

Règlement à l’attention des voyageurs

L’Eurométropole de Metz délègue à la SAEML TAMM, exploitant du réseau LE MET’ une mission de service public de transports des personnes sur l’ensemble de son territoire.

Dans l’intérêt et pour le bien-être de tous, nous vous remercions de suivre ces quelques conseils pour bien voyager ensemble.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

↴ Les arrêts.

Les arrêts de bus sont facultatifs.

Le voyageur à l’attente au point d’arrêt fera un signe de la main pour demander au conducteur du bus de s’arrêter.

Le voyageur appuiera sur le bouton « arrêt demandé » suffisamment tôt pour permettre au conducteur d’anticiper les manœuvres d’arrêt et se tiendra prêt à la descente.

En aucun cas, le bus n’est autorisé à s’arrêter pour faire monter ou descendre un voyageur en dehors d’un arrêt.

↴ Montée et Descente.

La montée dans le bus s’effectue par la porte avant et la descente par les portes arrière.

Pour les Bus à Haut de Niveau de Service circulant sur les lignes METTIS, la descente et la montée se font par l’ensemble des portes.

RÈGLES DE BONNE CONDUITE

↴ Places Réservées.

Des places sont réservées aux personnes mutilées de guerre et invalides, ainsi qu’aux aveugles, merci de respecter cette réglementation.

↴ Circulation à l’intérieur du bus.

Le voyageur doit avancer vers le fond du véhicule : ceci permet de préparer la descente et de ne pas gêner les voyageurs qui veulent monter. Merci de ne pas stationner sur la marche de descente afin de ne pas bloquer les portes.

OBJETS

↴ Bagages et colis

Sont admis gratuitement les colis et bagages peu encombrants qui n’occupent pas la place d’un client.

Le conducteur peut refuser les bagages ou colis susceptibles de gêner les autres clients en cas d’affluence.

↴ Objets interdits à bord des véhicules

- les rollers et patins à roulettes lorsqu’ils sont chaussés,
- les 2 roues motorisés,
- tous les types de vélos à l’exception des vélos pliants.

↴ Objets autorisés à bord des véhicules

- Les poussettes sont autorisées mais doivent être repliées chaque fois que cela est possible. L’enfant voyagera sur les genoux de la personne dans la mesure où celle-ci pourra s’asseoir.
- les vélos pliés
- les petits chariots à provisions.

↴ Responsabilité

Le voyageur demeure responsable des dommages causés par les bagages, colis et autres objets qu’il transporte.

En aucun cas, la SAEML TAMM ne peut être tenue responsable des dommages et des conséquences des dommages causés par ces choses, ni même des dommages subis par ces choses.

LES ANIMAUX

↴ Sont admis à bord des véhicules :

- les animaux domestiques à condition de ne constituer aucune gêne, ni aucun danger pour les autres voyageurs et de ne pas occuper les sièges.
- les chiens de 2^{ème} catégorie. Conformément à l’art 2 de la loi du 06/01/99, ces derniers doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure.
- les chiens guides d’aveugle ou d’assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d’invalidité. Conformément à l’art 53 de la loi du 11/02/05, ces derniers sont dispensés du port de la muselière.
- Le propriétaire doit acquitter le prix du voyage de son animal sauf si ce dernier est tenu dans les bras ou s’il s’agit d’un chien guide (art 54 de la loi du 11/02/05).

Le propriétaire demeure responsable des dommages causés par son animal.

En aucun cas, la SAEML TAMM ne peut être tenue responsable des dommages et des conséquences des dommages causés par ce dernier.

↴ Sont interdits à bord des véhicules :

- les chiens de première catégorie conformément à l’article 2 de la loi du 06/01/99.
- toutes les autres catégories d’animaux.

LES ENFANTS

Tous les mineurs voyagent sous la responsabilité de leurs parents ou tuteurs.

Les enfants âgés de moins de 6 ans et accompagnés d’un adulte voyagent gratuitement dans la limite de 2 enfants. Au-delà, les enfants supplémentaires doivent être munis d’un titre de transport valable.

L’adulte accompagnateur doit veiller au comportement et à la sécurité des enfants. Les enfants demeurent sous la surveillance et sous la responsabilité de cet adulte pendant la durée du voyage.

COMPORTEMENT DES VOYAGEURS

SÉCURITÉ ET DISCIPLINE

Le conducteur est autorisé à refuser l’accès à bord lorsque le véhicule est complet.

↴ Il est interdit :

- de demeurer dans le bus en dehors du service commercial.
- de distraire le conducteur pendant la marche du bus notamment par des discussions inutiles.
- de toucher les équipements du poste de conduite, sauf ceux réservés à la validation des titres.
- de manœuvrer les dispositifs de sécurité en dehors des cas d’urgence ainsi que les portes en dehors des arrêts, sauf en cas de force majeure.

- de jeter des objets dans le bus ou sur la voie publique.
- En cas de non respect à ces règles de sécurité, le contrevenant est passible de poursuites.

↴ Il est instamment recommandé :

- aux voyageurs montants de laisser la priorité aux voyageurs descendants.
- d’assurer son équilibre en se tenant aux barres ou aux poignées pour éviter les chutes.

ORDRE PUBLIC ET HYGIÈNE

↴ Il est interdit :

- de manger, de cracher dans les véhicules.
- d’incommoder les autres voyageurs par du bruit, des cris ou l’usage abusif d’appareils sonores.
- de quêter, de distribuer ou de vendre quoi que ce soit sans l’autorisation écrite de la SAEML TAMM.
- de fumer ou vapoter à l’intérieur des véhicules ainsi qu’à l’Espace Mobilité conformément aux décrets 2006-1386 du 15/11/2006 et 2017-633 du 25/04/2017.
- de consommer de l’alcool à l’intérieur des véhicules.

↴ L’accès aux véhicules est interdit :

- à toute personne qui ne respecte les règles d’hygiène élémentaires.
- à toute personne en état d’ivresse ou avec un comportement présentant un danger grave ou inconfortant pour les autres voyageurs.

En cas de non-respect à ces règles, le contrevenant est passible de poursuites.

DÉGRADATION DU MATÉRIEL

↴ Il est interdit :

- de détériorer ou souiller tout matériel mis à la disposition des voyageurs tel que les panneaux d’affichage, les sièges, les valideurs …
- de tracer toute inscription ou graffitis sur le matériel ou d’apposer des affiches non autorisées.

En cas de non respect à ces règles, le contrevenant est passible de poursuites.

UTILISATION ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

TARIFS ET ACHATS DE TITRES

Les tarifs des différents titres de transport et abonnements sont affichés à l’intérieur des véhicules, sur le site lemet.fr, ainsi qu’à l’agence commerciale.

Les titres de transport peuvent être achetés à l’Espace Mobilité – 1 avenue Robert Schuman – 57000 Metz, chez les Dépositaires pendant leurs heures d’ouverture respectives (liste sur lemet.fr), sur un Distributeur Automatique de Titres, sur la boutique en ligne disponible sur lemet.fr ou directement auprès des conducteurs à

bord des véhicules (vente de titres de dépannage- excepté dans les Bus à Haut Niveau de Service des lignes METTIS).

Concernant l’achat à bord des véhicules, le paiement doit être effectué en espèces uniquement et le voyageur est tenu de faire l’appoint.

Le client doit vérifier immédiatement sa monnaie. Aucune réclamation ultérieure ne sera acceptée.

Chaque voyageur doit être muni d’un titre de transport valable pour le parcours à effectuer (Billet ou Carte Sans Contact).

Les voyageurs sont tenus de valider leur titre de transport dès la montée dans le bus, y compris en correspondance.

Les titres sont valables pendant 1 heure après la validation correspondant au voyage.

INFRACTIONS TARIFAIRES

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transport validé et leur justificatif de réduction tarifaire s’il y a lieu à toute réquisition des agents assermentés de la SAEML TAMM.

Tout voyageur en infraction est passible d’une contravention de 3^{ème} classe.

Est en infraction tout voyageur sans titre de transport ou présentant un titre de transport non valable ou ne se conformant pas aux dispositions réglementant l’utilisation de son titre.

Cas d’infractions possibles (liste non exhaustive) :

- absence de titre
- non validation du titre
- utilisation d’un abonnement expiré
- falsification du titre de transport
- utilisation d’un titre à tarification particulière sans le justificatif.

Qu’il soit ou non de bonne foi, le voyageur en situation irrégulière doit s’acquitter d’une indemnité forfaitaire payable auprès de la SAEML TAMM.

Le contrevenant peut régler immédiatement cette indemnité auprès de l’agent assermenté contre remise d’une quittance extraite d’un carnet à souche.

L’absence d’un versement immédiat par le contrevenant donne lieu à l’établissement d’un procès verbal de constatation de l’infraction. Ce procès verbal mentionne, outre les coordonnées du contrevenant, l’objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier, le délai et les modalités de versement des sommes dues.

Afin de compléter le procès verbal, l’agent assermenté invite la personne à lui présenter une pièce d’identité. En cas de refus, il peut requérir l’assistance de la Force Publique.

A défaut de paiement ou de protestation écrite dans le délai de 2 mois à compter de la constatation de l’infraction, le procès verbal est transmis au Ministère Public et le contrevenant est alors redevable d’une amende forfaitaire à verser au Trésor Public.

En cas de fraudes répétées, des poursuites peuvent être engagées envers les tribunaux compétents.

Toute protestation est à adresser par écrit à la Direction de la SAEML TAMM – 10 Rue des Intendants Joba – CS 30009 – 57063

Metz Cedex 2. Le personnel de conduite ainsi que le personnel de contrôle ne sont pas habilités à l’examiner.

DIVERS

ACCIDENTS

Le voyageur victime d’un accident corporel à l’occasion de son voyage, c’est-à-dire lors de sa montée, de sa descente ou à l’intérieur du bus, doit immédiatement le signaler au conducteur. À défaut, toute réclamation ultérieure ne pourra être admise.

DROITS ET DEVOIRS DU PERSONNEL DE LA SAEML TAMM

Le personnel de la SAEML TAMM a pour consigne d’être courtois et poli avec la clientèle. Il est en droit d’en attendre autant de la part des voyageurs. Dans le cas où leur sécurité ou celle des clients serait menacée, nos agents pourront requérir l’assistance de la force publique.

INFORMATION À LA CLIENTÈLE

↴ Caméras à bord :

Afin d’assurer la sécurité des personnes et de prévenir des atteintes aux biens, certains véhicules sont équipés de caméras de vidéoprotection conformément au code de la Sécurité Intérieure (art. L251-1 à L255-1) et du Décret 96-926 du 17/10/96 modifié.

↴ Réclamations :

Toute réclamation motivée doit être adressée par écrit à la SAEML TAMM :

- par courrier adressé à la Direction de la SAEML TAMM – 10 Rue des Intendants Joba, CS 30009, 57063 Metz Cedex 2.

↴ Objets trouvés :

Il est vivement recommandé de signaler immédiatement au conducteur tout objet perdu ou trouvé.

En aucun cas, la SAEML TAMM – exploitant du réseau LE MET’ - ne pourra être tenue pour responsable de la disparition d’objets oubliés ou de vol d’objets dans les véhicules.

Les objets trouvés dans les véhicules sont déposés à l’Espace Mobilité LE MET’ dans un délai de 24 à 48 heures.

↴ Horaires :

Les heures de passage aux arrêts mentionnées dans les documents d’information LE MET’ sont présentées à titre indicatif. La SAEML TAMM ne saurait être tenue pour responsable des aléas de la circulation et donc du non-respect éventuel de ces horaires.

↴ Règlement :

Ce règlement est consultable dans les véhicules de la SAEML TAMM, à l’Espace Mobilité situé Place de la République à Metz ainsi qu’ au siège social situé 10 rue des Intendants Joba à METZ.

EXTRAIT DU RÈGLEMENT DES TRANSPORTS À LA DEMANDE

CONDITIONS D’ACCÈS AU SERVICE

Le service de Transport A la Demande (TAD) est accessible à toute personne préalablement inscrite comme adhérente. Cette adhésion est gratuite.

Toute personne n’ayant pas réservé son voyage pourra être acceptée à bord du véhicule, sous réserve de places disponibles. Les Personnes à Mobilité Réduite dont le déplacement nécessite un véhicule adapté, peuvent utiliser le service ACCELIS (TPMR).

MOYENS DE RÉSERVATION

Les réservations peuvent être réalisées :

- Par téléphone au 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits) avec un opérateur, aux horaires d’ouverture du centre de relation clientèle,
- Par Internet, sur le site internet lemet.fr, ou via l’application mobile, uniquement pour les lignes suburbaines et pour les navettes.

Dans le cas d’une réservation par Internet, celle-ci est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation par courriel.

DÉLAIS DE RÉSERVATION

Les réservations par téléphone peuvent se faire :

- au plus tard la veille de son déplacement avant 19h pour les courses circulant avant 10h00,
 - le samedi avant 19h pour les courses circulant le dimanche et le lundi avant 10h00,
 - au plus tard 2 heures avant l’horaire de départ pour les courses circulant après 10h00 et avant 20h00, sauf le dimanche.
- Dans le cas d’un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

PONCTUALITÉ

En cas d’absence, le véhicule n’attendra pas. Il est demandé de se présenter à l’arrêt au minimum 5 minutes avant l’horaire de passage.

LES DÉLAIS D’ANNULATION

Le voyageur ou le groupe de voyageurs peut annuler une réservation la veille de la course jusqu’à 19h (le samedi pour le dimanche et le lundi, et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone, par Internet, par email ou via l’application mobile. Pour les courses circulant après 10h00, l’annulation est possible jusqu’à 2 heures avant.

ANNULATION HORS DÉLAI ET ABSENCES À L’ARRÊT DE PRISE EN CHARGE

Les voyageurs qui effectuent des annulations hors délais répétées et non justifiées, ou qui ne se présentent pas au point de rendez-vous dans le créneau convenu et ne peuvent justifier de leur absence, sont passibles de pénalités dont les modalités d’alerte et de sanction sont les suivantes :

- mise en garde par courrier à la 1ère infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- application de la sanction pécuniaire à la 2ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- application de la suspension temporaire d’accès au service (30 jours) à la 3ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- suspension d’un an d’accès au service à la 4ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.

La deuxième annulation hors délai et/ou absence au point de rendez-vous non justifiée sur les douze derniers mois donnera lieu à une sanction pécuniaire de 15 €. Cette somme sera redevable à la SAEML TAMM et devra être payée à l’Espace Mobilité LE MET’- Place de la République, en espèces, par chèque ou Carte Bancaire

Le voyageur disposera de 30 jours après l’envoi du courrier (cachet de la poste faisant foi) pour payer le montant de la sanction pécuniaire de 15€. Passé le délai de 30 jours, des frais de dossier seront automatiquement ajoutés à l’indemnité forfaitaire : 10€ après 30 jours - 20€ après 45 jours

Un déplacement sur notre réseau émet en moyenne 133 g GES par kilomètre pour chaque passager transporté.



0 800 00 29 38

Service & appel gratuits

