



Règlement d'utilisation du service de transport à la demande de GrandAngoulême

ARTICLE 1 : L'OBJET DU SERVICE	2
ARTICLE 2 : LA LISTE DES COMMUNES DESSERVIES ET LES POINTS DE CORRESPONDANCE	2
ARTICLE 3 : LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	2
ARTICLE 4 : LES HORAIRES DU SERVICE.....	2
ARTICLE 5 : LES MODALITES DE RESERVATIONS ET D'UTILISATION DU SERVICE.....	2
ARTICLE 6 : LA TARIFICATION ET LES TITRES DE TRANSPORTS.....	3
ARTICLE 7 : LES CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE	3
1. POSSIBILITE D'ADAPTATION DES HORAIRES ET DE GROUPAGE	3
2. RESPECT DES HORAIRES DE PRISE EN CHARGE	4
3. DEFINITION DE L'ARRET ET DU TRAJET.....	4
ARTICLE 8 : ANNULATION DE VOYAGES ET RETARDS	4
ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CONDUCTEUR ET SECURITE	4
ARTICLE 10 : OBLIGATIONS DES VOYAGEURS	5
ARTICLE 11 : CONDITIONS DE TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS	5
1. ANIMAUX.....	5
2. BAGAGES	5
3. POUSSETTES.....	5
ARTICLE 12 : OBJETS PERDUS OU TROUVES	7
ARTICLE 13 : INTERDICTIONS	7
ARTICLE 14 : LES MODALITES DE CONTESTATIONS ET RECLAMATION.....	7
ARTICLE 15 : SANCTION DES INFRACTIONS AU PRESENT REGLEMENT	7
ARTICLE 16 : CONTACT DU SERVICE MON TRANSPORT A LA DEMANDE	8
ARTICLE 17 : MEDIATION	8
ARTICLE 18 : ACCEPTATION DU PRESENT REGLEMENT PAR L'UTILISATEUR DU SERVICE	8
ARTICLE 19 : DIFFUSION.....	8

Article 1 : L'objet du service

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'utilisation du service « Möbius – Mon Transport à la Demande », à partir du 2 septembre 2019.

Ce règlement concerne le service des zones de transport à la demande (TAD) (1 à 12), dites « de proximité », en connexion avec le reste du réseau de transport public de l'agglomération du GrandAngoulême.

Article 2 : La liste des communes desservies et les points de correspondance

« Möbius – Mon Transport à la Demande » dessert plusieurs zones de proximité (voir le détail des zones sur stga.fr)

Article 3 : Le fonctionnement du service

Chaque zone est constituée de points d'arrêts de prise en charge définis et d'un point de correspondance prédéfini en fonction de la présence d'une ligne structurante et d'un centre d'attractivité.

- Sens ALLER :

Les usagers peuvent monter sur n'importe quel point d'arrêt de la zone. La course s'arrête sur le point de correspondance prédéfini de la zone.

- Sens RETOUR :

Les usagers sont pris en charge au point de correspondance prédéfini de la zone et ramenés vers les arrêts de la zone.

Seuls les points d'arrêts présents sur la feuille de route sont desservis aux horaires indiqués. Chaque jour le trajet à faire peut donc potentiellement être différent suivant les réservations du jour.

Le service « TAD » est utilisé sur commande préalable de personnes inscrites. Le service ne peut être utilisé que sur réservation.

Article 4 : Les horaires du service

Le service fonctionne de 6h00 (première prise en charge) à 19h30 (dernière prise en charge) tous les jours du lundi au samedi. Il n'y a pas de service les dimanches et jours fériés.

Article 5 : Les modalités de réservations et d'utilisation du service

Les réservations sont possibles 24h/24 sur internet (stga.fr, rubrique « Ma réservation TAD ») ou sur l'application dédiée, ainsi que par téléphone au Service Clientèle sur le créneau horaire de 9h-12h30 / 14h-17h00. Pour ce service, des réservations périodiques pourront être prises en une seule fois.

	Départ avant 14h	Départ après 14h
Sur internet stga.fr	Jusqu'à la veille avant 19h	Jusqu'au jour même avant 12h
Par téléphone Service clientèle STGA	Jusqu'à la veille avant 17h	

Pour les courses le samedi ou le lundi suivant, il faudra réserver au plus tard le vendredi avant 17h. Idem pour les courses précédées d'un jour fériés : elles devront être réservées le jour précédant le jour férié, avant 17h.

Le conducteur ne peut accepter les voyageurs n'ayant pas réservé au préalable leur trajet. Une course non réservée ne pourra donner lieu à un remboursement.

L'usager et le transporteur ne sont pas en mesure de modifier l'horaire et le lieu de prise en charge. Le respect de l'horaire demeure capital quant à la qualité de fonctionnement du service.

Article 6 : La tarification et les titres de transports

L'accès des véhicules est réservé aux usagers munis d'un titre ou abonnement de transport valable sur le réseau de transport public de GrandAngoulême ou qui l'achètent auprès du conducteur lors de leur montée.

A bord des véhicules, le conducteur vend des titres « dépannages » correspondant à des titres de transport à l'unité et périodiquement des titres événementiels, intégrés à la grille tarifaire en vigueur.

Toute personne qui prend place dans un véhicule doit être en possession d'un titre de transport valable, doit le présenter au conducteur (le contrôle des titres étant obligatoire), et le valider sur l'équipement billettique prévu à cet effet.

Article 7 : Les conditions de prise en charge

1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage

Le service clientèle de la STGA pourra être amené à proposer des horaires légèrement différents pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les courses permettant de satisfaire plusieurs clients simultanément. Une adaptation de l'heure de départ pourra être ainsi envisagée en fonction des arrêts réservés sur l'horaire demandé. Plusieurs clients pourront être transportés simultanément sans que la STGA ne les en informe au préalable.

2. Respect des horaires de prise en charge

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres clients, et l'horaire au point de correspondance, le respect des horaires est impératif.

Une tolérance d'horaire de passage du véhicule est prévue :

- Le voyageur devra être présent au minimum 5 min avant l'horaire convenu lors de la réservation.
- L'horaire de passage du véhicule n'excédera pas 5 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Si le conducteur prévoit un retard de plus de 5 min sur l'horaire fixé, la STGA préviendra le bénéficiaire par téléphone dans la mesure du possible.

Si l'utilisateur du service est en retard, la réservation est considérée comme non suivie d'effet.

3. Définition de l'arrêt et du trajet

À la réservation, le nom de l'arrêt de prise en charge est communiqué au bénéficiaire.

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un arrêt de départ et un point de correspondance. Le conducteur ne peut accepter aucun arrêt supplémentaire ou modification de destination. Il doit scrupuleusement respecter sa feuille de route.

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

Article 8 : Annulation de voyages et retards

En cas de désistement, l'utilisateur du service doit annuler sa réservation de voyage auprès du service Mon transport à la Demande de la STGA, aux heures d'ouverture du service, au mieux la veille pour le lendemain et maximum à 12h pour un déplacement l'après-midi et 19h pour un déplacement le lendemain, ou sur stga.fr, dans la rubrique « Ma réservation TAD ».

En cas d'annulation tardive ou de retards fréquents, la STGA se réserve le droit ne plus traiter prioritairement les demandes de transport de l'utilisateur du service concerné. Par ailleurs, la STGA pourrait être amenée à facturer la course au tarif d'une course taxi classique au bout de 3 courses annulées hors délais et sans motif recevable.

Article 9 : Obligations du conducteur et sécurité

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son arrêt de départ à son arrêt d'arrivée dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- Le conducteur pourra aider, si besoin, à monter dans le véhicule.

- Le conducteur s'assure notamment que chaque utilisateur du service ait attaché sa ceinture de sécurité. Il n'a pas le droit de démarrer avant que la ceinture soit attachée. Toute opposition à ces dispositions peut entraîner un refus de transport.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur peut être amené à déposer les utilisateurs en amont ou en aval des arrêts de bus.

Article 10 : Obligations des voyageurs

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité et les horaires de passage.

Article 11 : Conditions de transport des animaux et objets divers

1. Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés. Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont installés dans un panier ou un petit sac. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

En aucun cas la STGA ne pourra être tenue responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

2. Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord des véhicules, 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 voyageurs (odeur, encombrement, produit inflammable...). Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

3. 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. Les utilisateurs du service doivent fournir les sièges auto homologués nécessaires pour les enfants de moins de 4 ans. Ils doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants de plus de 4 ans.

Ci dessous une illustration des sièges auto à utiliser selon l'âge :

BÉBÉS
de 0 à 13 kg



LIT-NACELLE
JUSQU'À 10 MOIS



SIÈGE DOS À LA ROUTE
JUSQU'À 13 MOIS



ENFANTS
de 9 à 18 kg



SIÈGE-BAQUET
DE 9 MOIS À 4 ANS



GRANDS
de 15 à 36 kg



REHAUSSEUR
DE 4 À 7 ANS



REHAUSSEUR
DE 7 À 11 ANS



Article 12 : Objets perdus ou trouvés

La STGA n'est nullement responsable des objets perdus. Le voyageur peut à tout moment contacter la STGA afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport. L'objet retrouvé pourra être récupéré dans les locaux du service ou, dans la mesure du possible, rendu lors d'un prochain voyage.

Article 13 : Interdictions

Il est interdit de :

- manger dans les véhicules,
- fumer (ou « vapoter ») dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ...,
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport,...), résidus ou détritrus de toute nature.

Article 14 : Les modalités de contestations et réclamation

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à la STGA :

- Par courrier : STGA Mon transport à la Demande – 554 route de Bordeaux – BP 32322
–
16023 ANGOULÊME Cedex
- Par mail : à l'adresse suivante : montad@stga.fr
- Par internet : sur le site www.stga.fr dans la rubrique « Réclamations / Suggestions »

Article 15 : Sanction des infractions au présent règlement

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés du Délégué ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

Article 16 : Contact du service Mon transport à la Demande

Pour toutes questions, vous pouvez contacter le service Mon transport à la Demande :

- Par courrier : STGA Mon Transport à la Demande – 554 route de Bordeaux – BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex
- Par internet : sur le site www.stga.fr
- Par mail : montad@stga.fr
- Par téléphone : 05 45 65 25 35

Article 17 : Médiation

Conformément à l'article L133-4 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. A cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

AMIDIF : Association des médiateurs indépendants d'Ile de France

Siège social : 1 place des Fleurus – 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com/> Courriel : contact@amidif.com

Article 18 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service

Ce règlement est adressé systématiquement à tous les utilisateurs du service « Möbius, Mon Transport à la Demande ». L'utilisateur du service doit en accepter les conditions générales dans son dossier d'admission pour bénéficier du service

Article 19 : Diffusion

Le présent règlement sera consultable sur le site stga.fr et en version papier sur demande auprès du service Mon Transport À la Demande