

REGLEMENT EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD)



Article 1 : Champ d'application

Le règlement d'exploitation spécifique aux services sur réservation vient compléter le règlement général d'exploitation du réseau LE MET', les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et la Politique de Confidentialité du service Résa LE MET', pour tout ce qui concerne le transport sur réservation.

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services sur réservation (lignes suburbaines PROXIS, lignes complémentaires NAVETTE, et lignes TAD zonal), mis en œuvre sur le territoire de l'Eurométropole de Metz.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière.

Article 2 : Définition du service

Le service « Résa LE MET' » est un service de transport à la demande sur réservation, exploitée par la SEMOP TEM.

Il fonctionne en complémentarité avec les lignes régulières du réseau LE MET'. Il concerne 11 lignes PROXIS, 9 lignes NAVETTE et 5 découpage zonal. La prise en charge s'effectue uniquement sur un arrêt du réseau LE MET'. L'offre de service est décrite sur le site internet lemet.fr.

Article 3 : Conditions d'accès au service

Les services sur réservation sont accessibles à toute personne préalablement inscrite comme adhérente. Cette adhésion est gratuite. Pour accéder au service, les utilisateurs doivent réserver préalablement leur voyage, selon les modalités de l'article 6. Toute personne présente à un arrêt desservi mais n'ayant pas réservé son voyage pourra être acceptée à bord du véhicule, sous réserve de places disponibles et à condition que son arrêt de prise en charge et son arrêt de descente correspondent à une réservation déjà faite pour la course en question.

Les conditions d'organisation du service sur réservation LE MET' ne permettent pas de garantir la prise en charge des personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant. Elles sont invitées à s'inscrire au service ACCELIS, sur réservation, en porte-à porte.

Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne de 18 ans ou plus.

Les services sur réservation ne sont pas accessibles pour les déplacements (origine / destination) suivants, car ils peuvent être réalisés via d'autres lignes du réseau LE MET' qui ne nécessitent pas de réservation préalable.

Les documents d'information LE MET' (fiches horaires des lignes) sont disponibles :

- à l'Espace Mobilité, situé 1 Avenue Robert Schuman – 57000 METZ,
- sur le site Internet lemet.fr ou via l'application mobile RESA LE MET'
- par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits).

Article 4 : Inscription

L'inscription initiale au service peut s'effectuer :

- soit par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits),
- soit sur le site Internet lemet.fr
- soit via l'application mobile RESA LE MET', accessible sur Google play ou Apple store

Le client peut effectuer des réservations, dès réception de sa confirmation d'inscription. L'inscription d'un mineur doit être faite par une personne ayant autorité.

Pour les groupes, l'inscription sera prise au nom d'une seule personne désignée responsable du groupe.

Article 5 : Réservation simple (1 à 7 personnes)

5-1 Modalités de réservation

Les réservations peuvent être réalisées :

- par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits), avec un opérateur, aux horaires d'ouverture du centre de relation client, du lundi au samedi, de 7h00 à 19h00 (hors jours fériés)
- par Internet, sur le site internet lemet.fr
- via l'application mobile RESA LE MET', accessible sur Google play ou Apple store

Toute réservation est confirmée par mail ou SMS, en fonction du choix du client, indiqué au préalable lors de son inscription.

Deux heures avant la prise en charge, un rappel est envoyé au client par mail ou SMS.

Il est possible à tout moment d'aller consulter dans son espace personnalisé sur internet son historique des trajets effectués et trajets à venir.

5-2 Délais de réservation

Les réservations peuvent se faire :

- Jusqu'à 2 heures avant l'horaire de départ, pour les horaires sur réservation proposés entre 10h00 et 19h00, sauf les dimanches et jours fériés,
- au plus tard la veille de votre déplacement avant 19h pour les horaires sur réservation proposés avant 10h00 ou les jours fériés,
- le samedi avant 19h00 pour les horaires sur réservation proposés les dimanches et les lundis avant 10h00.
- Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

Il est possible de réserver des déplacements jusqu'à 1 mois à l'avance.

Les réservations seront acceptées dans la limite de capacité du véhicule affecté à la course en question dans l'ordre chronologique des réservations.

Toute réservation formulée hors délai sera refusée.

5-3 Réservations multiples

Une demande de réservations récurrentes sur une période supérieure à un mois doit faire l'objet d'une réservation par email et sera confirmée par le même canal. L'adresse mail valable est : contact@lemet.fr

Ces transports peuvent être annulés de manière ponctuelle par le client (vacances par exemple) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport. A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité...) ou en cas de modification fréquente du transport régulier, ce dernier peut être supprimé.

Article 6 : Réservations de groupes (8 à 30 personnes maximum)

6-1 Modalités de réservation

Les réservations de groupes de 8 à 30 personnes maximum devront être effectuées exclusivement par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits).

La réservation sera prise au nom d'une seule personne désignée responsable du groupe.

6-2 Délais de réservation

Les réservations de groupes peuvent se faire au plus tard 3 jours ouvrés avant le déplacement.

Toute réservation formulée hors délai sera refusée.

Les réservations seront acceptées dans la limite de la capacité du véhicule affecté à la course en question dans l'ordre de réservation dans l'ordre chronologique des réservations.

Article 7 : Le voyage

7-1 Ponctualité

Le voyageur recevra avant son voyage un rappel automatique par email et/ou SMS lui rappelant les informations de sa réservation.

Le voyageur doit être présent à l'arrêt à l'horaire indiqué lors de la réservation. En cas d'absence au point d'arrêt de prise en charge, le véhicule n'attendra pas. Il est demandé de se présenter à l'arrêt au minimum 5 minutes avant l'horaire de passage.

Les heures de passage aux arrêts, mentionnées dans les documents d'information LE MET' (fiches horaires des lignes) ou indiquées lors de la réservation, sont présentées à titre indicatif.

La SEMOP TEM ne saurait être tenue pour responsable des aléas de la circulation et donc du non-respect éventuel de ces horaires (en raison des conditions de réservation, des conditions de circulation ou de l'itinéraire emprunté).

7-2 Respect des arrêts

Aucune prise en charge ou dépose ne peut se faire en dehors des arrêts matérialisés du réseau LE MET'. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent pas être modifiées en cours de trajet.

Le transport est effectué entre deux arrêts balisés sur la ligne, prévus lors de la réservation. Seuls les arrêts ayant fait l'objet d'une réservation sont desservis, l'itinéraire le plus court peut alors être utilisé par le conducteur pour rejoindre l'arrêt de destination.

7-3 Type de véhicule

Les transports sont réalisés avec des véhicules dont le gabarit est adapté au nombre de réservations enregistrées. Certains véhicules n'étant pas adaptés à la prise en charge des utilisateurs de fauteuil roulant, ces derniers sont invités à utiliser le service de porte à porte ACCELIS.

Article 8 : Annulations

8-1 Les délais d'annulation

Le voyageur ou le groupe de voyageurs peut annuler une réservation :

- la veille avant 19h00 pour les trajets prévus avant 10h00
- 2 heures avant le départ prévu pour les trajets après 10h00
- le samedi pour le lundi

8-2 Annulation hors délai et absences à l'arrêt de prise en charge

Les voyageurs qui effectuent des annulations hors délais de manière répétée et non justifiée, 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 SEMOP TEM et devra être payée à l'Espace Mobilité LE MET' - Place de la République, en espèces, par chèque ou Carte Bancaire :

- Par chèque à l'ordre de la SEMOP TEM adressé à : SEMOP TEM | 10, rue des Intendants Joba CS 30009 57063 Metz Cedex 02

- Par virement à la SEMOP TEM :

LA BANQUE POSTALE

Code IBAN : FR42 2004 1010 0530 8424 9P02 683

Code BIC : PSSTFRPPLIL

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 :

- après 30 jours : 10€
- après 45 jours : 20€

Article 9 : Modification de la situation du client

Toute modification d'adresse ou de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information écrite par email à contact@leMET.fr ou par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits), ou directement en ligne.

Article 10 : Tarification

La tarification en vigueur sur le réseau LE MET' est appliquée aux services sur réservation. Tous les titres de la gamme tarifaire du réseau LE MET' sont acceptés à bord.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et validé à bord. La validation est obligatoire et systématique en première montée et en correspondance. Une validation est valable 1h et donne accès à l'ensemble des lignes du réseau LE MET'. Seuls les billets sans contact de 1 et 2 voyages peuvent être achetés auprès du conducteur. 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. Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

Article 11 : Règles et instruction de sécurité à bord des véhicules

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions et règles du règlement d'exploitation du réseau LE MET'. Règles et instruction de sécurité spécifiques aux véhicules des services sur réservation :

- Les voyageurs doivent veiller à leur sécurité, notamment :
- en assurant leur maintien à bord des véhicules permettant de voyager debout,
- en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont équipés,
- Un bagage ou colis trop encombrant peut faire l'objet d'un refus de prise en charge par le conducteur.
- Les vélos sont interdits à l'exception des vélos pliants et à condition qu'ils soient pliés, uniquement dans les véhicules pouvant les accueillir (car, bus ou minibus)
- Les poussettes sont acceptées à condition qu'elles soient pliées. Si la poussette est encombrante (poussette double par exemple), il est nécessaire de le spécifier lors de la réservation.

Les voyageurs âgés de moins de dix (10) ans ne peuvent pas voyager seuls sur le réseau de transport LE MET'. 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 pas être réalisé et sera refusé par le conducteur. Lors de la réservation d'un transport, la présence d'enfants, leur nombre et leur âge 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 12 : Objets trouvés

Les objets trouvés sont centralisés par la SEMOP TEM. Pour consulter la liste des objets trouvés, contacter le service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité à l'Espace Mobilité du réseau LE MET' – Place de la République à Metz.

Article 13 : Information – réclamations

Les demandes d'information et les réclamations peuvent être adressées :

- par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits)
- par email à l'adresse contact@leMET.fr
- sur le site Internet leMET.fr ou via l'application mobile RESA LE MET'
- par courrier à TEM - service TAD LE MET', 10 rue des Intendants Joba, CS 30009, 57063 METZ Cedex 2

Article 14 : Affichage – Communication

Le présent règlement d'exploitation est disponible en ligne sur leMET.fr et affiché au siège social de la SEMOP TEM. Une copie du présent règlement d'exploitation est transmise à tout client qui en fait la demande écrite.

Article 15 : Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par la SEMOP TEM et l'Eurométropole de Metz, fixant sa date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2026.