

# Règlement d'exploitation MOOVICITÉ tout public

## Article 1 : objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs sont transportés par les services de transports urbains à la demande, sur réservation, réalisés par « MooviCité », pour le compte du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise (SMTC-AC).

## Article 2 : accès aux services de transports à la demande

### 2.1. Personnes autorisées

Le SMTC agissant en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité est seul habilité à fixer les conditions d'accès à ce service.

Le transporteur n'est tenu d'accepter les voyageurs que dans la mesure où ceux-ci ne compromettent pas leur propre sécurité ou celle des autres usagers et du conducteur, dans le respect de la réglementation en vigueur.

### 2.2. Couverture géographique

Les services s'effectuent d'arrêt à arrêt dans le ressort territorial du SMTC. L'offre MooviCité détaillée est disponible sur [www.T2C.fr](http://www.T2C.fr) et [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com). Les principales communes suivantes sont notamment desservies :

- ▶ La commune de Nohanent et l'arrêt de Tramway Place Gaillard,
- ▶ la commune de Pérignat-lès-Sarliève et l'arrêt de Tramway Margeride,
- ▶ la commune de Saint-Genès-Champanelle et l'arrêt de Tramway Place Henri Dunant,
- ▶ la commune d'Orcines et l'arrêt de Tramway Place Gaillard,
- ▶ la commune de Châteaugay et l'arrêt de Tramway Croix de Neyrat.
- ▶ les communes d'Orcines et Saint-Genès-Champanelle et l'arrêt de bus Place Allard à Royat,
- ▶ les communes d'Opme, Saulzet et l'arrêt de bus Place d'Armes à Beaumont,
- ▶ la commune de Clermont-Ferrand.

## 2.3. Horaires d'exploitation et limites de la prestation

**Les horaires de fonctionnement dépendent des secteurs et des lignes.** Consultez les sites [www.t2c.fr](http://www.t2c.fr) et [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com) pour connaître précisément le niveau d'offre de chaque service MooviCité.

**Les trajets entre deux arrêts distants de moins de 500 mètres à vol d'oiseau ne pourront pas être réservés.** Les déplacements dans le cadre de sorties groupées ou d'activités loisirs, organisées par une association ou une collectivité, sont possibles dans la limite des places disponibles, selon la procédure de réservation détaillée ci-après.

Dès lors qu'une offre de transport régulier permet d'assurer un déplacement dans le créneau demandé par le voyageur, alors le transport à la demande n'est pas proposé. **Par ailleurs, les services de transport à la demande n'ont pas vocation à prendre en charge les déplacements à motif scolaire, ceux-ci étant assurés par les lignes spécifiques et/ou les lignes régulières du réseau T2C.**

## Article 3 : réservations et annulations

### 3.1 Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- ▶ le site Internet <https://moovicite.app.ridewithvia.com/home>, 7j/7 et 24 h/24
- ▶ l'application MooviCité, 7j/7 et 24h/24
- ▶ un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 (horaires et conditions sur [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com)).

Les réservations sont possibles au maximum 31 jours avant le déplacement et jusqu'à 30 minutes, le jour-même, en fonction des places disponibles. **Une réservation est confirmée par un message explicite lorsqu'elle est faite par un canal numérique (appli ou site web) ou bien oralement par l'opérateur de la centrale de mobilité, lorsqu'elle est faite par téléphone.**

A ce stade l'horaire de prise en charge qui est communiqué est indicatif. En effet, afin de favoriser le groupage des services, cet horaire peut être modifié jusqu'à 15 minutes, (avant ou après l'heure initiale prévue) tout en prenant en compte l'impératif de l'usager « partir à » ou « arriver à ». Exemple : si un usager commence son travail à 9 h, son déplacement ne pourra pas être planifié avec une arrivée à 9 h 12.

**Cet horaire indicatif, ainsi que l'origine et la destination du déplacement, seront rappelés par SMS ou notifications de l'application mobile (ou par serveur vocal), la veille à 19 h. À ce stade, l'horaire indicatif est affiné, avec une fourchette réduite à -3/+3 minutes.**

Par ailleurs, le jour du déplacement, un SMS (ou une notification) est envoyé 10 minutes avant l'arrivée du véhicule pour indiquer au voyageur son horaire précis de prise en charge.

**NB : L'usager doit confirmer le choix de recevoir ou non les alertes SMS (ou par serveur vocal) lors de son inscription. Un usager utilisant l'application mobile recevra uniquement des notifications de celle-ci, dès lors qu'il aura autorisé l'application à émettre des notifications.**

**Il est possible de mettre en place une récurrence sur un déplacement identique**, réalisé fréquemment comme un déplacement domicile <> travail par exemple, pour une période d'une durée de 31 jours maximum. Cette possibilité est uniquement accessible par téléphone, auprès de la centrale. La prise en charge de l'intégralité des déplacements constituant une réservation récurrente ne peut pas être garantie.

Les déplacements sont pris en charge dans la limite des disponibilités et des contraintes présentés ci-avant.

## 3.2. Gestion des annulations

Les annulations sont possibles via :

- ▶ le site Internet <https://moovicite.app.ridewithvia.com/home>, 7j/7 et 24 h/24
- ▶ l'application MooviCité, 7j/7 et 24h/24
- ▶ un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 (horaires et conditions sur [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com)).

Afin de permettre l'accès au service MooviCité au maximum d'utilisateurs, les annulations de déplacements doivent être faites par l'utilisateur dès qu'il en a connaissance. Aussi, il est donc conseillé d'annuler le plus rapidement possible, idéalement avant 16 h, la veille du déplacement concerné.

**Une annulation sera considérée comme tardive dès lors qu'elle sera faite à moins de 30 min de la prise en charge qui avait été validée.**

Si le conducteur se déplace jusqu'à l'adresse et que l'utilisateur ne se présente pas ou ne se déplace pas, l'information sera enregistrée comme « non-présentation ». En cas de non-présentation de l'utilisateur au lieu de rendez-vous, le trajet retour est automatiquement annulé.

### Les modalités de suspension du service :

- ▶ En cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'utilisateur sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois.
- ▶ En cas d'annulations excessives (prise massive de réservations puis annulations nombreuses), l'utilisateur s'expose à une suspension d'une semaine.

## Article 4 : modalités de prise en charge

### 4.1. Prise en charge et dépose

L'utilisateur doit être présent sur le lieu de prise en charge 5 min avant l'horaire confirmé. Si la personne est absente au moment de l'horaire de prise en charge, le conducteur n'est pas tenu d'attendre et poursuit sa course. L'utilisateur est alors déclaré absent.

La montée et la descente s'effectuent uniquement aux arrêts de MooviCité.

Les prises de réservations peuvent permettre de regrouper plusieurs utilisateurs sur un circuit et un horaire communs dans le cas d'un déplacement à bord d'un véhicule MooviCité.

### 4.2 Le transport des enfants

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur valide. Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter. Un système de retenue homologué (siège-auto) est obligatoire pour les passagers de 0 à 10 ans. Le référent peut demander, lors de sa réservation, la mise à disposition par le service MooviCité d'un équipement adapté (rehausseur ou siège auto) à la prise en charge d'enfants transportés.

### 4.3. Le transport des animaux et des bagages

Le transport des chiens-guides d'aveugles et des chiens d'assistance (formés ou en cours de formation) accompagnant les personnes en situation d'handicap ayant accès au service à la demande est assuré gratuitement. Cependant, nous n'acceptons qu'un seul chien-guide par personne. Pour les autres chiens, seuls ceux de petite taille sont acceptés à la condition qu'ils soient dans un panier. L'utilisateur est responsable des dommages portés aux véhicules dont les animaux auraient été la cause.

Les bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (taille « bagage cabine » inférieur à 15 kg) portés par les bénéficiaires du service sont acceptés, uniquement dans les services MooviCité. Le transporteur se réserve le droit de refuser les bagages qu'il estime préjudiciables à la sécurité du transport. La responsabilité de l'exploitant ne peut être engagée en cas de dégradation, de perte ou de vols de bagages transportés dans les véhicules.

## 4.4. Sécurité des déplacements

### ► Comportement

Toute personne qui, par son comportement, incommoderait les autres voyageurs ou apporterait un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service. Ainsi, il est strictement interdit de :

- fumer et vapoter à bord d'un véhicule,
- emprunter les transports dans une tenue prohibée par la Loi (proche de la nudité, et à fortiori nudité complète, visage dissimulé) ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- faire preuve d'un comportement gênant vis-à-vis des autres usagers, lié à un état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de produits illicites,
- s'introduire ou de se maintenir en état d'ivresse et de consommer de l'alcool dans les véhicules,
- avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des conducteurs comme des autres passagers,
- troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par la tenue de propos vexatoires répréhensibles ou interdits par la Loi (paroles racistes, antisémites, homophobes, liées au handicap,...) bruyants (cris, chants...) ou inconvenants (gestes,...),
- imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui puisse porter atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant, ou humiliant, ou créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Par ailleurs, des sifflements, regards appuyés, insultes, frottements, actes sexuels mimés... sont des comportements strictement interdits et peuvent être considérés comme actes de harcèlement.

### ► Hygiène

Les usagers doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

### ► Sécurisation à bord des véhicules

Les usagers se déplaçant à bord des véhicules MooviCité en restant assis sur leur fauteuil, doivent garantir via leur fournisseur, l'homologation de leur fauteuil au transport.

### ► Le port de la ceinture est obligatoire

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée.

### ► Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

### ► Client sous O2

En cas de panne de la bouteille d'oxygène, nos conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

## Article 5 : objets perdus ou trouvés

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés.

Tout objet trouvé sera gardé au sein du service MooviCité pendant 7 jours, puis sera ensuite remis aux « Objets trouvés » à l'adresse ci-dessous : **Service MooviCité — Keolis Auvergne, 34 boulevard Danielle Mitterrand 63800 Cournon d'Auvergne.**

## Article 6 : tarification et modes de paiement

### 6.1. La tarification

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont identiques à celle du réseau T2C. Un titre de transport doit être validé à chaque montée.

### 6.2. Les modalités de paiement

Pour régler les trajets MooviCité, les usagers peuvent régler leur transport :

- ▶ directement auprès du conducteur (les billets sont acceptés jusqu'à 20 €),
- ▶ dans les points de vente du réseau urbain T2C.

### 6.3. Les conditions de chaque mode de paiement

Pour le paiement à bord des véhicules, il est demandé à l'usager de disposer si possible de l'appoint. Les billets supérieurs à 20 euros sont refusés.

### 6.4. Absence de titres de transport

L'usager doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, il est considéré en fraude.

Les contrôles de titres de transports peuvent être réalisés par les agents T2C dûment assermentés et agréés.

Si le voyageur est en situation irrégulière (absence de titre de transport, achat d'un titre de transport à la vue des agents assermentés, titre de transport non composté ou validé, titre de transport non conforme, abonnement incomplet ou périmé...) il doit :

- ▶ soit effectuer sur le champ le versement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent verbalisateur ; à défaut, un Procès-Verbal sera établi par ce dernier ;
- ▶ dans le cas de l'établissement d'un Procès-Verbal, le montant devra être réglé auprès de l'Espace T2C (ou par correspondance) dans les délais et conditions réglementaires de l'article 529-4 du code de procédure pénale, soit trois mois à compter de la constatation de l'infraction. Il est alors rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier (sauf règlement du Procès-Verbal sous 8 jours).

## Article 7 : gestion de la relation usagers

### 7.1. Réclamations et suggestions

Tout usager peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- ▶ par courrier à l'attention du responsable exploitation MooviCité,
- ▶ par mail à [moovicite@keolis.com](mailto:moovicite@keolis.com),
- ▶ par téléphone au 04 73 87 40 83,
- ▶ via le site Internet [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com).

## 7.2. Traitement et droits d'accès aux données personnelles

Dans le cadre et pour les besoins de son activité, le SMTC, Responsable de traitement, est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel des usagers empruntant et utilisant les services de transport à la demande (service MooviCité) qu'il exploite indirectement.

La collecte et le traitement de ces données s'effectuent dans le respect de la législation applicable, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (« le règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD »), la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de loi n° 78-17 précitée.

Les données personnelles sont collectées par le sous-traitant en charge de l'exploitation via un outil de réservation appartenant au SMTC.

Pour le transport sur réservation tout public, ce traitement est fait dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre du traitement des réservations de transport sur réservation, 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 sur réservation. Elles sont également utilisées pour gérer une liste d'exclusion temporaire, et pour générer des statistiques d'utilisation du service MooviCité, afin d'en permettre une bonne exploitation. Au-delà de la Direction Offres de Mobilité et Territoires du SMTC, les destinataires des données sont : le sous-traitant en charge de la centrale de mobilité, le ou les sous-traitant(s) en charge de l'exploitation des services, ainsi que la Régie T2C. Les données sont conservées pendant 2 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier et exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Dans le cadre du transport sur réservation tout public uniquement, vous pouvez exercer votre droit à la portabilité.

Pour plus d'informations sur ces traitements et vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données, en écrivant à : [dpo@smtc-clermontferrand.com](mailto:dpo@smtc-clermontferrand.com)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## 7.3. Coordonnées du service

MooviCité  
Keolis Auvergne  
34 boulevard Danielle Mitterrand  
63800 Cournon d'Auvergne

Téléphone : **04 73 87 40 83** (se laisser guider par le serveur vocal)

Internet : [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com)

## 7.4. Information des voyageurs

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande au 04 73 87 40 83. Il est téléchargeable sur [www.moovicite.com](http://www.moovicite.com).