

REGLEMENT INTERIEUR DU TRANSPORT A LA DEMANDE

Le Transport à la demande (TAD) est un service de transport collectif sur réservation. Il a pour objectif d'offrir aux voyageurs de Flers Agglo un moyen de transport, du lundi au samedi sur simple appel téléphonique, réservation auprès de l'agence Némus ou réservation en ligne.

Le service permet la liaison entre les communes non-desservies par le réseau de transport urbain Némus et les lignes interurbaines 117, 401, 402, 403, 406 du Conseil Régional de Normandie. Lorsque cela est possible, le service proposera un rabattement vers ces lignes interurbaines. Les 42 communes desservies sont les suivantes :

Athis-Val de Rouvre (61007)	La Lande-Patry (61218)
Aubusson (61011)	La Lande-Saint-Siméon (61219)
Banvou (61024)	Landigou (61221)
La Bazoque (61030)	Landisacq (61222)
Bellou-en-Houlme (61040)	Lonlay-le-Tesson (61233)
Berjou (61044)	Le Ménil-de-Briouze (61260)
Briouze (61063)	Ménil-Hubert-sur-Orne (61269)
Cahan (61069)	Messei (61278)
Caligny (61070)	Montilly-sur-Noireau (61287)
Cerisy-Belle-Étoile (61078)	Pointel (61332)
La Chapelle-au-Moine (61094)	Saint-André-de-Messei (61362)
La Chapelle-Biche (61095)	Saint-Clair-de-Halouze (61376)
Le Châtellier (61102)	Saint-Georges-des-Groseillers (61391)
La Coulonche (61124)	Sainte-Honorine-la-Chardonne (61407)
Dompierre (61146)	Sainte-Opportune (61436)
Durcet (61148)	Saint-Paul (61443)
Échalou (61149)	Saint-Philbert-sur-Orne (61444)
La Ferrière-aux-Étangs (61163)	Saint-Pierre-du-Regard (61447)
La Ferté Macé (61168)	Saires-la-Verrerie (61459)
Flers (61169)	Les Monts d'Andaine (61463)
Le Grais (61195)	La Selle-la-Forge (61466)

Plus de deux cents arrêts, matérialisés par des poteaux ont été mis en place dans ces communes.

Le présent règlement est disponible dans les véhicules, à l'agence Némus et en téléchargement sur <https://nemus.flers-agglo.fr/se-deplacer/transport-a-la-demande> ;

Un exemplaire de ce document est remis à toute personne qui en fait la demande.

Article 1 : Inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l'agence Némus située 6 place du Général de Gaulle à Flers.

Cette inscription peut s'effectuer :

- Directement en agence
- Par téléphone au 02 33 65 80 80

Article 2 : La réservation des voyages

Pour effectuer un déplacement avec le service de Transport à la Demande, il est nécessaire d'effectuer la réservation au 02 33 65 80 80, sur notre site internet www.nemus.flers-agglo.fr ou à l'agence Némus, 6 place du Général de Gaulle à Flers en indiquant :

- L'arrêt de départ
- L'arrêt d'arrivée
- La date du déplacement
- L'horaire souhaité pour chaque trajet
- Les prises de réservation s'effectuent aux heures d'ouvertures de l'agence Némus.

La réservation doit être faite au plus tard la veille (avant 17h30 en période scolaire, 16h15 en période de vacances scolaires) du déplacement souhaité.

Le client peut réserver son déplacement jusqu'à 15 jours à l'avance en agence ou par téléphone et jusqu'à 8 jours avant son déplacement sur notre site internet.

Lors de la réservation, l'utilisateur choisit son heure de départ impérative ou son heure d'arrivée impérative. En fonction de la demande et selon les disponibilités, la réservation sera prise en compte entre -60 minutes et -1 minute.

Exemple : Je souhaite partir impérativement à 11 heures, ma réservation oscillera entre 10h et 10 h 59.

Sur les périodes scolaires, les personnes scolarisées ne sont pas éligibles au service de transport à la demande le lundi, mardi, jeudi et vendredi avant 9h30 et après 15h30 et le mercredi avant 9h30 et entre 10 h 30 et 14h00). En effet, des circuits scolaires sont mis en œuvre pour répondre aux besoins de déplacement.

Le client doit se présenter 5 minutes minimum avant l'horaire de prise en charge convenu lors de la réservation.

Article : **Article 3 : Acceptation des réservations**

La réservation sera acceptée si le client :

- Remplit les conditions de l'article 2
- A effectué sa réservation selon les modalités de l'article 2
- Si l'une des conditions ci-après est respectée :
 - Les réservations sont soumises au nombre et à la capacité d'accueil des véhicules
 - L'organisation des circuits s'effectue selon l'ordre chronologique des réservations.

Article 4 : Modalités de paiement

Voici la liste des titres de transport acceptés par notre service :

- Le ticket unitaire
- Le carnet 10 voyages
- Les abonnements Sésame Mensuel ou Annuel

Article 5 : Les conditions de transport et le fonctionnement du service

**Le service fonctionne du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 7h (7h15 le samedi) à 19h.
Aucun service les dimanches et jours fériés.**

Le service assure un transport d'arrêt à arrêt dans la mesure de la non-concurrence avec les lignes régionales et lignes urbaines Némus auquel cas nous proposerons un transport à la demande vers les arrêts des lignes existantes. Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des bagages lourds.

Les lieux doivent être accessibles en marche avant pour notre véhicule.

Le choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. Le transport à la Demande est un transport collectif : certains transports peuvent être groupés sous réserve de ne pas allonger la durée du trajet d'un voyageur de plus de trois fois pour tous les trajets. La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

Article 6 : Annulation ou modification de la réservation

Si, pour une raison quelconque, le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer l'agence Némus la veille avant 17h30 au plus tard par téléphone ou directement à l'agence commerciale aux horaires d'ouverture.

Après 2 annulations faites en dehors de ce délai, un courrier d'avertissement sera envoyé à l'utilisateur. A l'issue de 3 annulations en dehors de ce délai, le client sera suspendu pendant un mois du service de Transport à la Demande.

A partir de 5 annulations en dehors de ce délai, le client pourra être suspendu définitivement du service de Transport à la Demande.

Article : **Article 7 : Ponctualité**

Nous nous engageons à prendre en charge le voyageur avec une tolérance de 8 minutes par rapport à l'heure convenue avec lui. Au-delà de ce délai ou en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise aux voyageurs dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect par l'utilisateur de l'horaire de prise en charge ; le conducteur se verra dans l'obligation de partir afin de ne pas retarder les autres usagers. **Tout retard ou rendez-vous non honoré sera considéré comme une annulation hors délai et fera l'objet des sanctions citées à l'article 6.**

Il est souhaitable pour le voyageur de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint. Il est demandé au voyageur d'être présent 5 minutes avant l'horaire fixé lors de la réservation afin d'éviter que son retard ne pénalise la clientèle.

Il pourra également être définitivement exclu dans le cas où les comportements déviants, inappropriés et irrespectueux sont constatés par les personnels Némus et dans les cas où les précédents rappels (avertissements, courriers, etc.) ne sont pas pris en compte par le client.

Si vous êtes suspendu du service de Transport à la Demande, il vous est formellement interdit d'utiliser ce service, et ce, même si la réservation a été réalisée avec un autre profil que le vôtre.

Article 8 : Sécurité

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité et consignes du conducteur, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité si le véhicule en est équipé. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par l'exploitant d'assurer le transport.

Article 9 : Transport de mineurs

Article :
Pour les mineurs de 0 à 8 ans :

Le transport de mineurs de 0 à 8 ans est interdit sans l'accompagnement d'un représentant légal majeur. Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

Pour les mineurs de 9 à 17 ans :

Les mineurs de 9 à 17 ans ont la possibilité d'utiliser seul le service de transport à la demande si les représentants légaux ont signé et transmis une décharge de responsabilité (formulaire disponible auprès des services Némus). A défaut de décharge de responsabilité dûment complétée et signée, un représentant légal doit être présent au départ et à l'arrivée du véhicule.

L'âge des enfants devra être précisé lors de la réservation.

Article 10 : Comportement à bord des véhicules

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement ou définitivement refuser l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer, de monter en état d'ébriété, d'injurier ou manquer de respect au personnel de conduite et personnel d'agence, de détériorer le matériel, de faire usage d'appareils ou d'instruments sonores, de transporter des matières dangereuses, de jeter des débris par les fenêtres, d'avoir des propos ou actes diffamatoires, d'ordre religieux ou politiques et mettant en péril la sécurité des biens et des personnes, de mendier ou vendre des objets de toute nature à l'intérieur du véhicules.

Aussi, il est interdit de perturber le service par des actes et comportements volontaires. Toute personne ne respectant pas ces dispositions peut se voir poursuivi en vertu du Décret n°86-1045 du 18/09/1986 du JO du 19/09/86 – P.1183.

Les clients sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Article 11 : Le transport des personnes à mobilité réduite

Le service de Transport à la Demande peut réaliser un service de proximité spécifique en « porte-à-porte » uniquement pour les **personnes en situation de handicap**. Les ayants-droits doivent répondre à l'un des critères suivants :

- Être titulaire d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80%, sans condition d'âge,
- Être titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, délivrée par le Ministère de la Défense.

L'utilisateur doit signaler au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap. Ce besoin d'accompagnement est mentionné sur sa carte d'invalidité.

Un justificatif en cours de validité devra être fourni à l'agence commerciale Némus.

Le délégataire, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur. L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix de l'utilisateur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui de l'utilisateur qu'il accompagne. Si un usager ne souhaite pas bénéficier de cet accompagnateur pour certains types de trajets, il devra fournir un certificat médical.

A bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer aux règles de sécurité et respecter le règlement intérieur, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture et la fixation du fauteuil.

Article 12 : Les animaux

A l'exception des chiens-accompagnateurs, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux est interdite dans les véhicules. La présence d'un chien-accompagnateur doit être signalée lors de la réservation.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise. L'exploitant ne pourra être tenu responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 13 : Les bagages

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants est autorisée dans la limite de la capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables ...

Les déplacements avec des bagages encombrants (déplacements vers les gares notamment) devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation.

Article 14 : Les objets trouvés

Les voyageurs sont seuls responsables des objets qu'ils transportent.

En cas de perte, la première démarche à effectuer est d'informer le conducteur de la perte de l'objet. Les objets retrouvés par les conducteurs seront centralisés et mis à disposition des voyageurs à l'agence Némus. Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

Le réseau Némus décline toute responsabilité pour toute perte, vol ou dégradation des effets personnels des voyageurs lors du transport.

Article 15 : L'expression des voyageurs et réclamations

Les usagers peuvent faire part de leurs remarques et réclamations à tout moment à l'agence Némus :

- Par téléphone au 02 33 65 80 80,
- Par mail : flers.nemus@transdev.com,
- Par courrier à l'adresse suivante : Agence Némus, 6 place du Général de Gaulle, 61 100 FLERS