

PREAMBULE - Champ d'application

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération grenobloise délègue l'exploitation commerciale de son réseau de transport à la SEMITAG.

Le présent règlement d'exploitation s'applique à tous les clients du réseau TAG :

- à l'ensemble des services exploités directement par la SEMITAG ou par tout autre organisme qui lui serait substitué notamment les sous traitants (affrétés),
- aux services affrétés pour le compte du Syndicat Mixte des Transports en Commun,
- aux services réalisés, à titre privé, à l'exception des dispositions générales relatives à la tarification et au contrôle.

Il détermine les droits et obligations des clients, ainsi que les interdictions liées à l'utilisation du service de transport.

Ce règlement est complémentaire aux obligations imposées par la législation en vigueur et notamment par la loi 1845-07-15 du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer, le décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local et les articles L2241-1 et s et L2242-1 et s du code des Transports.

TITRE I - OBLIGATION DES CLIENTS

Chapitre 1 - Admission des voyageurs

Article 1 - Montée – Descente

La montée des voyageurs s'effectue par la porte avant et la descente par la ou les portes arrière (cas des véhicules marqués du pictogramme REbus et des autocars), à l'exception des véhicules en libre service où la montée et la descente se font indifféremment par les portes avant ou arrière (tramway, autobus articulés), ainsi qu'à l'exception des véhicules à porte unique.

Il est formellement interdit aux voyageurs, pour des raisons de sécurité, de monter ou de descendre de voiture pendant le mouvement d'ouverture ou de fermeture des portes qui est automatique.

Article 2 - Places réservées

Les places assises signalées sont réservées par priorité et dans l'ordre ci-dessous aux :

- mutilés,
- aveugles civils,
- invalides du travail et infirmes civils titulaires de la carte de priorité délivrée par l'autorité compétente, ou de la carte d'invalidité valable sur la SNCF ou de la carte d'invalidité avec «station debout pénible»,
- femmes enceintes,
- personnes âgées, personnes avec aide motrice (béquilles),
- personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans.

Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres, mais ils doivent, le cas échéant, les céder aux ayant droits dans l'ordre énuméré ci-dessus.

Chapitre 2 - Conditions du droit à déplacement

Article 3 - Paiement du voyage

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport individuel (ou collectif) valable et validé sur le réseau TAG (voir article 18).

Les titres individuels peuvent être achetés :

- dans les agences de Mobilité,
- dans les Points services,
- dans les Relais TAG,
- sur les distributeurs automatiques de titres,
- sur le site internet www.tag.fr,
- à la montée dans les bus auprès des conducteurs ou sur le terminal de paiement par carte bancaire sans contact pour les véhicules qui en sont équipés,
- sur l'application smartphone TAG&Pass (Android et iOS),
- depuis votre téléphone mobile en envoyant « 1H » au 93 123.
- tous lieux de vente agréés par le réseau TAG.

Les titres collectifs peuvent être achetés dans les agences de Mobilité.

Les abonnements présentés sous forme de support sans contact devront être rechargés périodiquement par le client (aux relais TAG, dans les agences de Mobilité, sur le site internet www.tag.fr, sur les distributeurs en stations tramways ou lignes Chrono et tous lieux de vente agréés par le réseau TAG. Ils ne peuvent être rechargés à bord des véhicules.

Il ne doit faire subir aucune altération au titre de nature à ne pas pouvoir le valider ni à empêcher l'action du contrôle.

Les tarifs et règles d'utilisation des titres de transport sont portées à la connaissance des voyageurs en intégralité dans les agences de Mobilité, auprès du service AlloTAG (04 38 70 38 70) et sur le site internet www.tag.fr. Un extraits du règlement est présenté dans les véhicules.

Il est précisé que le paiement des titres de transport dans les bus est obligatoirement effectué en espèces (avec au maximum un billet de 20 euros), ou par carte bancaire sans contact pour les véhicules équipés du terminal de paiement.

Les conditions générales de vente des titres de transport sont accessibles sur simple demande dans les agences de Mobilité et sur le site internet www.tag.fr.

Article 4 – Données informatisées

Les données recueillies auprès des voyageurs font l'objet d'un traitement informatisé (déclaré à la CNIL sous le numéro 809 629) destinées à établir les supports sans contact et de manière générale gérer la base clients.

Les données recueillies auprès des voyageurs dans le cadre de l'affectation des courses de Transport Sur Réserve (titre II) font l'objet d'un traitement informatisé (déclaré à la CNIL sous le numéro 1814678)

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifié en 2004, les voyageurs bénéficient d'un droit d'accès et de rectification - Service Relation Client – Direction Marketing et Commerciale 15 avenue Salvador Allende - CS 70258 - 38044 GRENOBLE Cedex 09 – 04.76.20.66.11

Seules des personnes habilitées ont accès aux données informatisées et sont tenues à des règles de confidentialité engageant leur responsabilité personnelle.

Les voyageurs peuvent acquérir un support sans contact anonyme pouvant accueillir des titres au porteur, tout public, n'ouvrant droit à aucune réduction et hors abonnement. Aucun remboursement ni duplicata ne pourra être effectué.

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un support sans contact hors support sans contact anonyme, un duplicata sera établi contre paiement d'une somme incluant les frais de dossiers, selon le tarif en vigueur. Dans l'attente, le client doit se munir à ses frais d'un nouveau titre de transport. Les abonnements annuels et mensuels font l'objet d'un traitement commercial particulier.

En cas d'annulation d'un abonnement annuel, il est dû des frais de dossiers au tarif en vigueur.

Article 5 - Principe de validation

Article 5.1 – Lignes de bus et lignes Translère* : validation à bord

Les voyageurs y compris en correspondance, doivent être détenteurs d'un titre en cours de validité.

Si les voyageurs sont démunis de titre en cours de validité, ils sont tenus d'en acheter un auprès du conducteur-receveur, grâce au service TAG&Pass, ou avant leur accès à bord des bus, dans les lieux de vente cités en article 3.

Les voyageurs sont tenus de confirmer la validité de leur titre de transport, y compris en correspondances, par le geste de la validation :

- pour les supports sans contact en l'appliquant sur la cible prévue à cet effet sur les valideurs,
- pour les titres magnétiques, en l'insérant dans le fente du valideur,
- pour le service TAG&Pass sur smartphone, en posant son smartphone sur la puce NFC ou flashant le QRCode de l'étiquette dédiée,

Pour les supports sans contacts ou titres magnétique, si le voyant du valideur est rouge, le titre n'est pas valide.

Le ticket justificatif du paiement par carte bancaire sans contact n'est pas à valider. Il est à présenter au conducteur-receveur lors de l'accès à bord ou en cas de contrôle.

Le conducteur-receveur est habilité à vérifier la validité du titre de transport et à refuser l'accès du véhicule à défaut de titre.

(* il s'agit des lignes Translère circulant dans le périmètre de transport urbain dépendant du SMTC).

Article 5.2 – Lignes de tramway et lignes TER* : validation à quai

Les voyageurs doivent se munir préalablement d'un titre avant leur montée à bord des rames et le valider à quai (y compris les abonnements) sur les valideurs TAG, y compris en correspondances. En cas de non fonctionnement d'un valideur, le voyageur est invité à effectuer l'opération sur un autre appareil.

(*il s'agit de lignes SNCF régionales circulant dans le périmètre de transport urbain dépendant du SMTC).

Article 6 - Condition d'utilisation du réseau

Les tickets sont valables 1 heure. L'aller-retour et les correspondances sont autorisés, la dernière validation devant être effectuée avant la fin de cette heure.

Les formules journée sont valables 1 jour ou 3 jours calendaires à partir de sa validation pour un nombre illimité de voyages.

Les abonnements permettent la libre circulation sur une période donnée :

- mensuelle : mois glissant pour les Pass 4 - 74 ans ; mois civil pour les Pastel'1-2-3-4,
- annuelle : 12 mois civils pour les Pass annuels,
- sans durée de validité pour le service TAG&Pass.

Pour être valables, les titres de transport doivent être obligatoirement validés lors de la montée à bord, y compris en correspondance. La validation s'effectue :

- à bord des bus pour les lignes TAG,
- à bord des cars pour les lignes Transisère,
- à quai, en stations pour les lignes de tramway TAG,
- à quai, en gares pour les lignes TER.

Les enfants de 4 ans et plus sont transportés dans les mêmes conditions tarifaires que les adultes. Les enfants de moins de 4 ans sont transportés gratuitement, à condition de ne pas occuper de place assise ou d'être tenus sur les genoux des personnes qui les accompagnent dans les véhicules de type autobus. Celles-ci sont invitées, en cas de contestation, à justifier l'âge des enfants.

Article 7 – Arrêts

Article 7.1 - Caractère facultatif des arrêts – Lignes de bus

Sur les lignes desservies par bus, tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, pour pouvoir monter, les voyageurs sont tenus de demander clairement l'arrêt en faisant signe au conducteur receveur.

L'arrêt de descente est demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les bus ou auprès du conducteur-receveur pour les véhicules qui ne sont pas équipés, suffisamment à temps pour que le conducteur-receveur soit en mesure d'arrêter son véhicule en toute sécurité.

Article 7.2 - Caractère obligatoire des arrêts – Lignes de tramways - Service des portes

Dans le tramway, un arrêt est effectué systématiquement dans chaque station lors du service «commercial». Les rames signalées (« sans voyageur » - « formation » - « essais ») ne sont pas en service commercial et ne marquent pas l'arrêt en station.

L'ouverture des portes de tramway en station est en libre-service jusqu'au moment où elles sont bloquées en vue du départ (signalé par avertisseur sonore sur certains types de véhicules).

Chapitre 3 - Bagages

Article 8 - Transports des objets dangereux

Il est interdit d'introduire, dans les véhicules du réseau TAG ou dans les locaux de la SEMITAG, des objets dangereux : armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles, bouteilles de gaz, etc.

Toutefois, les malades présentant des difficultés respiratoires sont autorisés à transporter des bouteilles de gaz à usage médical dans la limite des quantités nécessaires à leur déplacement.

L'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux agents de la force publique lorsqu'ils sont en missions, ou qu'ils se déplacent pour se rendre à leur lieu de travail ou en revenir.

Article 9 - Transport des fauteuils roulants, voitures d'enfants, bagages, colis, chariots, poussettes

Les utilisateurs de fauteuil roulant sont tenus de le bloquer après la montée à bord des véhicules. Pour les bus équipés, il est conseillé d'utiliser les places aménagées à cet effet.

Les objets de gros volume sont interdits comme les chariots de supermarché, meubles, appareils

électroménagers, téléviseurs, etc.

Les poussettes, fauteuils roulants, ainsi que les colis de faible dimension, skis, trottinettes, vélos pliables, petits bagages, sont admis dans les véhicules et transportés gratuitement, avec les restrictions suivantes :

- les voyageurs sont invités à préserver un espace de passage, en conséquence à prendre les bus ou tramways suivant en cas d'affluence de clients ou à plier la poussette si nécessaire,
- les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles, soit de constituer un risque d'accident, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs,
- la SEMITAG ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences des accidents dont ils auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés,
- leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Article 10 – Cas des vélos, rollers et planches à roulettes, cyclomoteurs, scooters électriques

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, les voyageurs munis de rollers aux pieds ainsi que les cyclomoteurs et les scooters électriques ne peuvent être embarqués.

Les planches à roulettes doivent être tenus à la main.

Les vélos pliables sont transportés pliés dans le bus ou le tramway.

Les vélos non pliables sont admis dans la partie centrale du tramway les dimanches et jours fériés et avant 7 h 30 et après 19 h 30 les jours ouvrables, à raison de 4 vélos maximum par rame de type TFS et 6 vélos maximum par rame de type Citadis, sous réserve de ne pas gêner les voyageurs et de tenir dégagé l'espace devant les portes.

Dans les véhicules type autocar, les skates et vélos pliables sont transportés obligatoirement dans les soutes à bagages.

Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Lorsque les véhicules type autocar en sont équipés, les vélos non motorisés (à l'exclusion des vélos à dimension atypique, monocycle, trottinette et tricycle) peuvent être transportés sur les supports à vélo fixés à l'arrière des véhicules.

Dans ce cadre, l'utilisateur a la responsabilité exclusive de fixer et cadenasser son vélo sur un des supports libres et de signaler toute difficulté au conducteur. L'utilisateur est tenu de respecter les consignes d'utilisation des supports affichées dans les véhicules qui en sont équipés.

La responsabilité du transporteur ne pourra être engagée en cas de dommages subis par le vélo ou ses accessoires, pour non respect de ces consignes.

La responsabilité de l'utilisateur pourra être recherchée pour tout accident matériel ou corporel dans lequel son vélo sera impliqué.

Chapitre 4 - Animaux

Article 11 – Animaux

Sont tolérés, et transportés gratuitement, les animaux de petite taille suivants : petits chiens, chats, oiseaux, sous réserve qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs. Ces animaux doivent être portés par la personne qu'ils accompagnent.

Les chiens de la Police, de la Gendarmerie ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service public de transport, accompagnant leur maître, sont admis gratuitement à ses côtés. Les chiens de personnes aveugles, mal-voyantes ou handicapées, accompagnant leur maître, sont également admis à côté de lui gratuitement sur toutes les lignes du réseau.

Dans les autres cas, les chiens introduits dans un véhicule ou une installation du réseau doivent être muselés et tenus en laisse. Les chiens d'attaque et nouveaux animaux de compagnie (araignées, serpents, furets, rats...) sont interdits sur le réseau.

Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux voyageurs qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Chapitre 5 – Discipline

Article 12 – Discipline

Les voyageurs doivent veiller à leur propre sécurité, s'asseoir quand un siège est disponible sinon se tenir autant que de besoin aux poignées, rampes et barres d'appui disposées à cet effet dans les voitures.

Il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage sur l'ensemble des lignes TAG

(bus, tramways, cars) ainsi que dans les agences de Mobilité (loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010).

Dans les cars, tous les passagers doivent être obligatoirement assis et avoir bouclé leur ceinture de sécurité lorsque celle-ci est disponible.

D'une façon générale, les voyageurs doivent s'abstenir de toute action et de tout comportement susceptibles d'engendrer des accidents tant sur eux-mêmes que vis-à-vis des agents du réseau, des autres voyageurs ou des usagers de la voie publique.

Il est recommandé :

- aux heures d'affluence, de laisser les places assises aux personnes âgées,
- d'être en nombre suffisant d'adultes accompagnateurs pour assurer la sécurité du voyage de groupes d'enfants,
- de tenir les enfants par la main à la montée à bord, à la descente du véhicule et durant le trajet,
- de veiller au comportement des enfants dans les véhicules durant leur trajet (ne pas courir, grimper, chahuter...).

Article 13 - Consignes à respecter

Les voyageurs sont tenus de respecter les consignes qui leur sont données par les conducteurs-receveurs.

En général, ils doivent se conformer en toutes circonstances aux consignes que peuvent leur donner les agents du réseau TAG et aux prescriptions de la signalétique du réseau.

Article 14 - Interdictions relatives à la sécurité

Il est interdit aux voyageurs :

- de monter ou de descendre de voiture autrement que par les issues réglementaires,
- de monter ou de descendre pendant la marche ou en-dehors des points d'arrêts,
- de chahuter et se bousculer aux stations tramway et arrêts de bus
- de monter sur les voitures ou de s'accrocher aux véhicules,
- de gêner la montée, la progression ou la descente d'autres voyageurs dans les voitures en obstruant, sans motif valable, les accès, les zones de circulation
- d'entraver les abords des stations ou leur accès. D'importuner les voyageurs dans les véhicules et sur tout le réseau TAG,
- de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche, et ainsi de troubler, d'entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de ne pas respecter une distance de sécurité nécessaire lors de l'accostage du véhicule
- de parler au conducteur, sans motif valable,
- d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- de se pencher en-dehors, de gêner la conduite ou de faire dépasser de toute ouverture tout objet ou partie du corps
- de manœuvrer inconsidérément les baies ou issues de secours et plus généralement tous les dispositifs de sécurité hormis le cas de nécessité absolue, (notamment d'actionner sans motif de sécurité les boutons de décompression des portes, les poignées de porte, poignées d'urgence, extincteurs)

Chapitre 6 - Confort des voyageurs

Article 15 - Transports scolaires – Discipline

Article 15.1- Titre de transport

En montant dans le véhicule, l'élève doit valider systématiquement son titre de transport y compris en correspondance.

En cas de situations irrégulières :

- défaut de titre,
- utilisation d'un titre non valable,
- refus de présentation,
- falsification

Le conducteur du véhicule, signale la situation irrégulière à son supérieur hiérarchique qui prévient, sans délai, le Chef d'établissement scolaire intéressé.

La SEMITAG se réserve le droit d'effectuer le contrôle des titres de transport à tout moment (à la montée, en cours de trajet et à la descente), en particulier sur les lignes de transport scolaire où des problèmes de fraude ont été signalés à la SEMITAG par l'affrété.

Article 15.2 – Obligations de l'élève transporté

La montée et la descente des élèves doivent s'effectuer avec ordre. Les élèves doivent attendre l'arrêt complet du véhicule.

Après la descente, les élèves ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du véhicule et s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité.

Chaque élève doit rester assis à sa place pendant tout le trajet et se comporter de manière à ne pas gêner le conducteur, ni mettre en cause la sécurité. Dans les véhicules qui en sont équipés, il doit boucler la ceinture de sécurité. Il ne doit quitter sa place qu'au moment de la descente.

Il doit, en outre, laisser libre l'allée centrale du véhicule. Les sacs et les cartables doivent rangés sous les sièges ou dans les porte-bagages.

Il est obligatoire de se conformer aux prescriptions des articles 14 et 16 et notamment :

- ne pas parler au conducteur sans motif valable,
- ne pas fumer ou utiliser allumettes ou briquets,
- ne pas manipuler des objets tranchants ou dangereux,
- ne pas jouer, crier, projeter quoi que ce soit,
- ne pas cracher,
- ne pas utiliser sans motif valable les dispositifs de sécurité (bouton de décompression des portes, issues de secours,
- ne pas se pencher au dehors,
- ne pas transporter d'animaux,
- demander l'arrêt au moyen du dispositif (bouton) prévu à cet effet, lorsque le véhicule en est doté.

En cas d'indiscipline d'un élève, à défaut d'accompagnateur, le conducteur responsable de l'application de ce règlement, signale le fait à son supérieur hiérarchique qui prévient, sans délai, le Chef de l'établissement scolaire intéressé.

Article 15.3 – Sanctions

En cas de manquement aux interdictions prévues à l'article 15.2, en cas de menaces, d'outrages, de violences envers un autre passager, un conducteur, un contrôleur voyageur ou un agent de prévention, en cas de vol ou de détérioration du matériel, l'élève fautif, peut se voir dresser un procès-verbal et la cas échéant, peut voir sa responsabilité engagée ainsi que celle de ses parents ou de son représentant légal.

En outre, toute incivilité du fait de l'élève transporté envers un autre passager, un conducteur receveur, un contrôleur voyageur ou un agent de prévention peut entraîner des sanctions graduées en fonction de l'importance de l'acte :

- incivilités de niveau 1 (chahut, perturbation du conducteur, etc) : un courrier d'avertissement est adressé aux parents ou à son représentant légal avec copie au Chef de l'établissement scolaire intéressé,
- incivilités de niveau 2 (insultes envers le conducteur, mise en danger des autres élèves transportés, dégradation du véhicule, violences agissements ayant engendrés une intervention des forces de l'ordre et/ou un dépôt de plainte, etc) : un courrier avec AR est adressé à la famille l'informant qu'en cas de récidive, un avis d'exclusion du service de transport scolaire temporaire ou définitive sera pris à la discrétion du transporteur et proportionnellement à la gravité des faits reprochés,
- incivilités de niveau 3 (récidive incivilités de niveau 2) : un courrier avec AR informant de l'avis d'exclusion temporaire ou définitive, est adressé aux parents ou au représentant légal de l'élève avec copie au Chef de l'établissement scolaire intéressé.

Toute souillure, dégradation ou détérioration d'un véhicule engage la responsabilité financière des parents ou du représentant légal de l'élève, s'il est mineur, ou sa propre responsabilité s'il est majeur ou émancipé.

Article 16 - Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service

Il est interdit à toutes personnes :

- de se restaurer (nourriture, boissons),
- de souiller, dégrader ou détériorer les véhicules et les installations du réseau mis à la disposition du public, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'ils comportent,
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs ou en état d'ivresse manifeste,
- de fumer dans les véhicules et tous lieux fermés accueillant du public
- de troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par des manifestations bruyantes non officiellement autorisées par la SEMITAG ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores individuels,
- de procéder dans les installations du réseau et dans les voitures à des ventes ou à des distributions d'objets ou d'imprimés publicitaires ou non, sans une autorisation écrite de l'exploitant.
- de se livrer à la mendicité ou de faire la quête dans les véhicules et les installations du réseau,
- il est interdit d'effectuer, à titre commercial, des prises de vue fixes ou mobiles, des prises de sons, à l'intérieur et à l'extérieur de tous véhicules, stations, gare, dépôts, bâtiments, etc... sans autorisation expresse de la SEMITAG.

Chapitre 7 - Conservation et sauvegarde du matériel et des installations

Article 17 - Interdictions

Il est interdit :

- de modifier, de déplacer sans autorisation ou de dégrader les voies ferrées, les clôtures, les barrières, les bâtiments ou ouvrages d'art, les installations d'énergie, ainsi que les appareils et matériels de toute nature situés dans l'enceinte du réseau tramway ou servant à son exploitation,
- de jeter ou de déposer quoi que ce soit sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie (tramway),
- d'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils affectés à l'exploitation quelconque et de manœuvrer, sans en avoir mission, ceux qui ne sont pas à la disposition du public,
- de s'installer au poste de conduite d'une voiture de transport en commun ou d'en manipuler toute commande,
- de procéder sauf autorisation spécifique, au recueil de signatures, entre autres, pour des pétitions, à des enquêtes, à des opérations de propagande, à des distributions de tracts, de journaux et documents divers à bord des véhicules et dans les espaces d'attente ainsi que dans l'ensemble des installations du réseau TAG,
- de tracer toute inscription, graffitis, sur les véhicules, les équipements billettiques et locaux/installations TAG,
- d'apposer toute affiche sur les stations tramway et abribus du réseau TAG (sous peine d'amende de 4ème classe, article 74-10e du décret du 22 mars 1942).

Chapitre 8 - Contrôle des voyageurs

Article 18 - Contrôle des voyageurs

Chaque voyageur doit être en possession d'un titre de transport dûment validé et doit pouvoir le présenter à tout moment à la demande du conducteur ou des contrôleurs assermentés ou toute personne habilitée par l'Entreprise de Transport.

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport en parfait état d'usage.

Les voyageurs sont tenus, dans les véhicules et dans les zones de descente ou de montée de présenter leur titre à toute réquisition des agents de l'exploitation reconnaissables par une tenue ou par un badge.

Lorsque des personnes voyagent ensemble, le voyageur porteur du titre collectif est réputé avoir reçu et accepté mandat de ses covoyageurs pour remplir les formalités de validation du titre et à cet effet, il est personnellement responsable.

Si le voyageur circule avec un support sans contact qui n'est pas à lui, ce support est confisqué.

Article 19 – Sanctions des infractions

Article 19.1- Infraction tarifaire

Si le voyageur est en situation irrégulière, celui-ci pourra éviter toute poursuite, soit en effectuant sur le champ le versement d'une indemnité à l'agent verbalisateur (par chèque, CB, en espèces) soit dans un délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction auprès du service de l'exploitant indiqué dans la proposition de transaction ; dans ce dernier cas, il est rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier.

Dans le cadre d'une infraction relevée, les frais de dossier sont minorés en cas de paiement dans les 10 jours ; les mineurs de moins de 16 ans n'ont pas de frais de dossier à régler pendant ces 10 jours.

Au-delà de 10 jours, les frais de dossier sont majorés.

A défaut de paiement immédiat, l'agent verbalisateur est habilité à relever le nom et l'adresse du contrevenant afin d'établir un procès-verbal ; la personne doit rester le temps nécessaire à l'établissement du procès-verbal. En cas de besoin, l'agent peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire. S'il y a un refus délibéré de divulguer son identité, la personne pourra alors être emmenée à l'Hôtel de Police ou à la Gendarmerie pour vérification.

Le règlement du client est accepté en espèces, par chèque, ou par carte bancaire au guichet fraude et par courrier (chèque).

Le client est assuré de l'arrêt de la procédure à son encontre, dès réception de son règlement.

Dans le délai réglementaire, à compter de la constatation de l'infraction, le contrevenant peut formuler une contestation auprès du service de l'exploitant. Cette contestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction est transmise à l'officier du Ministère Public.

À défaut de paiement ou de contestation dans le délai de 2 mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant à l'officier du Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

Article 19.2 – Infraction au règlement public d'exploitation (hors infractions tarifaires)

Les contrevenants aux dispositions du règlement public d'exploitation sont passibles notamment des peines d'amendes prévues pour les contraventions des 3ème et 4ème classes prévues au décret n° 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local ou au décret n° 92-478 du 29 mai 1992 relatif à l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, sans préjudice des réparations civiles et des frais d'affichage des jugements de condamnation, qui pourraient être réclamés par la SEMITAG.

Toute menace de commettre un crime ou un délit à l'encontre de tout agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des sanctions prévues aux articles 433-3 et suivants du code pénal.

En cas d'outrage, le contrevenant peut se voir opposer les sanctions prévues à l'article L.2242-7 du code des transports, qui dispose « est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende, l'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes. Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. »

Toute violence à l'encontre agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des dispositions des articles 222-7 et suivants du code pénal.

Chapitre 9 - Réclamations

Article 20 - Réclamations

Toute personne qui manifeste l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau quelles que soient les circonstances invoquées est tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir, non seulement la réalité du voyage qu'elle prétend avoir effectué et le paiement du prix qui s'en est suivi (Code Civil - article 1315).

En cas de préjudice, seul celui causé directement par un manquement / une faute de la SEMITAG sera pris en compte par cette dernière.

Chapitre 10 - Objets perdus ou trouvés

Article 21 – Objets perdus ou trouvés

Tout voyageur trouvant un objet à bord d'un véhicule ou d'une installation de la SEMITAG est invité à le remettre au conducteur-receveur ou aux agences de Mobilité. La SEMITAG ne peut être tenue pour responsable des objets oubliés dans ses véhicules y compris les objets trouvés sans leur contenu.

Si vous avez perdu votre objet le jour même, vous pouvez contacter le service AlloTAG : 04 38 70

38 70 du lundi au samedi de 8 h 00 à 18 h 30.

Passé ce délai, déposez votre annonce sur la plateforme collaborative accessible depuis le site TAG.fr dans la rubrique objets perdus ou trouvés.

Possibilité de récupérer les objets à l'agence de Mobilité Centre-Ville, durant les heures d'ouverture pendant un délai de 7 jours, au 49, avenue Alsace-Lorraine à GRENOBLE.

Tout objet trouvé est remis à la Police municipale de Grenoble après un délai de 7 jours.

Chapitre 11 – Sécurité des voyageurs - Plaintes - video protection

Les voyageurs sont tenus de respecter les lois et règlements en vigueur et notamment d'adopter à l'égard des autres voyageurs un comportement ne portant pas atteinte à leur intégrité physique ou morale.

L'injure publique est passible de 6 mois d'emprisonnement, et de 22500 euros d'amendes lorsqu'elle est commise envers une personne ou un groupe de personnes en raison de leur sexe, orientation sexuelle, ou handicap (art. 33, loi du 29 juillet 1881)

La menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes est passible de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende lorsqu'elle est réitérée ou matérialisée et portée à 3 ans et 45 000 euros pour une menace de mort (art. 222- 17 du code pénal)

Il est également rappelé que tout propos ou comportement à raison du sexe, de l'orientation, de l'identité sexuelle réelle ou supposée d'une personne ayant pour objet de créer une situation intimidante, humiliante, dégradante ou offensante et portant atteinte à la dignité de la personne est qualifié de harcèlement sexiste.

Il peut s'agir de sifflements, de commentaires sur le physique, d'injures ou de menaces.

Les violences sexuelles sont définies et punies par la loi :

- l'exhibition sexuelle imposée à la vue d'autrui dans un lieu accessible aux regards du public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende (art. 222-32 du code pénal),
- le harcèlement sexuel, le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante est passible de 2 ans d'emprisonnement et de 30000 euros d'amende, portés à 3 ans et 45000 euros lorsque les faits concernent un mineur de moins de 15 ans ou sont commis en groupe (article 222 33 du code pénal),
- les agressions sexuelles sans pénétration (baisers forcés, mains aux fesses, sur les cuisses, frottements,etc.), toute atteinte sexuelle commise par violence, contrainte, menace ou surprise, quelle que soit la nature des relations existant entre l'agresseur et sa victime, y compris s'ils sont unis par les liens du mariage sont passibles de 5 ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende. (art. 222-22 et 222-27 du code pénal),
- le viol, tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'elle soit, commis par violence, contrainte, menace ou surpris est punis de 15 ans de réclusion criminelle.

Article 22 : Sécurité des voyageurs

RÈGLEMENT SPECIFIQUE AU TRANSPORT SUR RESERVATION FLEXO ET FLEXO +

En cas de problème, les conducteurs, les contrôleurs ou les agents de prévention sont disponibles pour prêter assistance. Ils sont en relation directe avec le centre de suivi des lignes du réseau TAG qui peut solliciter selon la situation, l'intervention des pompiers, de la police ou de la gendarmerie.

Dans tous les cas, le client doit prévenir le plus rapidement la SEMITAG qui peut adapter son dispositif de sécurité.

Les indications utiles à fournir sont les suivantes :

- la ligne empruntée,
- le numéro de bus ou de rame de tramway,
- la destination,
- l'heure des faits,
- l'arrêt le plus proche,
- fournir le titre de transport validé pour aider les recherches,
- les témoins éventuels.

Les véhicules sont équipés d'un système de vidéo protection.

Seul un signalement dans les heures qui suivent les faits, garantit un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie à l'appui d'une plainte).

Pour informer la SEMITAG, les voyageurs peuvent contacter directement le personnel du réseau TAG (conducteur-receveur, agent de prévention, contrôleur-voyageur, agent commercial, ou tout autre membre du personnel SEMITAG, identifié par sa tenue professionnelle). Ils peuvent également téléphoner au service AlloTAG au 04 38 70 38 70 du lundi au samedi, de 8 h 00 à 18 h 30.

Le client a droit d'accès aux images de la vidéo protection le concernant (contacter le service vidéo au 04 76 20 65 25).

Article 23 : Plaintes

La victime directe d'une agression ou d'un vol ou les représentants légaux (parents) de la victime mineure, doivent déposer plainte le plus tôt possible.

RÈGLEMENT SPECIFIQUE AU TRANSPORT SUR RESERVATION FLEXO ET FLEXO + (p. 6)

La victime peut se rendre au bureau de Police ou à la brigade de Gendarmerie de son choix ou bien écrire au Procureur de la République.

Il faut indiquer dans la plainte, outre les circonstances de l'incident, les dommages occasionnés (blessures, biens dérobés ou dégradés...) avec un certificat médical en cas de blessures.

La victime fera un signalement à la SEMITAG dans les heures qui suivent les faits afin que cette dernière puisse effectuer un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie à l'appui d'une plainte).

Chapitre 12 – Obligations de la SEMITAG – Engagements de qualité de service de la SEMITAG - médiation

Article 24 – Obligations de la SEMITAG

La SEMITAG s'engage à réaliser une qualité de service qui correspond à celle attendue par ses clients, dans les domaines de l'information, l'accessibilité, le confort, la sécurité, l'offre de transport.

Les enquêtes de satisfaction clientèle et toutes les remarques des clients sont prises en compte afin d'améliorer ces points.

La ponctualité, l'accueil, la disponibilité de l'information, la disponibilité des valideurs et distributeurs des titres, la propreté, sont les domaines dans lesquels la SEMITAG œuvre au quotidien pour offrir un service de qualité.

Tous ces éléments sont mesurés tout au long de l'année ce qui permet à la SEMITAG de mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'assurer un niveau de qualité constant.

Médiation des litiges

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

En cas de réclamation auprès du service clientèle portant sur l'exécution du contrat de vente ou de fourniture de service, les clients du réseau TAG qui ne seraient pas satisfaits de la réponse apportée par la SEMITAG ou en cas d'absence de réponse dans un délai d'un mois, peuvent saisir le Médiateur compétent dont la SEMITAG relève, dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :
Monsieur le médiateur, MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17
Coordonnées : info@mtv.travel / 01.42.67.96.68
Informations : www.mtv.travel »

PRÉAMBULE

Ce règlement d'exploitation spécifique aux services de Transports Sur Réserve (TSR) vient compléter le règlement général d'exploitation du réseau TAG, pour ce qui concerne le transport sur réservation et le transport des personnes à mobilité réduite.

Le TSR exploité sous le label «Flexo» vient utilement compléter l'offre du réseau TAG en proposant de nouvelles solutions de transport adaptées aux zones faiblement peuplées de l'agglomération grenobloise. Il est soumis au principe de réservation préalable permettant d'ajuster le gabarit et la capacité du véhicule au nombre de voyageurs (taxis, minibus...).

Le TSR « Flexo+ » est quant à lui dédié aux Personnes à Mobilité Réduite. Il est assuré par des véhicules spécialement équipés (cf. Dispositions spécifiques au service Flexo+ PMR).

Chapitre 1 - Service de transports sur réservation Flexo

Article 25 – Modalités d'accès au service

Article 25-1 - Inscription

Avant la première réservation, il appartient au client de contacter le service de réservation Flexo au 04 38 70 38 70 pour enregistrer son profil et disposer d'un code adhérent.

Article 25-2 - Réservation

1) Par téléphone : au 04 38 70 38 70, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2) Par internet : jusqu'à 2h avant votre déplacement 7 jours sur 7, en se connectant sur le site tag.fr (www.tag.fr / mon voyage / réservation service Flexo).

Les réservations peuvent intervenir dans un délai jusqu'à deux heures avant le déplacement.

Les réservations récurrentes peuvent être enregistrées pour une période (même jour, même arrêt, même horaire) jusqu'à 2 semaines à l'avance.

Chaque client - adhérent peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes. Les éventuelles demandes de transport de groupe (plus de 4 personnes) seront étudiées au cas par cas et sont alors à formuler dans un délai d'une semaine avant le déplacement au 04 38 70 38 70 en précisant la ligne souhaitée, les horaires et les jours concernés.

Article 26 - La prestation de transport

Le service Flexo fonctionne telle une ligne de transport urbain avec des arrêts repérables par un poteau ou un abribus et aux horaires indiqués sur la fiche horaire.

La montée s'effectue obligatoirement aux arrêts réglementaires du réseau, à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage sauf cas de force majeure, et à complète immobilisation du véhicule.

En cas de forte affluence, la montée peut être interdite par le conducteur, aux voyageurs qui n'ont pas émis de réservation.

Le véhicule sera repérable grâce à un panneau ou un adhésif Flexo.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité.

L'utilisateur en fauteuil doit être équipé de sa propre ceinture et doit obligatoirement être maintenu par celle-ci.

Le transport debout est interdit.

Article 26-1 - Enfants

Dans les véhicules de type autocars, les équipements spécifiques doivent être fournis par le responsable légal. Quand le transport est assuré par des véhicules légers, la poussette doit être pliée et mise dans le coffre, l'enfant étant placé soit dans le siège spécifique, soit dans le rehausseur.

Il est conseillé pour les enfants de moins de 13 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

Article 26-2 - Type de véhicules

Les transports sont réalisés avec des véhicules dont le gabarit est adapté au nombre de réservations enregistrées et au profil des voyageurs (minibus équipés pour le transport de personnes en fauteuil roulant, véhicules légers...)

Le choix du véhicule, de groupage des voyageurs et d'itinéraire sont de la responsabilité de la SEMITAG. Certains trajets sont confiés à des partenaires sous-traitants sans aucune modification de réservation ou de tarif pour les voyageurs.

Article 26-3 - Circulation et dépose

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée.

En cas de non-présentation d'un voyageur, un contact téléphonique (si un numéro de portable figure sur la fiche client) peut être tenté par le conducteur avant de quitter l'arrêt.

Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre après l'heure convenue.

En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. La responsabilité de la SEMITAG ne saurait être mise en cause pour quelque motif que ce soit notamment en raison des fluctuations qui peuvent s'effectuer en avance ou en retard.

RÈGLEMENT SPECIFIQUE AU TRANSPORT SUR RESERVATION FLEXO ET FLEXO +) (p . 7)

La descente se fait obligatoirement au lieu de dépose.

Article 27- Modification et annulation

Si pour une raison quelconque, le client ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer la SÉMITAG le plus tôt possible avant l'heure de prise en charge convenue :

- en appelant le 04 38 70 38 70,
- par internet en se connectant sur le site tag.fr (pour les annulations jusqu'à deux heures avant la prise le départ de la course).

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Après 3 retards ou absences répétés non justifiés de la part du client, ce dernier fera l'objet d'une mise en garde de la part de la SÉMITAG, qui en cas de non-respect, pourra donner lieu à la suspension de l'adhésion pour une durée de 1 mois à compter du nouveau retard ou de l'absence non justifiés.

En cas de changements d'horaires et/ou d'itinéraires pour les voyages réguliers, le client doit prévenir en appelant le 04 38 70 38 70. Ces transports peuvent également être annulés de manière ponctuelle (vacances, maladie...) en informant la SÉMITAG.

Article 28- Déplacement

Article 28-1 – Tarification

La tarification est celle appliquée au réseau général TAG. Comme sur l'ensemble du réseau TAG, la validation systématique est obligatoire.

Les clients en possession d'une carte d'abonnement doivent la présenter au conducteur à la montée.

Les clients en possession d'une carte à voyage(s) doivent la valider dans les véhicules équipés d'un valideur.

Un ticket au voyage est valable une heure, correspondances et retour autorisés.

L'accompagnateur d'un client PMR est soumis à la même tarification, il doit être muni d'un titre de transport valide, excepté s'il accompagne une personne titulaire d'une carte d'invalidité civile comportant la mention « besoin d'accompagnement ». Dans ce dernier cas, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité sur les lignes de tramway, les lignes Chrono, Proximo et Flexo. Cette gratuité ne s'applique pas sur le service Flexo+ PMR.

Les voyageurs non pourvus d'un titre de transport doivent se munir d'un « ticket 1 voyage à bord ».

Article 28-2 – Prescriptions particulières

La SÉMITAG se réserve le droit de refuser le transport d'une personne dont le comportement peut représenter une gêne ou un danger pour les autres clients : état d'ébriété, agressivité, hygiène, fumeur... Après un premier courrier de mise en garde, la SÉMITAG pourra, en cas de récidive, suspendre son adhésion pour une durée de 1 mois.

Chapitre 2 - Service FLEXO+ PMR

Le service « Flexo+ PMR » est un service sur réservation, accessible et réservé aux personnes à mobilité réduite qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes régulières dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes.

Il s'agit d'un service de transport collectif au même titre que le réseau régulier TAG.

Le service « Flexo+ PMR » ne se substitue pas aux transports scolaires organisés par l'autorité organisatrice de transports scolaires compétente, ni aux services d'ambulances ou de transports médicalisés.

Article 29 – Modalités d'accès au service

Le service « Flexo+ PMR » est réservé aux personnes à mobilité réduite circulant dans l'aire des 49 communes de Grenoble-Alpes Métropole.

Article 29-1 - Les ayants droit

Sont admis sur le service Flexo+ PMR les :

- personnes en fauteuil roulant,
- personnes non-voyantes ou malvoyantes bénéficiaires d'une carte portant la mention « cécité »,
- personnes ayant des difficultés déambulatoires (accès préalablement soumis à avis de la Maison Départementale de l'Autonomie).

Article 29-2 Accompagnement

À sa demande, le client pourra être accompagné par une personne valide de son choix pour l'assister dans ses déplacements. Cette demande devra être formulée dans le dossier d'inscription.

La présence de l'accompagnateur est requise obligatoirement lorsque le client n'a pas l'autonomie suffisante pour utiliser le service (personnes souffrant d'un handicap lourd dépassant les prérogatives des conducteurs de la SÉMITAG). En son absence, la SÉMITAG pourra annuler le transport. L'accompagnant doit être en possession d'un titre de transport valide, et doit être suffisamment habile pour faciliter le voyage, l'accès et la descente de la personne handicapée.

En raison de l'absence de siège homologué ou de réhausseur, le service Flexo+ PMR ne peut pas accepter les enfants accompagnateurs de moins de 10 ans.

Les paquets ou bagages sont admis dans les véhicules, dès lors qu'ils peuvent être transportés par le client ou son accompagnateur.

Article 29-3 - Inscription

Toute personne circulant sur le service Flexo+ PMR (y compris en groupe) devra préalablement déposer un dossier d'adhésion au service Flexo+ PMR.

L'inscription au service Flexo+ PMR est complétée par un entretien individuel avec les conseillers et délégués en mobilités du SMTC et de la SÉMITAG pour mieux connaître les besoins de déplacement de la personne et présenter l'offre de transports en commun.

À partir des conclusions de cet entretien :

- la personne pourra alors être invitée à voyager sur les lignes régulières (sur une partie ou la totalité du trajet), s'il n'y a pas d'obstacle à l'accessibilité et dans la limite d'une correspondance,
- un accompagnement ponctuel sur le réseau bus et tramway du réseau TAG pourra être proposé lorsque les conditions d'autonomie de la personne concernée le rendent possible,
- les demandes qui méritent une prise en charge avec un véhicule adapté seront assurées avec le service Flexo+ PMR.

Article 29-4 - Réservations et renseignements

Les réservations pour le jour même se feront en fonction des places disponibles.

Il est donc vivement conseillé d'anticiper les réservations en appelant le 04 76 20 66 33 aux horaires suivants :

- de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 18 h 00 du lundi au jeudi,
- de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30 le vendredi et pendant les vacances scolaires.

La date, l'heure et les adresses de prise en charge et de destination doivent être précisées au moment de la réservation (commune, rue, n° de rue, bâtiment, accessibilité).

Lors de la réservation, le client précisera également la présence ou non d'accompagnateurs, de chien-accompagnateur et toutes autres informations utiles.

Pour un transport régulier (même jour, même adresse, mêmes horaires) le client doit contacter le service Flexo+ PMR dans un délai minimum de 3 semaines avant le début du transport.

Article 30 - La prestation de transport

Article 30-1 Horaires de fonctionnement du service de transport

Le service de transport fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai aux horaires suivants :

- de 6 h 30 à 00 h 30 du lundi au vendredi,
- de 7 h 15 à 00 h 30 le samedi,
- de 8 h 15 à 00 h 30 le dimanche et les jours fériés.

Les horaires ci-dessus indiquent l'heure de sortie (ou de rentrée) du véhicule au dépôt. Les horaires de première et de dernière prise en charge clients, seront donc fonction du lieu de début et/ou de fin du trajet.

Article 30-2 - Lieux de dépose / Prise en charge

Le service Flexo+ PMR offre un transport de porte à porte, ou en rabattement sur un arrêt du réseau TAG. La prise en charge ainsi que la dépose du voyageur s'effectuent sur le domaine public (voiries carrossables, trottoirs, parkings accessibles au public), dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

Pour des raisons de sécurité, le personnel de conduite n'est pas habilité au portage des personnes. Il a pour mission :

- l'aide à la montée,
- l'installation de la personne à bord du véhicule (arrimage du fauteuil et attache de la ceinture),
- le transport,

- l'assistance à la descente du véhicule sur l'espace public.

Les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

Article 30-3 - Ponctualité

Les clients sont tenus d'être présents sur le lieu de prise en charge 5 minutes avant l'heure convenue.

Compte tenu des aléas de la circulation et de la spécificité des missions, les horaires annoncés au client ne sont qu'indicatifs. Ils peuvent en effet varier de quelques minutes (un quart d'heure) par rapport aux horaires convenus.

Article 30-4 - Les conditions du transport Flexo+ PMR

Le choix du véhicule, du groupage des clients et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la seule responsabilité du Service « Flexo+ PMR ».

Chaque demande de transport est soumise à validation en fonction des disponibilités du service Flexo+ PMR. Lors de la réservation téléphonique, le planificateur peut être amené à :

- proposer au client un autre horaire de prise en charge en fonction des disponibilités du service
- organiser des regroupements avec d'autres clients PMR,
- associer la demande de transport à une ligne Flexo,
- proposer une correspondance avec le réseau TAG,
- refuser, en dernier recours, la demande de transport.

Un transport (une course) s'entend sans arrêt intermédiaire et pour un déplacement supérieur à 500 m. La destination de la course ne peut être modifiée en cours de route.

Article 31 - Annulation ou modification

Article 31-1 Annulation

Si pour une raison quelconque le client ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer la SÉMITAG le plus tôt possible avant l'heure de prise en charge convenue en appelant le service Flexo+ PMR au 04 76 20 66 33 en tenant compte des horaires de fonctionnement (précisés article 30-1).

Après 3 retards ou absences répétés non justifiés de la part du client, ce dernier fera l'objet d'une mise en garde de la part de la SÉMITAG, qui en cas de non-respect, pourra donner lieu à la suspension de l'adhésion pour une durée de 1 mois à compter du nouveau retard ou de l'absence non justifiés.

Article 31-2 - Modification

En cas de changements d'horaires et/ou d'itinéraires pour les voyages réguliers, le client doit faire une demande par téléphone ou par écrit (courrier, mail) auprès du service Flexo+ PMR.

Ces transports peuvent également être annulés de manière ponctuelle (vacances, maladie...) en informant nos services.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 32- Sécurité

Les conducteurs du service Flexo+ PMR et des partenaires sous-traitants sont seuls juges concernant l'installation des clients. Vélos, cyclomoteurs, scooters électriques, ... ne peuvent être embarqués à bord des véhicules.

Personnes en fauteuil roulant :

Les fauteuils roulants doivent être en bon état et équipés des 3 points d'ancrage réglementaires pour les crochets de fixation au sol du véhicule. En cas d'impossibilité physique, le voyageur devra le préciser lors de sa réservation et pourra posséder une autorisation médicale l'exonérant de cette contrainte.

Si tel n'est pas le cas, la SÉMITAG est en droit de refuser la prise en charge du client

La personne en fauteuil doit être obligatoirement maintenue sur celui-ci par une ceinture de sécurité ventrale fournie par le client.