RÈGLEMENT D'EXPLOITATION TAD TOUT PUBLIC

Valable à compter du 07 octobre 2022

Article 1 : OBJET DU REGLEMENT

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs sont transportés par les services de transports urbains à la demande, réalisés par MooviCité, pour le compte du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise (SMTC-AC).

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 de la mobilité est seul habilité à fixer les conditions d'accès à ce service.

Le transporteur n'est tenu d'accepter les voyageurs que dans la mesure où ceux-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 dans le ressort territorial du SMTC-AC. L'offre TAD détaillée est disponible sur www.T2C.fr et www.moovicite.com. Les principales communes suivantes sont notamment desservies :

- La commune de Nohanent et l'arrêt de Tramway Place Gaillard,
- la commune de Pérignat-lès-Sarlième 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 de 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

Tranches horaires de fonctionnement déterminées en fonction des secteurs et des lignes. Consultez les sites www.t2c.fr et www.moovicite.com pour connaitre précisément le niveau d'offre de chaque service TAD.

Article 3 : RESERVATIONS ET ANNULATIONS

3.1 Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- le site Internet MooviCité,
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 (horaires et conditions sur www.moovicite.com).

Les réservations sont possibles au maximum un mois avant le déplacement et jusqu'à 2 heures le jour-même en fonction des places disponibles. Le déplacement n'est confirmé qu'après que la réservation ait été mentionnée « validée ».

A l'issue de la réservation, l'exploitant confirme à l'usager un horaire unique de prise en charge dénommé « horaire validé ».

Afin de favoriser le groupage des services, cet horaire peut être modifié jusqu'à 15 minutes (avant ou après l'heure initiale prévue). Cet horaire sera confirmé par SMS ou par mail la veille avant 19h. Par ailleurs, le jour du déplacement un SMS est envoyé 5 minutes avant l'arrivée du véhicule pour prévenir le voyageur.

L'usager doit confirmer le choix de recevoir ou non les alertes mails ou SMS lors de son inscription. La prise de réservations se fait dans la limite des places disponibles et pour une durée d'un mois maximum. L'exploitant ne peut pas garantir la satisfaction de chaque demande.

3.2 Gestion des annulations

Pour annuler une réservation, le client est tenu de prévenir le transporteur au plus tôt, et au plus tard la veille avant 16h.

Les annulations sont possibles via :

- le site Internet MooviCité,
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 du lundi au samedi de 07h à 19h sauf jours fériés.

Afin de permettre l'accès au service MooviCité au maximum d'usagers, les annulations de déplacements doivent être faites par l'usager dès qu'il en a connaissance. Pour annuler une réservation, l'usager est tenu de prévenir l'exploitant au moins la veille, avant 16 heures, pour le lendemain. Au-delà, l'annulation sera considérée comme « annulation tardive ». Si le conducteur se déplace jusqu'au point d'arrêt et que l'usager ne se présente pas ou ne se déplace pas, l'information sera enregistrée comme « non-présentation ».

Les modalités de suspension du service :

- en cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'usager sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois,
- en cas d'annulations excessives (prise massive de réservations puis annulations nombreuses), l'usager s'expose à une suspension d'une semaine.

En cas de non-présentation de l'usager au lieu de rendez-vous, le trajet retour est automatiquement annulé.

Article 4 : MODALITES DE PRISE EN CHARGE

4.1 Prise en charge et dépose

L'usager doit être présent sur le lieu de prise en charge 5 min avant l'horaire confirmé. Si la personne est absente au moment de l'horaire de prise en charge, le conducteur n'est pas tenu d'attendre et poursuit sa course. L'usager est alors déclaré absent.

La montée et la descente s'effectuent uniquement aux arrêts de TAD.

Les prises de réservations peuvent permettre de regrouper plusieurs usagers sur un circuit et un horaire communs dans le cas d'un déplacement à bord d'un véhicule MooviCité.

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 d'enfants transportés.

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 n'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 préjudiciables à la sécurité du transport,
- 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, 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,
- emprunter les transports dans une tenue prohibée par la Loi (proche de la nudité, et à fortiori nudité complète, visage dissimulé) ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,

- faire preuve d'un comportement gênant vis-à-vis des autres usagers, lié à un état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de produits illicites,
- s'introduire ou de se maintenir en état d'ivresse et de consommer de l'alcool dans les véhicules,
- avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des conducteurs comme des autres passagers,
- troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par la tenue de propos vexatoires répréhensibles ou interdits par la Loi (paroles racistes, antisémites, homophobes, liées au handicap, ...) bruyants (cris, chants…) ou inconvenants (gestes, …),
- imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui puisse porter atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant, ou humiliant, ou créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Par ailleurs, des sifflements, regards appuyés, insultes, frottements, actes sexuels mimés… sont des comportements strictement interdits et peuvent être considérés comme actes de harcèlement.

→ ***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.

→ ***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 d'oxygène, nos conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

Article 5 : OBJETS PERDUS OU TROUVES

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 physique de MooviCité.

Article 5 : TARIFICATION ET 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. Le titre de transport doit être validé à chaque montée.

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 (les billets sont acceptés jusqu'à 20 €),
- 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'usager de disposer si possible de l'appoint. Les billets supérieurs à 20 euros sont refusés.

5.4 Absence de titres de transport

L'usager doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, il est considéré en fraude.
Les contrôles de titres de transports peuvent être réalisés par les agents T2C dûment assermentés et agréés.
Si le voyageur est en situation irrégulière (absence de titre de transport, achat d'un titre de transport à la vue des agents assermentés, titre de transport non composté ou validé, titre de transport non conforme, abonnement incomplet ou périmé…) il doit :

- soit effectuer sur le champ le versement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent verbalisateur ; à défaut, un Procès-Verbal sera établi par ce dernier ;

- dans le cas de l'établissement d'un Procès-Verbal, le montant devra être réglé auprès de l'Espace T2C (ou par correspondance) dans les délais et conditions réglementaires de l'article 529-4 du code de procédure pénale, soit trois mois à compter de la constatation de l'infraction. Il est alors rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier (sauf règlement du Procès-Verbal sous 8 jours).

Article 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 Protection des données personnelles

- Traitements réalisés par Keolis :

Dans le cadre de la 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. Les données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées dans l'Union Européenne. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Cédric Stempel. Il peut être contacté via l'adresse mail : dpo.loisirsetvoyages@keolis.com

Site Internet Moovicité :

Les données recueillies ou traitées à l'occasion de la navigation de l'Utilisateur sur le site Moovicité.com 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 Moovicité, 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.loisirsetvoyages@keolis.com

- Traitements réalisés sur instructions du SMTC et T2C :

Dans le cadre de votre utilisation du service de transport à la demande, vos données à caractère personnel sont traitées par Keolis, qui agit sur instruction du SMTC et T2C. Le SMTC, dont le siège se situe 2 bis rue de l'Hermitage 63000 CLERMONT FERRAND, et T2C, dont le siège se situe 17 Bd Robert Schuman 63000 CLERMONT FERRAND, sont responsables des traitements de vos données à caractère personnel.

Les informations vous concernant (données à caractère personnel) sont traités pour les finalités suivantes :

Finalité	**Base légale**	**Durée de conservation**
Accès au service (inscription, réservation et annulation via le site internet ou par téléphone, suspension du service)	L'exécution du contrat de transport	5 ans, à compter de la fin de votre inscription au service
Envoi d'alertes (confirmations et rappels)	Votre consentement	Jusqu'à votre désinscription aux alertes
Gestion de la relation usagers (réception des réclamations et suggestions)	Intérêt légitime du responsable de traitement	2 ans, à compter de la fin de votre inscription au service
Réalisation de statistiques (fréquentation, usages)	Intérêt légitime du responsable de traitement	2 ans, à compter de la fin de votre inscription au service

Les catégories de données suivantes vous concernant sont traitées pour les finalités citées ci-dessus :

- Données d'indentification (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone)
- Données de gestion (historique des courses, annulations…)

Vos Données sont destinées aux collaborateurs habilités du SMTC et T2C, ainsi qu'à son sous-traitant Kéolis, opérant le transport à la demande.

Vos droits :

Conformément au Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679) et à la loi « Informatique et Libertés », vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur vos données personnelles. Vous disposez d'un droit à la portabilité de vos données. Vous disposez également du droit à la limitation au traitement et de définir des directives post-mortem.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des Données (DPO) de T2C à l'adresse électronique suivante : cnil@T2C.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

L'utilisateur exerce ce droit via le formulaire de contact du site Moovicité

6.3 Coordonnées du service

MooviCité
Keolis Loisirs et Voyages
Rue de Sarlième
63800 Cournon d'Auvergne

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

Demande d'informations, réservation et annulation de déplacements : ***moovicite@keolis.com***
Délégué à la Protection des Données : ***dpo.loisirsetvoyages@keolis.com***
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.
Il est téléchargeable sur www.moovicite.com.