



Lignes Virtuelles

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE PALM À LA DEMANDE – LIGNES VIRTUELLES

Préambule

La Communauté d'agglomération Cannes Pays de Lérins (CACPL) a souhaité faire évoluer son réseau de transport collectif de voyageurs afin d'adapter au mieux les moyens à mettre en œuvre aux besoins de déplacement de ses habitants.

Les Pays de Lérins affichent notamment leur volonté d'encourager et faciliter la mobilité de certaines catégories de population « isolées » qu'il s'agisse d'isolement géographique ou lié à un handicap. Pour cette deuxième catégorie de population, les Pays de Lérins poursuivent la mise en accessibilité de leur réseau de transport.

Toutefois, un service doit être mis en œuvre pour transporter les personnes dont le handicap ne permet pas l'accès aux lignes du réseau ou habitant des secteurs sur lesquels la mise en accessibilité du réseau n'a pas encore été réalisée ou est impossible pour des raisons techniques avérées.

Dans cette double perspective de favoriser la mobilité des publics isolés, la CACPL a lancé le 1er janvier 2015 le service Palm à la Demande (PAD), service accessible, évolutif, mutualisant ses moyens de production pour répondre tant aux besoins de déplacement des personnes à mobilité réduite que des habitants des zones peu denses.

Le PAD a pour but d'assurer :

- Les déplacements des utilisateurs du réseau « Palm Bus » sur des lignes virtuelles déclenchées à la demande de ces derniers ; les déplacements seront effectués à l'intérieur du périmètre de Transport Urbain de la Communauté d'agglomération Cannes Pays de Lérins (CACPL), soit Cannes, Le Cannet, Mandelieu - La Napoule, Mougins et Théoule-sur-Mer, mais aussi à destination de la Communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis (CASA). Ce service est appelé Palm à la Demande-Lignes virtuelles.

Il peut s'agir de :

-Lignes à itinéraires et points d'arrêts fixes et horaires réguliers (secteur de Mougins),
-Desserte zonale avec des horaires fixes et des montées ou descentes à l'adresse de l'utilisateur ou sur un point de rendez-vous (secteur de Mandelieu).

- Les déplacements des personnes à mobilité réduite étant dans l'incapacité d'utiliser les lignes régulières à l'intérieur du périmètre des Pays de Lérins mais aussi à destination, dans des cas particuliers, de la Communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis (CASA) ou de la communauté d'agglomération du Pays de Grasse (CAPG) ; le service PAD pour personnes à mobilité réduite est appelé Palm à la Demande pour Personnes à Mobilité Réduite (désigné ci-après par la dénomination PAD PMR).

Tous ces services ont pour caractéristique commune un fonctionnement à la demande sur réservation. Le présent règlement concerne exclusivement le fonctionnement du service Palm à la Demande-Lignes virtuelles.

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux déplacements des utilisateurs du réseau Palm Bus sur les lignes virtuelles réalisés sur la Communauté d'Agglomération Cannes Pays de Lérins (C.A.C. P.L.), soit Cannes, Le Cannet, Mandelieu-La Napoule, Mougins et Théoule-sur-Mer, mais aussi à destination de la Communauté d'Agglomération de Sophia-Antipolis (C.A.S.A.) ainsi que la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse (C.A.P.G.).

Article 2 - Conditions d'accès au service PAD-Lignes virtuelles

Peut bénéficier de ce service toute personne résidant ou travaillant sur l'une des zones de desserte des lignes virtuelles Palm à la Demande ou résidant sur un autre secteur de la Communauté d'Agglomération des Pays de Lérins et souhaitant se rendre sur l'un des secteurs concernés.

L'accès au service PAD-Lignes virtuelles est conditionné par la capacité du service offert (nombre de places disponibles).

Article 3 – Modalités d'accès au service PAD-Lignes virtuelles

Les personnes souhaitant adhérer au service de lignes PAD-Lignes virtuelles devront :

- Récupérer le formulaire d'adhésion et le règlement du service, soit en les demandant en agence commerciale Palm Bus, soit en les téléchargeant sur palmbus.fr (rubrique PAD),
- Remplir le formulaire et accepter le règlement du service,
- Joindre à ces deux documents remplis les pièces suivantes,
 - o Photo d'identité
 - o Photocopie d'une pièce d'identité
 - o Justificatif de domicile
 - o Règlement par chèque du coût d'adhésion annuelle libellé à l'ordre du Trésor Public*

- Envoyer l'ensemble des documents au service PAD par courrier à :

Régie PALM BUS – Service PAD
Communauté d'agglomération Cannes Pays de Lérins
CS 50044
06414 Cannes Cedex

- A réception des éléments demandés, le service PAD adresse au demandeur une confirmation d'adhésion et son numéro d'adhérent PAD.

*Les personnes qui ne peuvent effectuer un règlement par chèque devront se rendre dans l'une des agences commerciales Palm Bus pour déposer leur dossier complet et effectuer le règlement en espèces.

Article 4 - Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification, ou toutes questions sur le fonctionnement du service peuvent être posées par :

- Courrier à l'adresse suivante :

Régie PALM BUS – Service PAD
Communauté d'agglomération Cannes Pays de Lérins
CS 50044
06414 Cannes Cedex

- Téléphone : **06 12.930.415**, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h
- Mail : pad@palmbus.fr

Article 5 – Prise en charge et dépose

Les conditions d'exploitation varient selon le type de service :

- **Pour les lignes à itinéraires et horaires fixes**, la pose et la dépose des clients s'effectuent exclusivement aux points d'arrêt du réseau, matérialisés par un marquage au sol et/ou un poteau d'arrêt.

L'exploitant doit obligatoirement suivre l'itinéraire théorique du trajet en tout ou partie selon la réservation effectuée.

- **Pour les dessertes zonales**, les clients peuvent être pris en charge et déposés sur les voiries desservies à une adresse indiquée sur la feuille de route ; lorsque la pose ou la dépose s'effectue sur le réseau des lignes régulières Palm Bus, la pose et la dépose doivent alors s'effectuer exclusivement aux points d'arrêts Palm Bus matérialisés par des poteaux ou des abribus.

Si la prise à l'adresse indiquée est impossible pour des raisons techniques (site non accessible au véhicule, pas de retournement possible ...) des points de rendez-vous seront mis en place sur la voirie la plus proche, desservie par le PAD.

Article 6 – Réservation et annulation

6.1 – Réservation

- La réservation s'effectue par téléphone au 06 26 598 109 de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi ou sur le site www.palmalademande.fr (sur le site uniquement pour les lignes de Mougins).
- Elle peut s'effectuer également par échange de courriels avec l'exploitant après accord préalable de ce dernier

Le délai de réservation est limité à la veille avant 16h00, pour un déplacement effectué le lendemain matin et le matin avant 10h00 pour un trajet effectué le même jour dans l'après-midi.

La réservation pourra toutefois être enregistrée jusqu'à une heure dernier délai avant le transport selon les disponibilités des véhicules, et sous réserve de ne pas perturber le planning d'exploitation du jour.

Les lieux de montée et de descente doivent être précis (arrêt, ville, rue, numéro de rue, bâtiment) et il est souhaitable de préciser le numéro de téléphone auquel on peut joindre le client.

- **Déplacements réguliers**

Ils se caractérisent par leur fréquence et leur stabilité (même origine, même destination et mêmes horaires).

Il suffit d'indiquer les jours, lieux et adresses d'origine et de destination ainsi que les horaires souhaités pour que cette demande soit étudiée au plus près des attentes, et planifiée de manière régulière pour une période maximum d'un mois.

Un transport régulier peut être annulé ponctuellement (par exemple, pour raison de maladie ou de vacances) mais ne peut pas être modifié au coup par coup.

En cas d'annulation répétée d'un transport régulier, l'exploitant du service ne considèrera plus cette demande comme un déplacement régulier mais comme des réservations ponctuelles.

- **Transport des enfants**

Dans le cas où l'utilisateur adulte serait accompagné d'un enfant lors de son transport, il est impératif, lors de la réservation, de communiquer à l'opérateur toutes les informations utiles afin que l'enfant puisse être accueilli dans les meilleures conditions de confort et de sécurité :

- l'âge de l'enfant afin que l'équipement spécifique (siège, réhausseur) soit disponible dans le véhicule (ou fourni par l'usager),
- la réservation de la place de l'enfant pour le déplacement ; il ne doit en aucun cas voyager sur les genoux d'une personne adulte. Cette réservation ne pourra être acceptée que sous réserve des places disponibles dans le véhicule

Les enfants ne sont autorisés à voyager seuls qu'au-delà de 9 ans. En deca de cet âge, l'enfant doit être accompagné par un adulte.

6.2 – Annulation

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 l'exploitant par tout moyen approprié la veille de son transport avant 16 heures en appelant :

- le **06.26.598.109, du lundi au vendredi** (hors jours fériés) de **9h00 à 18h00**,
- la permanence téléphonique au même numéro, **les samedis, dimanches et jours fériés** ; cette permanence est disponible exclusivement pour prévenir d'une annulation ou d'un aléa concernant un déplacement (retard,...) ; aucune réservation ne sera enregistrée sauf cas de force majeure concernant un déplacement du jour ou lendemain (la situation devra être justifiée auprès du service).
- La permanence téléphonique accusera réception par le moyen le plus approprié (appel téléphonique, sms).

Le respect de ces conditions d'annulation est essentiel à la bonne utilisation des moyens, et de la possibilité pour le plus grand nombre d'adhérents d'accéder au service PAD-Lignes virtuelles.

Article 6.3 - Annulation tardive ou absence de l'adhérent au rendez-vous programmé

En cas de non-respect des délais d'annulation, une pénalité de 6 euros sera appliquée et fera l'objet d'une facturation spécifique sauf cas suivants justifiés auprès du service « Palm à la Demande »

- Décès familial,
- Hospitalisation ou maladie de l'adhérent ou d'un membre de sa famille
- Problème d'intendance (sinistre dans le logement, panne d'ascenseur, ou de portail électrique),
- Intempéries (neige, grêle, inondations, vents violents),
- Toute raison indépendante de la volonté de l'adhérent.

En tout état de cause, l'adhérent doit prévenir le service réservation et envoyer un justificatif au service PALM A LA DEMANDE par email ou par courrier dans les meilleurs délais.

En l'absence de paiement de cette pénalité après relance par courrier de la CACPL, l'utilisateur sera suspendu du service jusqu'à règlement de la somme due.

Au-delà de 6 déplacements inutiles ou annulations tardives sur 6 mois, l'utilisateur sera radié du service.

Article 7 – Ponctualité

Pour les services de lignes virtuelles PAD, le conducteur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension du service.

Article 8 – Titres de transport

Tous les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide durant leur voyage qui pourra être présenté lors des opérations de contrôle.

Les conducteurs du service PAD-Lignes virtuelles vendent à bord

- Des tickets à l'unité,
- Des carnets de 10 voyages.

Avec le ticket à l'unité ou la carte « 10 voyages », la correspondance est possible entre le service PAD-Lignes virtuelles et les autres lignes du réseau « Palm Bus », dans la limite de 59 minutes après la validation dans le premier véhicule.

L'ensemble de la gamme tarifaire Palm Bus est accepté sur le service PAD-Lignes virtuelles.

* Lorsque l'utilisateur est titulaire d'une carte nominative « Palm Bus » valide, il n'est pas redevable des frais d'adhésion au service PAD-Lignes virtuelles.

Article 9 – Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus de l'exploitant d'assurer le transport et la radiation du service.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs (par son comportement, son manque d'hygiène...) ou d'apporter un trouble à l'ordre public dans le véhicule pourra se voir refuser de manière provisoire ou permanente l'accès au service PAD-Lignes virtuelles.

Il est notamment interdit de fumer ou de monter à bord du véhicule en état d'ébriété.

En tout état de cause, l'exploitant veille à ce que les usagers aient une parfaite connaissance des motifs pouvant justifier le refus d'une demande de transport et il veille à ce que toute décision de refus ne puisse d'une quelconque manière revêtir un caractère vexatoire, arbitraire et discriminatoire.

Article 10 – Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement, il est important de prévenir le service PALM A LA DEMANDE pour prendre en compte ces informations dans la programmation des transports.

L'adhérent devra contacter à cet effet PALM A LA DEMANDE au 06.12.930.415 ou l'exploitant au 06.26.598.109.

Article 11 - Animaux

A l'exception des chiens servant de guides, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux, notamment des chiens est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sac ou cage convenablement fermé, sans pour autant qu'ils occupent une place assise ; les animaux ne doivent pas en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard. Le transport de ces animaux est gratuit.

Le service Palm à la Demande pour Personnes à Mobilité Réduite ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

Article 12 - Matières dangereuses

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

Article 13 - Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux portés par le bénéficiaire du service ou son accompagnateur est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 14 - Objet trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de l'exploitant (à contacter au numéro de téléphone du service réservation) où ils pourront être récupérés sur justificatif, ou sur sa demande être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 15 - Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation entrera en vigueur à compter du caractère exécutoire de la délibération en portant approbation.

Article 20 – Acceptation du présent règlement par l'utilisateur

Ce règlement est adressé systématiquement à tous les usagers du service.

L'utilisateur doit en accepter les conditions générales pour bénéficier du service.

J'ai lu et accepte les termes et conditions du Règlement d'exploitation du service « PAD – Lignes virtuelles », et renvoie mon accord signé ci-dessous :

Nom et Prénom :

Fait à :

Le : / /

Signature :