

Conditions d'utilisation SAD évolitY

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE RESERVATION DES TRANSPORTS À LA DEMANDE EVOLITY TAD'Y ET TPMR ET D'UTILISATION DES SERVICES TAD'Y

1 — Objet du service et désignation des parties

Le transport à la demande désigne le service de transport collectif fonctionnant uniquement sur réservation et mis en œuvre par la société exploitante du réseau évolitY, Moventis Pays de Montbéliard en lien avec le Pays de Montbéliard Agglomération.

L'utilisation des services sur réservation suppose l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après CGU »). Le Client reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

Les Services A la Demande (SAD) du réseau évolitY **accessibles uniquement sur réservation** regroupent à la fois :

- le service tad'Y de jour et de soirée qui sont accessibles sur réservation à tous les résidents des communes desservies.
- et le service TPMR (Transport de Personne à Mobilité Réduite) dédié aux personnes en situation de handicap. Ce service est accessible sous conditions et les clients TPMR doivent avoir un dossier accepté par Moventis Pays de Montbéliard avant de pouvoir effectuer des réservations.

Les présentes CGU déterminent les conditions d'utilisation des moyens de réservation de tous les SAD du réseau évolitY et de l'usage du service tad'Y en journée et en soirée (y compris le service Flexy Foot). En revanche Le service TPMR, compte tenu de ses spécificités et du fait de l'existence d'un dossier d'inscription et de la signature d'une charte d'utilisation spécifique n'est pas inclus dans les présentes CGU.

Le « Client » désigne tout client voyageant sur le réseau tad'Y ou TPMR

2 — Les conditions d'usage du système de réservation des SAD

Ce service, **accessible uniquement sur réservation** est accessible au travers :

- Du site internet « www.evolity.fr » accessible 7j/7 et 24h/24,
- De l'application évolitY - Tad'Y téléchargeable sur les magasins d'application associés aux systèmes d'exploitation iOS et Android et accessible 7j/7 et 24h/24,
- De la centrale d'appel au N°03 81 36 70 00 (appel gratuit) joignable du lundi au samedi (hors jours fériés) de 7h à 19h.

Le site www.evolity.transport-a-la-demande.fr et l'application *évolitY -tad'Y* sont édités par Padam.

Pour rappel, pour faire une réservation, un client doit obligatoirement se créer un compte, soit auprès de la centrale d'information, soit en s'inscrivant sur l'application, ou sur la page de réservation en ligne.

Le Client peut réserver pour une ou plusieurs personnes.

2.1 La réservation des trajets

2.1.1 Les conditions de réservation

Le Client peut réserver un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates différentes, jusqu'à 30 jours avant un trajet. La réservation le jour J est possible au plus tard deux heures avant l'heure de prise en charge souhaitée et seulement si des disponibilités sont encore possibles.

Le Client peut réserver pour une ou plusieurs personnes.

2.1.2 Création de compte

Toute réservation de trajet nécessite la création d'un compte client par l'utilisateur, peu importe le canal de réservation utilisé (application mobile, site internet ou téléphone). Un seul compte client est autorisé par personne physique quel que soit le canal d'inscription utilisé. Sur le site internet ou l'application mobile, pour l'enregistrement de son compte, le Client doit renseigner les informations personnelles et les coordonnées nécessaires à la réalisation du service.

Les informations demandées sont :

- Nom,
- Prénom,
- Numéro de téléphone,
- Adresse courrier électronique,
- Mot de passe.

Toutes ces données sont obligatoires.

La création du compte client n'est effective qu'après validation du numéro de téléphone via un code reçu par SMS. Le client reçoit un courrier électronique confirmant son inscription sur le service.

Par téléphone

Le client doit choisir par l'intermédiaire du serveur vocal interactif le numéro correspondant au service sur réservation tadY TPMPR pour être mis en relation avec un téléopérateur.

Une fois mis en contact avec un téléopérateur, il est demandé au Client de renseigner les informations nécessaires à l'exécution du service pour garantir l'identification et l'individualisation des informations :

- Nom (obligatoire),
- Prénom (obligatoire),
- Le n° de téléphone (obligatoire),
- Adresse de courrier électronique.

Si le Client souhaite ensuite utiliser le service sur le site internet ou l'application mobile en conservant le même compte client, il doit demander l'envoi d'un email de réinitialisation de mot de passe pour indiquer le mot de passe qui lui servira à se connecter.

2.1.3 Recherche et réservation de trajet

Les différents canaux d'utilisation du service permettent au Client de réserver un trajet sur le territoire choisi parmi ceux sur lesquels le service de Transport à la Demande est disponible.

- Seuls les clients ayant un dossier TPMPR validé et ayant déjà fait des réservations TPMPR auront accès à un service de réservation d'adresse à adresse. Les dossiers doivent être demandés, complétés et renvoyés au moins 15 jours avant toute demande auprès de la société de transport Moventis Pays de Montbéliard (plus de détails dans la charte d'utilisation des TPMPR)
 - ⇒ Dans ce cas, le type de handicap défini dans le profil du compte client définira le type de véhicule qui pourra venir chercher le client. Si la personne est inscrite comme utilisatrice d'un fauteuil roulant, alors un véhicule adapté (rampe, ...) sera alors déclenché. Si la notion de fauteuil roulant n'a pas été évoquée dans le dossier, un véhicule léger de type 9 places classique pourra être affecté à la course de ce client. A chaque réservation une PMR voulant voyager accompagnée devra le préciser.
- Les autres clients auront accès au service tad'Y de réservation d'arrêt à arrêt
 - ⇒ Ces Clients peuvent effectuer des recherches de trajets en indiquant :
 - l'arrêt de départ, et l'arrêt d'arrivée
 - les dates de trajet,
 - l'heure souhaitée de départ ou d'arrivée,
 - le nombre de personnes devant être prises en charge.

- NB : Chaque personne prise en charge devra posséder un titre de transport valide (achat d'un ticket unitaire possible à bord du véhicule) et le valider dans le véhicule.
- ⇒ Les propositions de trajets sont faites au Client en fonction des disponibilités du service de transport. Le Client sélectionne les trajets qui lui conviennent et peut les réserver. Si le Client a renseigné une adresse de courrier électronique, il reçoit un courrier électronique confirmant sa réservation et indiquant les détails du ou des trajets.

2.2 Modification et annulation de réservation

Le Client doit nécessairement annuler sa réservation qu'il ne souhaite pas honorer. Le Client peut annuler ou modifier sa réservation jusqu'à 30 minutes avant l'heure de prise en charge par le véhicule.

Si le Client ne se présente pas pour un trajet réservé sans annuler sa réservation au préalable dans les délais indiqués plus de trois fois en un mois, Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de bloquer l'accès au service temporairement. En cas d'annulation, le Client a la possibilité d'indiquer sa raison d'annulation.

2.3 Gestion de compte

Le Client peut à tout moment modifier les informations suivantes indiquées dans son compte client :

- Informations d'identifications (nom, prénom),
- Coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone),
- Favoris.

Sur l'application mobile ou le site internet, le Client peut modifier directement les informations mentionnées ci-dessus, excepté le numéro de téléphone.

Le Client peut également demander la modification de ces informations, y compris le numéro de téléphone, en contactant la centrale d'appel.

3 — Les conditions d'usage des prestations de transport proposées (hors TPMR)

3.1 Les principes de fonctionnement

- Les services fonctionnent avec une prise en charge à un **arrêt de bus** du réseau évolitY et une descente à un arrêt de bus du réseau.
- Les **arrêts et horaires sont définis à la réservation** et aucune course ne pourra être modifiée en cours d'itinéraire et des arrêts non définis dans le périmètre du service ne pourront pas être desservis par les conducteurs. Aucun arrêts ou détours ne pourra se faire sur le parcours de la course car cela risquerait de mettre en péril les temps de parcours et enchaînement des véhicules et pourrait créer des problèmes de sécurité.
- Le principe de **non-concurrence du réseau avec les lignes de bus évolitY** s'applique quel que soit le secteur. Une personne souhaitant faire une réservation sur un trajet disposant presque au même horaire (à plus ou moins 10 minutes près) d'une desserte avec une ligne de bus desservant les mêmes arrêts pourra se voir refuser le service de tad'Y et devra s'orienter sur la ligne existante y compris s'il s'agit d'une ligne à vocation scolaire.
- Le principe de **groupage des clients** sur un même circuit permettra l'optimisation du service et il peut y avoir jusqu'à 6 personnes qui soient pris en charge par un seul véhicule tad'Y.
- Ces services sont assurés par des petits **véhicules de type 9 places** aux couleurs du réseau évolitY avec écrit dessus tad'Y afin d'être identifié facilement par le client.

3.2 Les horaires des services et délais de réservations

- Des **horaires théoriques sont fournis à titre indicatifs sur les supports de communication**, mais ils peuvent être ajustés en fonction des niveaux de réservation à certains horaires très demandés dans la journée pour permettre de s'adapter au mieux aux demandes du plus grand nombre. **Seul les horaires fournis lors de la réservation feront foi**. Il se peut donc que les horaires proposés ne soit pas fixes et pas toujours les mêmes selon les jours de réservation. Chaque réservation même récurrente pourra voir des horaires spécifiques que le client s'engage à respecter au jour le jour.
- Le client doit **se présenter à l'arrêt 5 minutes avant** l'heure demandée pour garantir la bonne prise en charge. Les conducteurs ont pour consigne d'attendre 1 à 2 minutes maximum pour permettre d'attendre un client légèrement en retard mais au-delà de 2 minutes sur l'horaire de réservation, ils doivent partir pour honorer les autres réservations et le client sera considéré comme non présent.

- En cas de retard d'un véhicule, il est conseillé d'appeler la centrale d'information du réseau au 03 81 36 70 00 pour avoir une explication et obtenir une consigne sur le besoin d'attendre ou non le véhicule.
-
- Pour les **tad'Y de journée** la réservation peut se faire **jusqu'à 2h avant l'heure de prise en charge** souhaitée **en fonction des disponibilités** au moment de la réservation. Il est conseillé de réserver le plus tôt possible (maximum 30 jours avant) pour s'assurer les meilleures disponibilités du service.
 - Ils sont accessibles au public **du lundi au samedi, hors jours fériés.**
 - Les **services de journée** disposent chacun de **six allers et retours par jour** en rabattement vers des points nœuds du réseau (également appelés pôles d'échanges).
 - Les principaux pôles de rabattement en journée où les clients pourront arriver en destination finale ou faire une correspondance sur le réseau évolitY ou repartir sont : l'Acropole à Montbéliard, la Place du Marché à Audincourt, les arrêts de Pont de Roide (Bouleaux, Les Halles,..) ou l'Espace Médian dans le territoire de Belfort (Gare TGV ou Hôpital Nord Franche-Comté).
 - Sur les trajets entre les communes avec une offre tad'Y et les pôles de rabattement, les réservations sont autorisés de commune à commune mais pas à l'intérieure de la même commune. Une limite d'un kilomètre est appliquée par le logiciel de réservation qui pourra donc bloquer certains trajets.
- Pour les **tad'Y de soirée**,
 - Tad'Y concert et Flexy Foot, la réservation peut se faire **jusqu'à la veille de l'événement avant 19h.**
 - Ces services sont accessibles en fonction d'un **calendrier prévisionnels** de concerts ou de matchs **fournis par les organisateurs** d'événements et ne fonctionnent que si le réseau de bus évolitY ne permet pas une desserte aux horaires des événements. Les horaires sont donc ajustables en fonction des horaires demandés par les organisateurs et pas forcément les mêmes à chaque date de déclenchement.
 - Pour le service tad'Y Loisirs pour les vendredis et samedis soir (départ 22h30 de l'arrêt Lumière à Audincourt ou 22h45 de l'arrêt Acropole à Montbéliard) la réservation peut se faire jusqu'au jour même avant 14h **en fonction des disponibilités** au moment de la réservation.

Tous les horaires et descriptifs détaillés des services sont actualisés et disponibles sur Internet sur la page <https://www.evolity.fr/les-services-specifiques/tady-transport-a-la-demande/>

3.3 Tarification et validation

Les différents modes de réservation sont accessibles gratuitement.

Le Client voyageur doit circuler à bord des véhicules avec un titre en règle et validé. Ces services tad'Y sont accessibles avec l'ensemble de la gamme tarifaire du réseau évolitY à l'exception du titre scolaire PMA gratuit valable pour 2 trajets par jour. Il doit donc effectuer sa validation à la montée auprès du conducteur. S'il ne dispose pas de titre en cours de validité, le Client peut acheter un titre unitaire à bord au tarif en vigueur

dans la gamme tarifaire du réseau évolitY. En cas de contrôle et de non-respect de ces règles, il sera amendable selon les dispositions prévues dans les conditions générales d'utilisation et de vente du réseau de bus évolitY.

Attention le service TPMP dispose d'une tarification spécifique décrite dans sa charte d'utilisation.

4 — Service clientèle (information, réclamation, ...)

Le site internet et l'application mobile comportent des onglets d'informations et les descriptifs mis à jour des différents services proposés.

Toute demande d'information concernant le service de transport à la demande peut également se faire par téléphone au numéro de téléphone 03 81 36 70 00.

Le Client peut contacter le service clientèle en cas de demande ou de réclamation. Il peut également envoyer un e-mail à l'adresse contact.evolyty@moventia.net en indiquant l'objet de sa demande, et ses coordonnées de contact.

5 — Sanctions possibles

Le Client doit se présenter 5 minutes avant l'heure de prise en charge, indiquée dans la dernière notification ou fournie par le téléopérateur. Si le Client se présente à l'arrêt après que le véhicule soit parti, le Client sera considéré comme ne s'étant pas présenté pour sa réservation sans annulation préalable et encourt des sanctions.

Après plus de 3 absences lors d'une réservation en un mois sans avoir annulé au moins 30 minutes avant l'heure réservée, le client pourra se voir refuser temporairement l'accès au service pour une durée à la convenance de Moventis Pays de Montbéliard selon les alertes faites et la récurrence des absence injustifiées.

Autres motifs de sanction :

- si le client se présente avec un autre passager l'accompagnant alors que la réservation n'avait été prise que pour une personne
 - si le client a un comportement inapproprié dans le véhicule avec les autres clients ou avec le personnel de conduite ou les conseillers commerciaux au téléphone.
- ⇒ des exclusions temporaires (puis permanentes) pourront être prise pour une durée à la convenance de Moventis Pays de Montbéliard selon les alertes faites, la récurrence et la gravité des problèmes constatés.

6 — Protection des données personnelles

En sa qualité de responsable de traitement Moventis Pays de Montbéliard est amené à collecter et traiter vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public. La collecte et le traitement de ces données sont effectuées dans le respect des réglementations applicables en matière de protection des données personnelles.

Les données sont traitées à des fins de :

- Gestion et d'organisation du service de transport à la demande ;
- Amélioration du service de Transport à la Demande sur les territoires où il est disponible,
- Gestion des réclamations des Clients (elle pourront être utilisées comme preuve en cas de litige ou de comportement anormal d'un usager)
- Gestion des appels entrants de la centrale d'appels,
- Gestion de la qualité des appels entrants de la centrale d'appels.

Les données d'identification (Prénom, Nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone), les adresses favorites renseignées par les usagers, les historiques des trajets et réservations réalisés et les données de connexion des Clients sont collectés et traités.

Ces données sont susceptibles d'être analysées à des fins statistiques mais elles seront transmises anonymisées pour des demandes extérieures à la société de transport utilisatrice, et notamment au cas de besoin de l'Autorité Organisatrice des Mobilités sur le territoire de l'agglomération de PMA.

Les données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans. Elles sont conservées tant qu'elles sont nécessaires à la réalisation des prestations du service.

Les personnes concernées par ces traitements bénéficient à tout moment, et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, de portabilité, à communiquer des instructions sur le sort de leurs données en cas de décès, de retrait de consentement (si donné) et d'un droit de former opposition auprès de l'autorité compétente. Pour exercer vos droits, merci de nous contacter par courrier (Moventis Pays de Montbéliard – La Charmotte – 25420 Voujeaucourt) ou par email sur notre boîte contact.evoluty@moventia.net en indiquant votre demande et vos noms, prénoms et coordonnées de contact et en fournissant un justificatif d'identité.

7 — Propriété intellectuelle

Padam est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site de réservation hors contenus libres de droit, notamment les textes, images, graphismes, logos, icônes, sons. Toute exploitation sans autorisation du site ou de l'un des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

8 — Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par Moventis Pays de Montbéliard. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa réservation.

9 — Médiation, droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes CGU sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Moventis Pays de Montbéliard et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Si aucun accord ou aucune médiation ne sont possible, les tribunaux français et notamment le tribunal de commerce de Belfort sera seul compétent pour connaître de tout litige relatif aux présentes, y compris, sans que cette énumération soit limitative, leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et ses conséquences.