Règlement du service Lignes à la Carte Lignes d'Azur – Métropole Nice Côte d'Azur

ARTICLE 1er : CHAMP D'APPLICATION / PREAMBULE

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport à la demande, réalisé sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur, sous la dénomination « Lignes à la Carte ».

Le Transport à la demande (ci-après désigné par « Lignes à la Carte est un dispositif de transport public facilitant la desserte de secteurs peu denses ou peu accessibles dont les spécificités géographiques impliquent l'utilisation de véhicules de gabarit adapté.

Les « Lignes à la Carte » fonctionnent sur réservation obligatoire (exceptées les courses fixes des Lignes à la Carte zonales), et s'opèrent d'arrêt à arrêt au sein de zones géographiques définies. Ce service ne peut être confondu avec le service de transport public dédié aux personnes à mobilité réduite (Mobil'Azur), dont le règlement et les modalités de fonctionnement sont spécifiques.

ARTICLE 2 : OBJET

Le règlement général du réseau « Lignes d'Azur » des transports publics de la Métropole Nice Côte d'Azur (MNCA) s'applique sur le Transport à la Demande. Le présent règlement spécifique du service de transport à la demande en est un complément d'importance majeure.

Il vise à définir les conditions d'accès et d'utilisation du service « Lignes à la Carte » et s'applique à ses usagers.

Il définit les conditions dans lesquelles les utilisateurs peuvent avoir accès au service, et ce dans le respect des dispositions législatives, règlementaires et contractuelles en vigueur.

ARTICLE 3 : PERIMETRE DE DESSERTE

Le service « Lignes à la Carte » dessert uniquement les communes et quartiers dont les caractéristiques topographiques et la densité urbaine ne permettent pas d'être desservis par des lignes de transport régulières. Il couvre toutes les communes de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Les communes et quartiers ainsi desservis sont susceptibles d'évoluer.

Chaque arrêt desservi par la Ligne à la Carte est identifié sur le plan du réseau Lignes d'Azur et matérialisé en bordure de voirie par un poteau d'arrêt ou un abribus portant le logo représentatif du service.

Les déplacements réalisés avec le service Ligne à la Carte permettent de relier deux arrêts de desserte du service, soit pour :

- Réaliser un trajet à l'intérieur de la zone de desserte de la Ligne à la Carte, d'arrêt à arrêt ;
- Faire correspondance avec la ligne régulière du secteur, ou inversement, depuis une ligne régulière.

La distance du transport réservé doit être supérieure à cinq cent (500) mètres.

3.1 : Lignes à la Carte zonales

Au sein des zones Lignes à la Carte C1 (Cagnes-sur-Mer), C2 (Saint-Laurent-du-Var, La Gaude), C3 (Vence), C4 (Carros, Gattières et Le Broc), C5 (Aspremont, Colomars, Nice), C6 (Saint-Martin-du-Var, La Roquette-sur-Var, Levens, Duranus), C7 (Aspremont, Châteauneuf-Villevieille, Levens, Saint-Blaise, Tourrette-Levens), C8 (Nice L'Abadie, Falicon, Saint-André-de-la-Roche, Tourrette-Levens), C9 (Villefranche-sur-Mer, Saint-Jean-Cap-Ferrat, Beaulieu-sur-Mer), C10 (Gilette, Bonson), C11 (La Trinité,) C12 (Nice, Colomars), C49 (Cagnes-sur-Mer, La Gaude, Saint-Jeannet) et C89 (Drap, La Trinité) les arrêts sont desservis à la demande, sur réservation.

Les transports réservés sont effectués uniquement entre deux arrêts de la zone de desserte du service. Les transports de zone à zone ne sont possibles qu'en effectuant une réservation sur chacune des zones.

La réservation ne sera pas acceptée si l'arrêt de bus est desservi par une ligne régulière assurant le même trajet dans un intervalle de trente (30) minutes avant ou après l'heure souhaitée.

Certaines Lignes à la Carte zonales bénéficient de courses fixes dont l'itinéraire et les horaires sont prédéfinis. L'accès à ces courses fixes ne nécessite pas de réservation préalable.

3.2 : Lignes virtuelles

Dans le Haut-Pays, les Lignes à la Carte C30 à C45 sont des "lignes virtuelles" dont les trajets et les horaires sont prédéfinis. Le véhicule ne se déplace qu'en cas de réservation.

Les communes concernées sont les suivantes : Bairols, Clans, Ilonse, Isola, La Tour-sur-Tinée, Lingostière, Marie, Rimplas, Roquebillière, Roubion, Roure, Roussillon, Saint-Dalmas-le-Selvage, Saint-Etienne-de-Tinée, Saint-Martin-du-Var, Saint-Sauveur-sur-Tinée, Tournefort, Utelle, Venanson, Valdeblore, Lantosque.

3.3 : Lignes régulières sur réservation

Certaines lignes régulières peuvent être empruntées sur réservation, dans des tranches horaires définies. Ces tranches horaires sont destinées à la réservation.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES ET ELIGIBILITE

4.1 Inscription

Le service « Lignes à la Carte » est ouvert à toute personne s'étant inscrite préalablement au service et ayant réservé son ou ses transports.

L'inscription est facile et rapide :

- Les inscriptions peuvent s'effectuer 24h/24 et 7j/7 sur le site internet www.lignesdazur.com
- ou par téléphone (du lundi au samedi, de 7h à 19h45) au numéro d'appel suivant : 0800 006 007 (service client).

4.2 Prise en charge des enfants

Il est rappelé que les voyageurs âgés de moins de dix (10) ans ne peuvent pas voyager seuls sur le réseau de transport Lignes d'Azur.

Tout voyageur âgé de moins de dix (10) ans doit être accompagné.

S'agissant d'un transport assis, l'utilisation d'un système homologué de retenue pour un enfant de moins de dix (10) ans est obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du Code de la route). Il appartient au parent ou référent de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité et selon les dispositions légales applicables (siège rehausseur, etc).

Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé et sera refusé par le conducteur.

Lors de la réservation d'un transport, la présence d'enfants et leur nombre doivent être stipulés par le demandeur. Le jour du transport, tout enfant accompagnant non prévu lors de la réservation pourra être refusé par le conducteur.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE RESERVATION

5.1 : La réservation

La réservation est obligatoire pour accéder au service des « Lignes à la Carte ». Seules les courses fixes des « Lignes à la Carte » zonales sont accessibles sans réservation.

Les canaux de réservation sont les suivants :

- Les réservations peuvent s'effectuer 24h/24 et 7j/7 sur le site internet www.lignesdazur.com
- ou par téléphone (du lundi au samedi, de 7h à 19h45) au numéro d'appel suivant : 0800 006 007 (service client).

Pour une réservation complète par téléphone ou sur le module de réservation en ligne, l'usager inscrit doit renseigner à minima les informations suivantes :

- Arrêt ou adresse de départ
- Arrêt ou adresse d'arrivée
- Jour du déplacement souhaité
- Heure du déplacement souhaitée, en considérant comme une contrainte à respecter soit son horaire d'arrivée soit son horaire de départ.
- Nombre de personnes à prendre en charge, nombre d'accompagnateurs
- Le souhait d'un trajet retour

Confirmation de la part de Lignes d'Azur :

- Confirmation de votre réservation par mail au moment de la réservation
- Réassurance à J-1 par mail
- Réassurance le jour J, une (1) heure avant l'heure du transport, par SMS, avec l'heure estimée mise à jour en fonction des aléas de la route, et du groupement de voyageurs
- En cas de réservation moins d'une (1) heure avant l'heure du transport, l'usager reçoit son mail de confirmation de réservation, mais pas de mail de réassurance
- Notification du véhicule à l'approche par SMS (si renseigné dans la base client)
- Si aucun numéro de téléphone n'a été transmis au service des réservations, les notifications susceptibles d'être envoyées par SMS le seront par mail

5.2 : L'anticipation

L'anticipation de la réservation par l'usager lui permet d'obtenir un horaire de transport le plus proche de son souhait.

La réservation est possible :

Au plus tôt : 14 jours avant la date du voyage : pour tous les TAD

Au plus tard :

- Jusqu'à la dernière minute, sous réserve de la disponibilité du véhicule: C1 à C12 (excepté C10) + C49 + C89
- 17h la veille de la date du voyage : C10 + haut pays C30 à C45 (le vendredi avant 17h pour les trajets le lundi)

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE TRANSPORTS

6.1 : Les horaires de fonctionnement

Les horaires de fonctionnement des Lignes à la Carte sont disponibles sur le site internet www.lignesdazur.com, rubrique « Transport à la demande »

6.2 : Le jour du transport

- L'usager doit se tenir prêt à l'arrêt de bus convenu cinq (5) minutes avant l'horaire convenu lors de sa réservation comme spécifié au §7.2.
- En cas de retard de l'usager par rapport à l'horaire convenu lors de la réservation, l'usager sera considéré comme absent comme spécifié au §8. Lignes d'Azur ne sera pas en mesure de proposer une solution de report.
- Le conducteur est seul maître à bord de son véhicule et détermine l'itinéraire le plus adapté.
- L'usager ne peut pas s'opposer aux situations de groupage.
- Aucune halte ou détour ne sera réalisé au cours du parcours, à la demande de l'usager.
- Les « Lignes à la Carte » demeurent un service de transport collectif. Ainsi, le véhicule est susceptible de prendre en charge plusieurs voyageurs sur le parcours.

La réservation est établie en fonction de l'horaire de départ ou de l'horaire d'arrivée souhaité par l'usager.

Par conséquent, considérant les règles d'exploitation du service, il est possible que :

- Le temps de parcours planifié d'un transport varie de + ou – 20 minutes,
- Si la réservation est enregistrée en fonction de l'heure d'arrivée souhaitée par le client, son heure de prise en charge planifiée peut varier de + ou – 20 minutes, en garantissant l'heure d'arrivée souhaitée,
- Si la réservation est enregistrée en fonction de l'heure de départ souhaitée par le client, son heure d'arrivée planifiée peut varier de + ou – 20 minutes, en garantissant l'heure de départ souhaitée,
- L'usager est informé de ce décalage éventuel grâce au SMS de réassurance reçu à H-1.
- L'usager ne peut pas s'opposer aux situations de groupage.

ARTICLE 7 : REGLE DE PONCTUALITE

7.1 : Respect des horaires par Lignes d'Azur

Les horaires de prise en charge définis lors de la réservation, sont respectés par Lignes d'Azur, avec une tolérance de plus ou moins cinq (5) minutes par rapport aux horaires convenus. En cas de retard de plus de cinq (5) minutes, Lignes d'Azur contacte le voyageur par SMS pour le tenir informé.

En cas de retard de plus de quinze (15) minutes sur la prise en charge du conducteur, il est permis au client d'annuler son trajet, sans sanction.

7.2 : Respect des horaires de rendez-vous par le voyageur

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, le voyageur doit se tenir prêt sur le lieu de rendez-vous, cinq (5) minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Si le conducteur arrive dans ces cinq (5 minutes, et que le client n'est pas présent, il est considéré comme absent. Le conducteur accompagnateur ne pourra attendre au-delà (se reporter à l'article 8).

ARTICLE 8 : CONDITIONS D'ANNULATION ET SANCTIONS ASSOCIEES

Obligations de l'usager :

Lorsque l'usager, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service par tout moyen approprié, au plus tôt.

Cela permet de veiller à la bonne utilisation des moyens du transport public, et de proposer un service optimal à tous les usagers.

Les modifications de réservation et les annulations doivent être communiquées par l'usager. Elles peuvent être effectuées par téléphone ou sur le module de réservation internet. Aucune demande ne peut être enregistrée auprès du conducteur.

Si un usager réserve pour plusieurs personnes, chacune de ces personnes comptabilise un (1) voyage. Ainsi, les annulations ou absences sont comptées selon le nombre de personnes indiquées lors de la réservation. Pour modifier le nombre de personnes l'usager doit annuler sa réservation puis créer une nouvelle réservation avec le nombre de personnes modifiées.

Le présent règlement distingue l'annulation classique, l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait d'un défaut d'annulation et/ou de l'absence du client :

- L'annulation classique :

L'annulation de sa réservation par l'usager intervient au plus tard deux (2) heures avant l'heure du transport réservé du C1 au C12 (excepté C10), C49 et C89, sauf pour les Lignes à la Carte du Haut-Pays C30 à C45 et le C10, où l'annulation est demandée la veille à dix-sept (17) heures au plus tard.

La demande d'annulation est prise en compte par le service. Si l'usager effectue plus de huit (8) annulations classiques durant un mois calendaire, l'usager ne pourra plus faire de réservation pendant la durée d'une semaine à partir du lendemain de la huitième annulation.

- L'annulation tardive :

L'annulation de sa réservation par l'usager intervient moins de deux (2) heures avant l'heure du transport réservé. S'il effectue plus de trois (3) annulations tardives durant un mois calendaire, l'usager ne pourra plus faire de réservation pendant la durée d'une semaine à partir du lendemain de la troisième annulation.

- L'absence de l'usager provoquant le déplacement inutile du conducteur :

Si l'usager n'annule pas sa réservation, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. S'il comptabilise plus de deux (2) absences durant un mois calendaire, l'usager ne pourra plus faire de réservation pendant la durée d'un (1) mois à compter du 1er du mois suivant.

Cependant, pour toute annulation tardive ou toute absence d'annulation justifiée par une raison médicale, convocation judiciaire ou administrative empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service réservation, un justificatif officiel sera demandé et devra être fourni sous sept (7) Jours à compter de l'annulation ou de l'absence. Après vérification et acceptation du justificatif la sanction ne sera pas appliquée.

Le justificatif sera transmis :

- par courrier à :

Mobil'Azur
59 rue de la Buffa
06000 – Nice

- ou par mail : justiftad@lignesdazur.fr

- L'annulation de la réservation en cas de retard important du véhicule :

Si le conducteur se présente avec un retard de plus de quinze (15) minutes après l'heure du transport réservé, le client a la possibilité d'annuler son trajet à partir de ce moment sans être pénalisé par une annulation tardive.

ARTICLE 9 : TARIFS APPLIQUES

Les Lignes à la Carte sont accessibles à toute personne ayant réservé son transport et disposant d'un titre de transport valide. L'ensemble des titres appartenant à la gamme tarifaire Lignes d'Azur sont acceptés à bord.

Tout voyageur âgé de quatre (4) ans ou plus doit s'acquitter d'un titre de transport.

Le titre de transport doit obligatoirement être validé à bord du véhicule.

Des contrôles sont régulièrement effectués pour le contrôle des titres de transports.

En période exceptionnelle de crise sanitaire, empêchant la vente de titre à bord des bus, les usagers doivent prendre leurs dispositions pour acheter leurs titres de transports avant leur déplacement, par tout moyen alternatif : distributeurs automatiques de titres, agences commerciales et dépositaires, agence mobile, NFC et Nice Ticket, vente par correspondance.

ARTICLE 10 : TRANSPORT DE BAGAGES

Les véhicules affectés aux Lignes à la Carte ne disposent pas de coffre.

Ainsi, seuls les bagages de gabarit inférieur ou égal à 55x25x35 cm sont autorisés à bord des véhicules.

Le bagage autorisé sera uniquement manipulé par son propriétaire et n'engagera pas l'aide du conducteur pour le porter.

ARTICLE 11 : TRANSPORT D'ANIMAUX

Les animaux d'assistance tels que les chiens guides, sont autorisés à bord des véhicules.

Conformément aux dispositions du règlement transport de la Métropole Nice Côte d'Azur, les animaux domestiques de petite taille transportés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés sont admis gratuitement, dès lors qu'ils n'occupent pas une place assise.

Il appartient aux usagers de veiller à ce que leur animal n'incommode pas les autres passagers.

Le service « Lignes à la Carte » ne saura être tenu responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux feraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

La présence d'un animal doit être signalée au service « Lignes à la Carte » lors de la réservation. Dans le cas contraire, le transport de l'animal pourra être refusé par le conducteur.

ARTICLE 12 : DISCIPLINE A BORD ET RESPECT DES REGLES DE SECURITE

12.1 : Respect des règles de sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil. Le conducteur accompagnateur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil non homologué au transport en charge...). Toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension du service.

12.2 : Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les passagers ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

12.3 : Comportement à bord des véhicules

Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ; auquel cas elles pourraient se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer ou vapoter et d'être en état d'ébriété dans un véhicule.

ARTICLE 13 : VIDEO PROTECTION - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans certains lieux identifiés par un affichage, un système de vidéo protection est installé afin d'assurer la sécurité des voyageurs ainsi que des agents.

Ce système de vidéo protection permet d'enregistrer les images relatives aux infractions commises dans l'enceinte et aux abords du pôle d'échange, dans les véhicules, les Parcazur et aux points d'arrêt.

Au titre des données personnelles, Lignes d'Azur assure à l'utilisateur du réseau une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement (2016/679) Général relatif à la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Les informations collectées sont à l'usage des services de la Régie Ligne d'Azur.

Les données personnelles suivantes sont collectées : nom, prénom, email, adresse, numéro de téléphone, indication de la nécessité d'un véhicule adapté Personne à Mobilité Réduite (PMR) sur certains services, nom et prénom du représentant légal du client mineur de moins de 15 ans.

De manière générale, les données sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes proposés par la Régie Ligne d'Azur. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre du traitement des réservations de transport à la demande, elle est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de service.

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du service de transport à la demande. Elles sont également utilisées pour gérer une liste d'exclusion temporaire, et pour générer des statistiques afin de permettre la bonne exploitation du service.

Les données collectées ne sont pas cédées à des tiers, ni à titre gratuit, ni à titre onéreux.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et au RGPD, l'usager bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement des données qui le concernent. Pour exercer ces droits, l'usager peut adresser sa demande à rgpd@lignesdazur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données de la Régie Ligne d'Azur (DPO)
SICTIAM , Business Pole 2, 1047 Route des Dolines
06560 – Valbonne

ARTICLE 14 : RECLAMATIONS, MEDIATION, LITIGE

Toute réclamation peut être déposée :

- En agence commerciale

Espace Mobilités
33 bd Dubouchage
06000 – Nice

Agence Galerie Renoir
17 av Auguste Renoir
06800 – Cagnes-sur-Mer

Agence Carros
2 rue de l'Eusières
06510 – Carros

Les « agences mobiles »
Planning à disposition sur www.lignesdazur.com
Rubrique « agence mobile »

Saint-Laurent-du-Var
Centre Commercial CAP 3000
Mairie de Saint-Laurent-du-Var

- Par courrier à :

La Régie Ligne d'Azur
2 boulevard Henri Sappia
06100 – Nice

- Sur le site de RLA : www.lignesdazur.com

En application des dispositions de l'article L156-1 du Code de la Consommation :

« Tout usager du réseau Lignes d'Azur peut saisir le médiateur de la consommation dès lors qu'un litige avec la Régie Ligne d'Azur n'a pu être réglé, dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services RLA. »

Coordonnées :

AMIDIF- contact@amidif.com
1 place des Fleurus
77100 – Meaux

ARTICLE 15 : DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par les services autorisés de la Métropole Nice Côte d'Azur. Il entre en vigueur le 1er septembre 2022.