



**TRANSPORT A LA DEMANDE DU PAYS VOIRONNAIS
REGLEMENT EN VIGUEUR A COMPTER DU 15 JUIN 2016**

Inscription au service

Toute personne souhaitant utiliser le service, de manière régulière ou non, doit être inscrite et communiquer ses coordonnées à la centrale de réservation en Agence Mobilité de Voiron.

Itinéraires et horaires de transport

Ils sont décrits dans les fiches horaires spécifiques au transport à la demande.

Le service est garanti même pour une seule personne transportée.

Cependant le déclenchement de la course est conditionné par la disponibilité des places dans le véhicule et par les moyens disponibles pouvant être mobilisés (véhicules, chauffeurs).

La prise en charge se fait d'arrêt à arrêt et le trajet est réalisé au plus court en fonction des personnes présentes dans le véhicule, y compris en cas de correspondances entre lignes.

L'horaire prévu sur les fiches horaires pourra, compte tenu des enchaînements d'arrêts ou de la disponibilité du véhicule, faire l'objet d'un décalage de plus ou moins 30 minutes.

Dans ce cas, le client sera prévenu au plus tôt par la centrale de réservation. En cas de retard sur l'horaire prévu, la personne est prévenue par téléphone par la centrale de réservation.

Modalités de réservation :

Centrale de réservation TAD
Agence Mobilité de Voiron
4 avenue des frères Tardy
38500 Voiron
Tel : 04.76.05.94.00 / Fax : 04 76 31 65 05

Les réservations se font

- au plus tôt 7 jours avant le jour du trajet demandé. Elles ne peuvent être anticipées sur plusieurs semaines.

- au plus tard la veille du trajet à 16h30.

Les réservations sont prises en compte durant les heures d'ouverture de l'Agence Mobilité du lundi au vendredi.

Les réservations pour le lundi sont effectuées au plus tard le vendredi.

Des réservations de dernière minute peuvent s'effectuer la veille du trajet ou le jour même sur des courses déjà déclenchées au planning, sans modification d'itinéraire et dans la limite des places et des moyens disponibles.

Lors des réservations, quel que soit le média utilisé (téléphone, fax, mail ou site internet), l'utilisateur devra indiquer :

- ✓ Ses noms, prénoms, adresse et son numéro de téléphone.
- ✓ Les points d'arrêt de départ et de destination ;
- ✓ L'horaire réservé correspondant aux fiches horaires ;

15 Juin 2016

- ✓ Le nombre de personnes concernées par la réservation;
- ✓ Les conditions particulières à son transport (siège enfant nécessaire, fauteuil roulant, ...)

Le client pourra être rappelé par l'Agence Mobilité en cas d'absence de moyens disponibles pour son trajet. Des propositions d'horaires décalés ou alternatifs pourront être effectuées. Certaines courses pourront être refusées en cas de saturation des moyens disponibles (véhicules, chauffeurs).

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Aucune halte ne peut être faite pendant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

Toute annulation du transport doit être effectuée au plus tard deux heures avant le départ de la navette auprès de l'Agence Mobilité de Voiron, pendant ses horaires d'ouverture.

Toute personne qui, pour des raisons diverses, annulerait de façon répétée ses réservations ou qui, régulièrement, ne serait pas présente au lieu de prise en charge se verra, après mise en demeure par le Pays Voironnais, exclue du service, dans des conditions définies par l'autorité organisatrice de transport.

Modalités de transport

Les transports sont réalisés avec des véhicules équipés pour accueillir tout type de public y compris les personnes à mobilité réduite.

Titres de transport

Le règlement des prestations se réalise dans les mêmes conditions que sur le service régulier. Il est possible de se procurer un ticket à l'unité auprès du chauffeur. Les abonnements et cartes 10 trajets sont disponibles aux points de vente du transport du pays voironnais, aux bornes automatiques, et auprès de l'Agence Mobilité de Voiron. Les abonnements peuvent également être rechargés sur internet.(www.paysvoironnais.com)

Conditions de transport

De façon générale et plus particulièrement pour les personnes à mobilité réduite la prestation ne peut être assimilée à un transport médical et ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement dans le domaine public ou privé (portage dans les escaliers, montée des étages...). Elle comprend une aide à la montée du véhicule depuis le point d'arrêt, la fixation éventuelle du fauteuil, le transport et une aide à la descente du véhicule.

Le conducteur assure également un accompagnement tout au long du trajet (information...).

Pour des raisons de sécurité le personnel n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un client en fauteuil.

Si le client est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet.

Comme tout retard des clients pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux clients de se présenter 5 minutes avant l'horaire réservé.

Les clients doivent respecter les interdictions générales valables sur le réseau de transport du Pays Voironnais et se conformer aux instructions de sécurité du règlement du réseau disponible dans le véhicule.

La fixation des fauteuils au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises. Pour les utilisateurs en fauteuil roulant non muni de dispositifs homologués, une étude au cas par cas des conditions de fixation sera réalisée.

Poussettes

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage et l'enfant doit être assis sur un siège enfant.

15 Juin 2016

Les clients doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants et l'âge de ces enfants ; le siège étant fourni par le transporteur.

Animaux

A l'exception des chiens guide, admis gracieusement, les animaux domestiques de petite taille sont tolérés lorsqu'ils sont installés dans un panier ou un sac convenablement fermé. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule, les objets restant 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 utilisateurs (odeur, encombrement, produit inflammable, etc).

Les vélos ne sont pas autorisés à bord des véhicules TAD, même pliants.

Informations/ Réclamations :

Le présent règlement sera remis à tout usager et sera disponible à l'intérieur du véhicule et à l'Agence Mobilité de Voiron.

Le point central pour les demandes d'informations et les réclamations est l'Agence Mobilité de Voiron. 4 avenue des frères Tardy 38500 VOIRON.

Ouverture du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h30. Le samedi de 10 à 12h00.

Toutes les réclamations écrites relatives au service de transport à la demande sont à adresser à :

Mme la Directrice du service Transport et Déplacements

40 rue Mainssieux

38511 VOIRON

Tel :04.76.32.74.44. / fax : 04.76.32.74.42.

transport@paysvoironnais.com

Litiges :

Tout litige survenant à l'occasion de la réalisation du service fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et la société de transport prestataire du Pays Voironnais pour l'exécution du service.

La décision sera rendue en dernier ressort par Monsieur de Président de la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais ou son représentant, vice président en charge des transports.