

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION TAD tout public

EXPLOITANT : KEOLIS – LOISIRS ET VOYAGES

CENTRALE DE MOBILITE DE L'AGGLOMERATION CLERMontoISE

TRANSPORT A LA DEMANDE

Article 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par les services de transports urbains à la demande réalisés par MooviCité.

Article 2 : ACCES AUX SERVICES DE TRANSPORTS A LA DEMANDE

2.1 Personnes autorisées

Le SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération clermontoise) agissant en tant qu'Autorité Organisatrice des Transports est seul habilité à fixer les conditions d'accès à ce service. Pour accéder au service de Transport à la Demande, toutes les personnes devront être détentrices d'une carte d'accès qui aura été délivrée gratuitement

- par le transporteur après constitution d'un « dossier client » : nom, prénom, n° d'adhérent, n° de téléphone.
- Le transporteur n'est tenu d'accepter les personnes « autorisées » que dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas leur propre sécurité ou celle des autres usagers et du conducteur, dans le respect de la réglementation en vigueur.

2.2 Couverture géographique

Les services s'effectuent d'arrêt à arrêt entre :

- La commune de Nohanent et l'arrêt de Tramway Place Gaillard,
- la commune de Pérignat-lès-Sarliève et l'arrêt de Tramway Margeride,
- la commune de Saint-Genès-Champanelle et l'arrêt de Tramway Place Henri Dunant,
- la commune d'Orcines et l'arrêt de Tramway Place Gaillard,
- la commune de Châteaugay et l'arrêt de Tramway Croix-Neyrat.
- les communes d'Orcines et Saint-Genès-Champanelle et l'arrêt de bus Place Allard à Royat,
- les communes d'Opme, Saulzet et l'arrêt de bus Place d'Armes à Beaumont

2.3 Horaires d'exploitation

Le service est assuré du lundi au samedi :

- de 9h30 (première prise en charge du client) à 16h (dernière dépose du client) pour les communes de Châteaugay, Nohanent.
- de 10h00 (première prise en charge du client) à 15h (dernière dépose du client) pour les communes de Pérignat-les-Sarlièves,
- de 7h à 9h30 et de 16h30 à 19h30 (service supplémentaire vers 13h30 à destination de Clermont-Ferrand et Royat les mercredis et samedis) pour les communes d'Orcines, et de Saint-Genès-Champanelle.

Horaires prédéterminés : 3 allers et 2 retours le matin du Lundi au Samedi, 3 retours et 1 aller le soir Lundi au Samedi et 1 aller-retour de mi-journée les mercredis et samedis.

Pour réserver, il vous suffit de téléphoner à la centrale de Mobilité (04 73 87 40 83) au plus tard la veille pour le lendemain matin ou le matin avant 12h00 pour un trajet après 14h00 (réservation la veille uniquement pour le samedi).

Les réservations s'effectuent :

- la veille au plus tard avant 18h30 du lundi au samedi de 7h00 à 18H30 (19h00 pour Châteaugay),
- au plus tard le jour même, avant 12 heures, pour une réservation l'après-midi, après 14 heures ;
- par téléphone (les réservations faites par courrier ou télécopie seront honorées après confirmation téléphonique).

Pour annuler une réservation, le client est tenu de prévenir le transporteur au plus tôt.

Article 3 : RESERVATIONS DE DEPLACEMENTS

3.1 Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- le site Internet MooviCité (vous pouvez demander votre identifiant et mot de passe à la conseillère en mobilité)
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 du lundi au dimanche 24h/24 sauf jours fériés

Sauf refus de la part de l'utilisateur, les conversations téléphoniques sont enregistrées.

Article 4 : ANNULLATIONS DE DEPLACEMENTS

4.1 Conséquences et modalités des annulations

Les réservations sont possibles via :

- le site Internet MooviCité
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 du lundi au dimanche 24h/24 sauf jours fériés

4.2 Le transport des enfants

- Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur valide.
- Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter.
- Il peut également demander, lors de sa réservation, la mise à disposition par le service MooviCité d'un équipement adapté (rehausseur ou siège auto) à la prise en charge de l'enfant transporté.

4.3 *Le transport des animaux et des bagages*

- Le transport des chiens-guides d'aveugles et des chiens d'assistance accompagnant les personnes en situation d'handicap ayant accès au service à la demande est assuré gratuitement. Cependant, nous acceptons qu'un seul chien guide par personne.
- Pour les autres chiens, seuls ceux de petite taille sont acceptés à la condition qu'ils soient dans un panier.
- L'usager est responsable des dommages portés aux véhicules dont les animaux auraient été la cause.
- Les bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (taille « bagage cabine » inférieur à 15kg) portés par les bénéficiaires du service sont acceptés, uniquement dans les services MooviCité. Le transporteur se réserve le droit de refuser les bagages qu'il estime préjudiciable à la sécurité du transport.
- Le rôle des accompagnateurs Mooviguide est en priorité l'accompagnement physique sur le réseau, et non la prise en charge de bagages.
- La responsabilité de l'exploitant ne peut être engagée en cas de dégradation, de perte ou de vols de bagages transportés dans les véhicules.

4.4 *Sécurité des déplacements*

→ **Comportement**

Toute personne qui par son comportement incommoderait les autres voyageurs ou apporterait un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou lors d'un accompagnement MooviGuide, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service. Ainsi, il est strictement interdit de fumer et vapoter à bord d'un véhicule.

→ **Hygiène**

Les usagers doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

→ **Sécurisation à bord des véhicules**

Les usagers se déplaçant à bord des véhicules MooviCité en restant assis sur leur fauteuil, doivent garantir via leur fournisseur, l'homologation de leur fauteuil au transport.

→ **Le port de la ceinture est obligatoire**

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

→ **Matières dangereuses**

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

→ **Client sous O2**

En cas de panne de la bouteille nos conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

4.5 Objets perdus ou trouvés

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés.

Tout objet trouvé sera gardé au sein du service MooviCité pendant 7 jours, puis sera ensuite remis aux « Objets trouvés » à l'adresse ci-dessous :

Service MooviCité

Keolis Loisirs et Voyages

Rue de Sarliève

63800 Cournon d'Auvergne

5. LA TARIFICATION ET LES MODES DE PAIEMENT

5.1 La tarification

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont identiques à celle du réseau T2C.

5.2 Les modalités de paiement

Pour régler les trajets MooviGuide, les usagers doivent s'acquitter de leur titre de transport T2C directement auprès des services T2C.

Pour régler les trajets MooviCité, les usagers peuvent régler leur transport :

- directement auprès du conducteur
- auprès du service MooviCité, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, par chèque ou espèces
- dans les points de vente du réseau urbain T2C

5.3 Les conditions de chaque mode de paiement

- Pour le paiement à bord des véhicules, il est demandé à l'utilisateur de disposer si possible de l'appoint. Les billets supérieurs à 20 euros sont refusés.

5.4 Absence de titres de transport

L'utilisateur doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, il est considéré en fraude.

6. GESTION DE LA RELATION USAGERS

6.1 Réclamations et suggestions

Tout usager peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- par courrier à l'attention du responsable exploitation MooviCité
- par mail à moovicite@keolis.com
- par téléphone au 04 73 87 40 83
- via le site Internet www.moovicite.com

6.2 Droits d'accès aux données personnelles

Le service MooviCité enregistre pour les besoins du service et la sécurisation de ses usagers des informations personnelles.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, chaque client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

Chaque usager peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ce droit, l'usager peut s'adresser au responsable exploitation du service MooviCité par mail à moovicite@keolis.com ou par courrier à l'adresse du service MooviCité.

6.3 Les coordonnées du service

Service MooviCité

Keolis Loisirs et Voyages

Rue de Sarliève

63800 Cournon d'Auvergne

Demande d'informations, réservation et annulation de déplacements : **moovicite@keolis.com**

Téléphone : **04 73 87 40 83** (se laisser guider par le serveur vocal)

Internet : www.moovicite.com

6.4 : Information des voyageurs

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande au 04 73 87 40 83.