Les voyageurs utilisant des titres à tarif réduit doivent pouvoir faire la preuve de leur qualité d'ayant-droit.

Article 14. Transport des animaux et des objets

En règle générale les animaux ne sont pas admis dans les véhicules du réseau, sauf en fonction des règles ci-dessous.

Il est demandé, lors de la réservation, de préciser que l'utilisateur est accompagné d'un animal.

Les chiens guides et les chiens d'accompagnement sont admis sans restriction.

Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils seront transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en tout état de cause ni salir ou incommoder les voyageurs, ni constituer une gêne à leur égard.

Le délégataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux ci-dessus auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Il est interdit aux voyageurs d'introduire dans les véhicules des matières dangereuses (explosives, inflammables, etc.) ou infectes.

Concernant les objets dit « encombrants », ils ne sont pas admis sauf autorisation spéciale (à voir lors de prise de la réservation). Aucun siège ne pourra être occupé par un ou des objets transportés par l'utilisateur.

Les agents du délégataire ou des sous-traitants le cas échéant sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

Le délégataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera en revanche rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner au matériel et aux installations du réseau.

Article 15. Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à l'Espace Maelis, où ils pourront être récupérés sur justificatif.

Article 16. Prescriptions particulières

Il est interdit aux voyageurs :

- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule.
- De s'installer à l'avant du véhicule si des places arrières sont disponibles.
- De souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toutes natures, ainsi que les différents imprimés, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse.
- De fumer ou de vapoter dans les véhicules.
- De cracher dans les véhicules et aux arrêts.
- De se servir sans motif valable de tout dispositif d'alarme ou de sécurité.
- De faire usage dans les véhicules d'appareils ou d'instruments sonores.
- De distribuer des tracts à caractère publicitaire, politique ou syndical sans autorisation spéciale donnée par le Délégué, de solliciter la signature d'une pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit dans les véhicules.
- De quêter, d'offrir à la vente quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans les véhicules sans une autorisation spéciale du Délégué.
- De pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs.
- De prendre des vues photographiques ou cinématographiques, sauf autorisation donnée par le Délégué.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur seront données par le personnel du délégataire ou de ses sous-traitants.

Tout manquement au règlement d'utilisation du service constaté par le délégataire peut entraîner l'application de sanctions.

Les sanctions peuvent également aller, outre celle de quitter les lieux à la demande du conducteur ou d'un agent, du simple avertissement à l'exclusion temporaire ou définitive des transports à la demande. Les sanctions, prises en commun entre l'autorité organisatrice et le délégataire, sont les suivantes :

- L'avertissement.
- L'exclusion temporaire entre 3 et 7 jours si l'avertissement reste sans effet.
- L'exclusion définitive sur les 2 premières sanctions restent sans effet.

Les sanctions sont notifiées par lettre recommandée.

Dans tous les cas, si les usagers perturbateurs ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un dédommagement.

Les véhicules 9 places utilisés pour le transport à la demande sont considérés comme des véhicules légers, chacun doit voyager assis et mettre la ceinture de sécurité en prenant place dans le véhicule.

Les mesures d'hygiène doivent être appliquées à l'intérieur de chaque véhicule, dans le respect des normes en vigueur.

Article 17. Informations RGPD

Concernant les enregistrements des appels :

Dans le cadre de notre démarche qualité et formation, les appels sont susceptibles d'être enregistrés par Keolis. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative aux fichiers et aux libertés, et au RGPD, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces données. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement. Pour exercer vos droits, veuillez le préciser à l'opérateur.

Concernant les données d'inscriptions et de réservation :

Les informations demandées à l'inscription au service ont un caractère contractuel, elles sont nécessaires et obligatoires pour la création et la gestion du compte de l'Utilisateur. Le responsable de traitement conserve dans les systèmes d'information du site et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des données collectées pendant la durée de l'inscription au service, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

La collecte et le traitement des données répondent aux finalités suivantes :

- Création et gestion du service.
- Traitement des demandes clients.
- Statistiques d'utilisation du service de TAD Maelis.

Concernant la protection des données et droit d'accès :

Les données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées dans l'Union Européenne. La responsable du traitement des données à caractère personnel est Madame Rose PLANCKE. Elle peut être contactée via l'adresse mail : dpo.montlucon@keolis.com

Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles.

L'Utilisateur exerce ce droit via le formulaire de contact du site Maelis ou par e-mail. Afin que la Responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l'Utilisateur est tenu de

lui communiquer : ses prénom et nom, un justificatif de son identité ainsi que son adresse e-mail.

La responsable du traitement des données est tenue de répondre à l'Utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximums. Dans le cas où la responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>), ou tout juge compétent. L'utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en dehors de toute contestation du refus de Keolis de donner suite à une demande d'exercice de droit d'accès.

La responsable du traitement des données s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à un tiers sans que l'Utilisateur n'en ait été informé, et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées. Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur est compromise, la responsable du traitement des données s'engage à informer l'Utilisateur par tout moyen.

Concernant le site internet MAELIS :

Les données recueillies ou traitées à l'occasion de la navigation de l'Utilisateur sur le site Maelis.eu sont destinées à Keolis, ses sous-traitants et partenaires, afin d'améliorer les services offerts sur le site, de traiter les requêtes de l'Utilisateur, de procéder à son inscription à certains services, de l'informer des offres et actualités de Maelis, sous réserve d'acceptation de la part de l'Utilisateur.

Conformément au Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD), Keolis a désigné un Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO). L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement aux données le concernant. Pour écrire au Délégué à la Protection des Données : dpo.montlucon@keolis.com