

# **REGLEMENT D'EXPLOITATION**

## **DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS ELIOS**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public urbain du Grand Villeneuvois ainsi que leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau urbain du Grand Villeneuvois.

### **ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT**

#### **2.1 - Accès aux véhicules**

L'accès au réseau de transport est interdit à tout enfant âgé de moins de 6 ans, sauf s'il est accompagné d'une personne de plus de 12 ans. Dans le cas contraire, le service de transport ne saura être tenu responsable pour défaut de surveillance en cas d'incident quel qu'il soit.

Les services de transport bénéficiant d'accompagnateurs sont accessibles à partir de 3 ans.

#### **2.2 - Arrêts**

Tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, les voyageurs désirant monter à bord du véhicule sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils souhaitent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment tôt pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

À l'arrivée aux arrêts «terminus» tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

#### **2.3 - Places réservées**

Dans chaque véhicule, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible» ;
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible»,
- femmes enceintes;
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte);
- personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles)

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

#### **2.4 - Transport d'animaux - objets encombrants - matières dangereuses**

##### **2.4.1 - Animaux**

En règle générale, tous les animaux sont interdits à l'exception :

- Des chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

- Des animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent pas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. En revanche les propriétaires seront tenus responsables des dégâts occasionnés par leurs animaux.

#### **2.4.2- Objets encombrants**

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants.

Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. L'exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Les poussettes ne doivent pas être utilisées à l'intérieur des véhicules et doivent être pliées en cas de forte affluence. Les jeunes enfants doivent être retirés des poussettes à l'intérieur des véhicules et tenus immobilisés.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type «supermarché».

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations de service.

#### **2.4.3 - Matières dangereuses - armes**

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur.

### **2.5 - Interdictions**

#### **2.5.1 - Il est interdit aux voyageurs, sous peine de sanction :**

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant ;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ;
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales de l'exploitant et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;

- d'enlever, de souiller, , de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation. Il en est de même pour les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de se servir sans motif valable des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.

#### **2.5.2 - Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :**

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou équipements assimilés ;
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tout autre équipement assimilé;
- et, plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer; de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritres de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer le dysfonctionnement des équipements et installations ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags ou gravages ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

## **ARTICLE 3 : VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT**

### **3.1. Tarifs**

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice, soit la Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois.

### **3.2. Achats de titres de transport**

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des revendeurs agréés, des dépositaires du réseau, à l'agence commerciale ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules. Dans ce dernier cas, les voyageurs doivent faire l'appoint.

### **3.3. Limitation d'utilisation**

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une falsification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative ;
- de revendre des titres de transport non compostés.

### **3.4. Validation des titres**

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- composer leur ticket unitaire, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1<sup>ère</sup> utilisation en l'introduisant dans le composteur mis à leur disposition.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur leur coupon d'abonnement leur numéro d'abonné.

### **3.5. Contrôle des titres**

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transport.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement, c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté au contrôle par l'exploitant, et habilité à cet effet. Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant-droit et de son identité sur demande du personnel habilité par l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

## **ARTICLE 4 - CONSTATATION DES INFRACTIONS**

### **4.1 Préventions**

En cas de non-respect du présent règlement d'exploitation, les conducteurs ou le personnel habilité peuvent prendre des sanctions à l'encontre des usagers.

#### **AVERTISSEMENT**

Un avertissement sera établi en cas de :

	<b>Autres conséquences</b>
Chahut, insolence	/
Non-présentation du titre de transport	/
Non-respect d'autrui et des consignes de sécurité	/
Non-port du gilet jaune pour les élèves transportés en autocars	/
Non-attachement de la ceinture de sécurité pour les véhicules équipés	/

#### **EXCLUSION**

Une exclusion temporaire au service de transport sera prise à l'encontre de l'utilisateur en cas de :

	<b>Autres conséquences</b>
Violences ou menaces répétées	/
Insolence grave	/
Introduction ou manipulation d'objet ou matériel dangereux	/
Falsification du titre de transport	/
Dégradation du matériel	Les frais de remise en état seront facturés aux auteurs des faits ou au représentant légal si les faits ont été commis par un mineur. Dépôt de plainte
Vols, racket	Dépôt de plainte
Agression physique	Dépôt de plainte
Récidive suite à un avertissement	

Une exclusion définitive au service de transport sera prononcée en cas de récidive suite à une exclusion temporaire importante.

### **4.2 Contraventions**

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3 seront en situation d'infraction. Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

#### **4.2.1 Peines encourues**

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

#### **4.2.2 Indemnité forfaitaire transactionnelle**

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction.

- sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,

- ou dans le délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis.

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de la dite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible de poursuites devant les juridictions compétentes.

## **ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS**

### **5.1. Responsabilité**

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et / ou agence commerciale, ainsi que chez ses revendeurs agréés Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public

### **5.2. Garde**

Les objets trouvés sont restitués à leur propriétaire à la Maison de la Mobilité au 22 rue du Collège 47300 – Villeneuve sur Lot.

## **ARTICLE 6 - RÉCLAMATIONS**

### **6.1. Qualité**

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur; soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à justifier la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

### **6.2. Réclamations verbales**

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

### **6.3. Réclamations écrites**

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au siège de l'exploitant.

Par voie postale :

Maison de la Mobilité – 22 rue du Collège - 47300 Villeneuve/Lot

ou

CAGV – 24 rue du Vieux Pont – 47440 Casseneuil

### **6.4. Registre des réclamations**

Le personnel de la Maison de Mobilité, 22 rue du Collège à Villeneuve sur Lot, se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

## **ARTICLE 7 - AFFICHAGE**

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules. Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à la Maison de la Mobilité ou bien être expédié sur demande.

## **ARTICLE 8 - REMBOURSEMENT**

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

## **ARTICLE 9 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES**

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards ou de services non assurés quelle qu'en soit la raison.

## **ARTICLE 10 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES À LA DEMANDE**

### **10.1. Conditions d'accès aux services TAD PMR**

L'accès au service TAD PMR, pour les personnes résidentes, sur le territoire du Grand Villeneuvois est soumis à certaines conditions.

L'inscription au service passe par la constitution d'un dossier d'admission. Elle pourra être validée si nécessaire, notamment pour évaluer les conditions d'accessibilité, à l'occasion d'une rencontre-entretien dans les locaux de l'Exploitant.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'exploitant, à la Maison de la Mobilité, au 22 rue du Collège à Villeneuve sur Lot.

L'accès au service TPMR pour des personnes extérieures au territoire du Grand Villeneuvois, est possible selon les conditions énoncées ci-dessus. L'intégralité du déplacement doit se faire à l'intérieur du PTU. L'inscription au service étant temporaire, elle n'est pas soumise à l'établissement d'un dossier d'admission.

### **10.2. Nature des prestations réalisées**

#### **10.2.1 Le service de TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)**

La société assure un transport de porte à porte. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Le client sera déposé en un point sécurisé.

Le service ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le recours au groupage sera privilégié. Pour se faire un transport réservé peut être décalé, après information du client, dans la limite de +/-20 minutes.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres.

#### **10.2.2 Le service de TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)**

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et points d'arrêts prédéfinis en fonction du cahier des charges établi au préalable. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

### **10.3. Réservation**

#### **10.3.1 Le service TPMR**

L'ayant-droit effectue la demande de réservation par téléphone au **0810 100 260** au plus tard la veille à 18h du lundi au vendredi en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour, la présence ou non d'un accompagnateur et l'utilisation de fauteuil roulant.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances etc.).

En cas de déplacements à l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service de transport puisse répondre au mieux à la demande.

### **10.3.2 Le Service TAD**

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au **0810 100 260** au plus tard la veille à 18h du lundi au vendredi en précisant l'horaire, l'arrêt d'origine et l'arrêt de destination.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances etc.).

En cas de déplacements à l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service de transport puisse répondre au mieux à la demande.

### **10.4. Déplacements inutiles**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation :

- pour un horaire de prise en charge compris entre 8h et 14h, l'annulation devra se faire la veille avant la fermeture de la centrale soit avant 18h du lundi au vendredi et avant 11h le samedi pour une prise en charge le lundi matin ;
- pour un horaire de prise en charge compris entre 14h et 19h, l'annulation devra se faire 5h avant.

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstance justifiant ce manquement, il lui sera appliqué une sanction :

- Avertissement dès le premier déplacement inutile ;
- Exclusion temporaire au deuxième déplacement inutile ;
- Exclusion définitive du service au troisième déplacement inutile.

### **10.5. Ponctualité**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

### **10.6. Tarification et modalités de correspondance**

Seuls le ticket unitaire et le carnet de 10 voyages sont acceptés sur les services TAD et TPMP du réseau de transports publics de voyageurs du Grand Villeneuvois.

Modalités de correspondance avec le RESEAU et le ticket unitaire : le client doit préciser à l'opérateur dès la réservation son souhait de correspondance. Le jour du transport, le conducteur lui restitue son ticket unitaire daté et utilisable pour toute correspondance dans l'heure.

Dans le sens RESEAU → service à la demande, il suffit d'oblitérer un ticket dès le début du trajet et de le conserver sur l'ensemble du parcours.

### **10.7. Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service TPMP**

#### L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

#### L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de membres de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport valide ; en outre il



sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

#### **10.8. Sécurité**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture ; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de la l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.

#### **10.9. Mise à jour de la fiche utilisateur du service TPMP**

##### Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil..), il est important de prévenir par écrit le service pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces modifications dans la programmation.

##### Non utilisation du service

Le fichier « clients » est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

Passé ce délai, l'utilisation du service sera donc soumise à une réinscription selon les modalités redéfinies à l'article **10.1.**

#### **10.10. Bagages**

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