



MOBIL'AZUR

RÈGLEMENT
D'EXPLOITATION DE
MOBIL'AZUR



**LIGNES
D'AZUR**

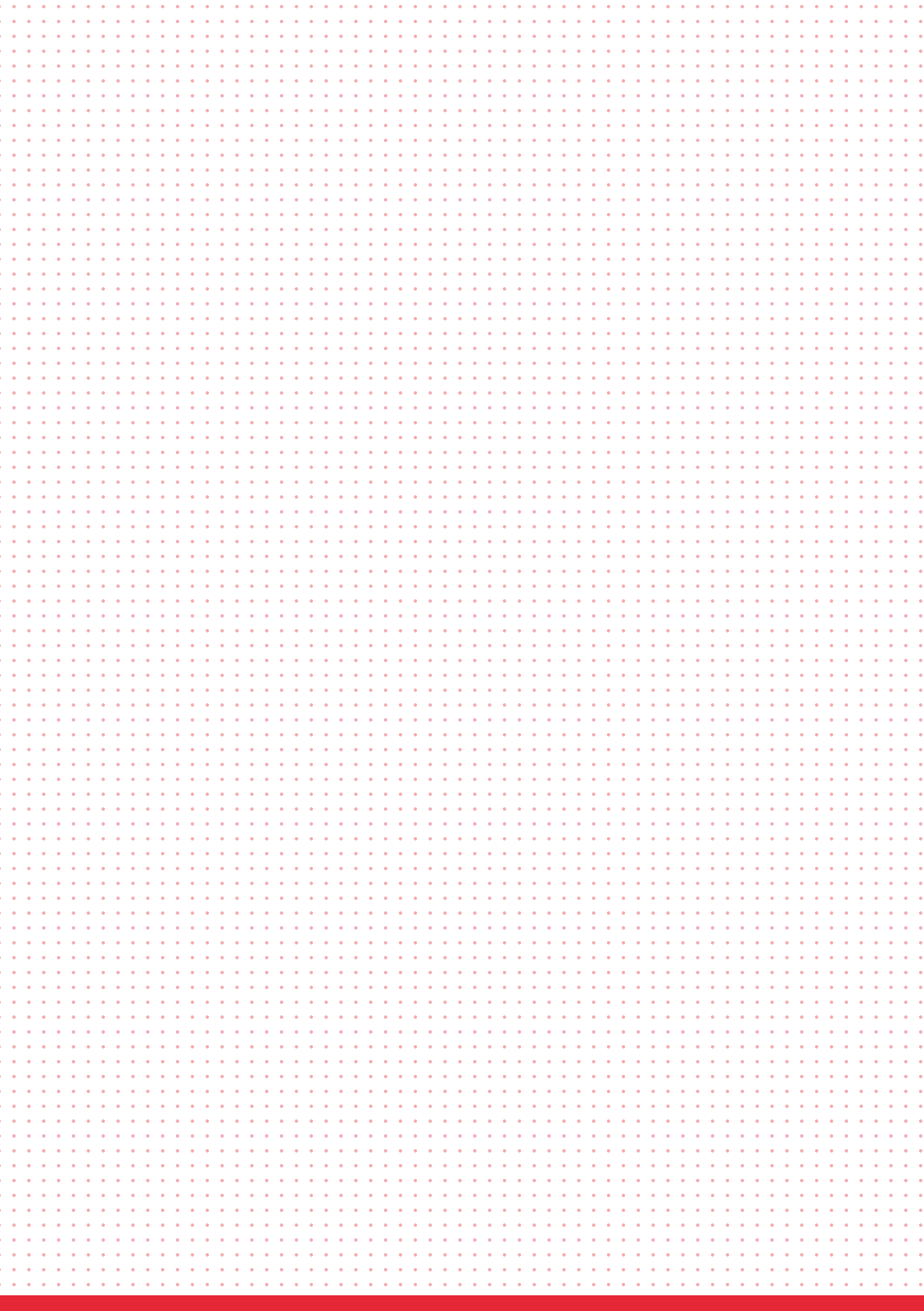
**MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR**



SOMMAIRE

1. CHAMP D'APPLICATION.....5	10. RÈGLES DE PONTUALITÉ25
2. PÉRIMETRE DE DESSERTE DU SERVICE MOBIL'AZUR5	11. DISCIPLINE À BORD ET RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ25
3. NATURE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR MOBIL'AZUR5	12. RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATIONS26
4. CONDITIONS D'ACCÈS6	13. MISE A JOUR DE LA FICHE UTILISATEUR.....27
5. RÉSERVATIONS9	14. CAS DE SUSPENSION ET ANNULATION DE L'ACCÈS AU SERVICE27
6. TARIF ET FRAIS D'INSCRIPTION14	15. OBJETS TROUVÉS28
7. COMPTE MOBILITÉ15	16. DONNÉES PERSONNELLES.....28
8. MODALITÉS D'ANNULATION18	17. VERSION EN VIGUEUR30
9. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS MOBIL'AZUR19	





1 | CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite, réalisée sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur, sous la dénomination « Mobil'Azur » déclinée sous « Mobil'Azur City », « Mobil'Azur Proxi Tinée » et « Mobil'Azur Proxi Vésubie ».

2 | PÉRIMETRE DE DESSERTE DU SERVICE MOBIL'AZUR

Mobil'Azur couvre toutes les communes de la Métropole Nice Côte d'Azur. Il est décliné selon trois secteurs de desserte répartis comme suit :

► Mobil'Azur City

Aspremont, Beaulieu-sur-Mer, Bonson, Cagnes-sur-Mer, Cap d'Ail, Carros, Castagniers, Châteauneuf-Villevieille, Colomars, Drap, Duranus, Eze, Falicon, Gattières, Gilette, Lantosque, La Gaude, La Roquette-sur-Var, La Trinité, Le Broc, Levens, Nice, Saint-André-de-la-Roche, Saint-Blaise, Saint-Jean-Cap-Ferrat, Saint-Jeannet, Saint-Laurent-du-Var, Saint-Martin-du-Var, Tourrette-Levens, Utelle, Vence, Villefranche-sur-Mer.

► Mobil'Azur Proxi Tinée

Bairols, Clans, Illonse, Isola, Marie, Rimplas, Roubion, Roure, Saint-Dalmas-le-Selvage, Saint-Etienne-de-Tinée, Saint-Sauveur-sur-Tinée, La Tour, Tournefort.

► Mobil'Azur Proxi Vésubie

Belvédère, La Bollène-Vésubie, Roquebillière, Saint-Martin-Vésubie, Valdeblore, Venanson.

3 | NATURE DES PRÉSTATIONS RÉALISÉES PAR MOBIL'AZUR

► Mobil'Azur City

Le service Mobil'Azur City est un service de transport à la demande effectué par des véhicules équipés pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Il fonctionne 7 jours sur 7, tous les jours de l'année (sauf le 1^{er} Mai). Les transports sont assurés de 07h00 (première prise en charge) à 00h00 (dernière prise en charge) du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00



le dimanche et les jours fériés. Le standard de réservation est ouvert de 06h00 à 20h00 du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00 le dimanche et les jours fériés (sauf le 1^{er} Mai)

► **Mobil'Azur Proxi Tinée et Vésubie**

Le service Mobil'Azur Proxi est un service de transport à la demande effectué par des véhicules équipés pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Il fonctionne 7 jours sur 7, tous les jours de l'année (sauf le 1^{er} Mai). Les transports sont assurés de 07h00 (première prise en charge) à 19h00 (dernière prise en charge) du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00 le dimanche et les jours fériés. Le standard de réservation est ouvert de 06h00 à 20h00 du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00 le dimanche et les jours fériés (sauf le 1^{er} Mai).

4 | CONDITIONS D'ACCÈS

4.1. - Les ayants droits

4.1.1. - Accès de plein droit

Le service Mobil'Azur est accessible de plein droit aux personnes :

- ▶ en fauteuil roulant ;
- ▶ non-voyantes titulaires d'une « carte d'invalidité » portant la mention :
 - « besoin d'accompagnement - cécité » ou « cécité étoile verte » ;
 - ou « canne blanche » ou de la « carte orange » portant la mention « cécité » ;
 - non-voyantes titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) avec la mention « invalidité » et la sous-mention « cécité ».

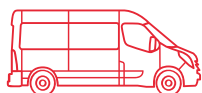
4.1.2. – Accès sous réserve d'une décision favorable de la Commission de Sécurisation des Transports (CST)

Le service Mobil'Azur est ouvert à toute personne qui du fait de son handicap ne peut utiliser, seule ou accompagnée, les transports en commun classiques.

4.2. – Conditions géographiques

4.2.1. – Règle générale

Mobil'Azur est ouvert à toute personne répondant aux critères décrits au chapitre 4.1, quelle que soit sa commune de résidence.



4.2.2. – Dispositions particulières aux visiteurs handicapés

Mobil'Azur est ouvert aux visiteurs handicapés (touristes, stagiaires, congressistes...) venant de France ou de l'Étranger, lors d'un séjour au sein du territoire couvert par Mobil'Azur, non-inscrits, mais ayant accès de plein droit au service, conformément à l'Article 4.1.1. « Accès de plein droit ». Dans ce cas, Mobil'Azur sera accessible de manière temporaire et ponctuelle, selon les modalités suivantes :

- ▶ les personnes séjournant ponctuellement sur le territoire doivent procéder à leur inscription par téléphone et fournir obligatoirement, le cas échéant, le certificat d'homologation de leur fauteuil roulant sans lequel la prise en charge à bord d'un véhicule Mobil'Azur sera refusée ;
- ▶ les personnes résidant habituellement hors Métropole Nice Côte d'Azur mais y séjournant régulièrement sont invitées à s'inscrire définitivement au service en suivant la procédure décrite au chapitre 4.1.

4.3. – La commission de Sécurisation des Transports (CST)

L'inscription au service Mobil'Azur City et Proxi est conditionnée par l'examen d'un dossier de sécurisation des transports renseigné par le demandeur et par un questionnaire médical confidentiel complété par le médecin du demandeur, voué à vérifier la correspondance avec les critères d'admission du service et à définir les conditions de prise en charge de l'usager. Celles-ci tiennent compte de son handicap, son niveau d'autonomie, des aides techniques utilisées, des particularités d'accès aux adresses de prise en charge pouvant avoir une incidence sur l'exploitation du service.

Les demandes de dossiers de sécurisation des transports se font auprès du service Mobil'Azur au 0 805 20 06 06 (N° vert, appel gratuit depuis un poste fixe selon l'opérateur) ou au 04.93.54.58.18.

La CST, composée d'un représentant de Mobil'Azur, d'un représentant de la Métropole Nice Côte d'Azur, d'un ergothérapeute et d'un médecin, est seule habilitée à autoriser l'accès aux services Mobil'Azur City et Proxi et à définir les conditions de prises en charge les mieux adaptées à l'usager, pour faciliter ses réservations et ses transports, et garantir sa sécurité et celle du personnel de conduite.

La CST se réunit mensuellement pour examiner (à l'exception du mois d'août) les demandes d'inscription et les conditions de prise en charge des usagers recourant à Mobil'Azur. Après étude et analyse du dossier d'inscription, la CST statue sur l'accès au service. Elle peut, si elle le juge nécessaire, convoquer le demandeur pour un entretien individuel permettant de préciser sa situation.



Tout demandeur ayant adressé un dossier examiné et traité en délibération de la Commission de Sécurisation des Transports, reçoit un courrier lui notifiant soit son acceptation au service Mobil'Azur et les conditions de prise en charge retenues, soit le refus justifié d'admission au service, soit une invitation pour un entretien complémentaire voué à compléter l'examen de sa situation personnelle en sa présence.

L'accès au service peut être assorti de conditions facilitant et sécurisant le parcours de l'utilisateur :

- ▶ Accompagnement obligatoire ;
- ▶ Relai à la prise en charge et à la dépose ;
- ▶ Référent pour les réservations ;
- ▶ Accès temporaire, défini pour une durée limitée en cas de pathologie ou état évolutif.

En cas d'évolution de la situation du voyageur, une révision des conditions de transport pourra être opérée sur décision de la Métropole Nice Côte d'Azur prise après avis de la CST.

Seules les personnes en fauteuil roulant ou cécité complète peuvent bénéficier des services Mobil'Azur City et Proxi grâce à des accréditations provisoires dans l'attente de la décision de la CST, à condition d'avoir fourni, respectivement le certificat d'homologation de leur fauteuil roulant et leur certificat d'acuité visuelle.

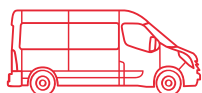
Les personnes en séjour dans la Métropole Nice Côte d'Azur peuvent accéder au service à condition qu'elles remplissent les conditions d'accès de plein droit (en fauteuil roulant ou cécité complète).

Les utilisateurs temporaires séjournant dans une résidence secondaire et utilisant régulièrement le service en tant que « visiteurs handicapés » devront préalablement compléter leurs dossiers.

Les voyageurs transportés en fauteuil roulant doivent fournir un certificat d'homologation aux transports en charge relevant de la norme ISO 7176-19 de leur fauteuil roulant au moment de leur inscription, à défaut les transports seront suspendus jusqu'à la régularisation de ce justificatif. En cas de changement d'équipement, le voyageur s'engage à avertir le service et fournir un nouveau certificat d'homologation, à défaut les transports lui seront suspendus.

4.4. – Les exclusions

Le service étant financé par la Métropole Nice Côte d'Azur, Mobil'Azur City



et Proxi n'assure pas les déplacements relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- ▶ le transport à but thérapeutique pour des rendez-vous médicaux directement liés à la pathologie du voyageur, pris en charge à 100% par la sécurité sociale incluant la prise en charge du transport par une ambulance ou un VSL ;
- ▶ les déplacements des élèves handicapés fréquentant un établissement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application de la loi N°59-1557 du 31 décembre 1959, ou reconnu aux termes de la loi N°60-791 du 2 août 1960, et ne pouvant utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le département au titre de sa compétence ;
- ▶ les déplacements des étudiants handicapés fréquentant un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de l'Agriculture ou du Ministère de l'Éducation Nationale, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le département au titre de sa compétence ;
- ▶ les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du département.
- ▶ les déplacements des enfants et adolescents handicapés accueillis dans des établissements d'éducation spécifiques dont la prise en charge des déplacements domicile – établissement sont décrites par les articles R242-12 et D242-14 du code des affaires sociales et familiales.
- ▶ les déplacements des travailleurs handicapés régis par l'article R344-10 du code de l'action sociale et des familles.

Mobil'Azur étant exclusivement réservé aux personnes inscrites au service, l'utilisation du service pour le compte d'un accompagnateur est strictement interdite et pourra faire l'objet d'une exclusion du service, en accord avec la Métropole Nice Côte d'Azur.

5 | RÉSERVATIONS

5.1. – La formule confort

La formule « Confort » concerne tous les déplacements occasionnels non exclus par l'Article 4.4 « Les exclusions ».



Pour bénéficier de la formule « Confort », tout voyageur doit préalablement réserver son déplacement :

- ▶ au plus tôt : 5 semaines avant le déplacement souhaité ;
- ▶ au plus tard :
 - pour Mobil'Azur City à 19h la veille du déplacement souhaité ;
 - pour Mobil'Azur Proxi à 19h l'avant-veille du déplacement souhaité.

Une réservation anticipée permet d'obtenir une réponse la plus conforme possible au souhait portant sur les horaires du voyageur.

Afin de limiter la surréservation, le nombre de déplacements réservés à l'avance sera obligatoirement limité à :

- ▶ 10 pour les déplacements occasionnels ;
- ▶ 12 pour les « transports réguliers» (voir l'Article 5.2 « Transports individuels réguliers »).

Un aller-retour constituant 2 (deux) déplacements, le voyageur pourra ainsi, à titre d'exemple, anticiper au maximum la réservation de 5 (cinq) allers-retours dans le cadre de déplacements occasionnels et 6 (six) dans le cadre de ses transports réguliers.

Toutefois, dans le cas où il aurait déjà anticipé 9 (neuf) transports occasionnels réservés pour les semaines à venir, il ne pourrait réserver encore qu'un seul transport, sans pouvoir réserver un aller- retour.

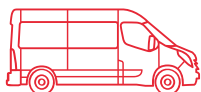
5.1.1. – Canaux de réservation

Les demandes de réservation peuvent s'effectuer par tout moyen à la convenance du voyageur :

- ▶ du lundi au samedi de 06h00 à 20h00 et le dimanche et jours fériés de 09h00 à 19h00, par téléphone :
 - au 0 805 20 06 06 (numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe selon l'opérateur) ou au 04.93.54.58.18.

Dans le cadre de notre démarche qualité et formation, les appels sont susceptibles d'être enregistrés par la Régie Ligne d'Azur.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative aux fichiers et aux libertés, et au RGPD (voir Article 16 « données personnelles »), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces données qui seront conservées pendant 6 mois. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement.



Pour exercer vos droits, veuillez le préciser à l'opérateur ou 24h/24 :

- via le site Internet : www.lignesdazur.com
- par e-mail à l'adresse : mobilazur@lignesdazur.fr
- par courrier à Mobil'Azur, 16 Avenue Thiers, le Grand Central - 06000 Nice.

5.1.2. – Modalités de réservation

L'horaire de prise en charge ou de dépose est défini entre Mobil'Azur et le voyageur lors de la réservation, en fonction de la demande du voyageur et des disponibilités du service.

La prise de contact par télécopie, par courrier ou par mail donnera lieu à une réponse, adressée au plus tard le lendemain de la réception de la demande.

Aucune modification ou réservation ne sera acceptée après la veille 19h00 du déplacement souhaité. (Voir Article 8 - « Modalités d'annulation »).

Lors de chaque réservation, le voyageur est tenu d'indiquer :

- ▶ les horaires de départ ou d'arrivée souhaités,
- ▶ les adresses de départ et d'arrivée souhaitées avec nom de la commune, rue, n° de rue, bâtiment...,
- ▶ le motif du déplacement et les contraintes horaires associées,
- ▶ la présence éventuelle d'un accompagnateur de confort, en précisant l'âge dans le cas d'un enfant accompagnateur,
- ▶ la présence éventuelle d'un bagage ou d'un animal de compagnie,
- ▶ toute information utile à la bonne réalisation du transport.

► Horaires souhaités

Lors de la réservation, le voyageur ne peut préciser qu'une seule contrainte horaire : l'horaire souhaité de départ ou l'horaire souhaité d'arrivée.

Le conseiller valide avec le voyageur l'horaire dit « horaire convenu ». Le voyageur est pris en charge dans une fourchette de plus ou moins 10 minutes par rapport à cet horaire (voir Article 10 - « Règle de ponctualité »).

► Motifs du déplacement selon une classification préétablie

- ▶ pour motif professionnel (travail) ;



- ▶ pour un accès aux soins (santé, uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale) ;
- ▶ pour démarche personnelle (achats, visite à un proche...) ;
- ▶ pour loisir contraint (spectacle, restaurant...) ;
- ▶ pour loisir non contraint (balade, shopping...).

► Afin de garantir le contact avec le voyageur, il est aussi demandé de préciser :

- ▶ pour tous les types de déplacements : un numéro de téléphone auquel on peut joindre le voyageur ;
- ▶ pour les déplacements à destination d'un établissement hospitalier : la précision du pavillon, du service et le numéro de la chambre visitée.

Dans le cas où le voyageur n'a pas communiqué son propre numéro de téléphone portable à Mobil'Azur, il sera demandé pour un déplacement à destination d'un domicile de particulier : le nom et le numéro de téléphone de la personne visitée, l'étage et si besoin le digicode.

5.2. – Transports individuels réguliers

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, ou 1 semaine sur 2 sur une période supérieure ou égale à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répondent à ses propres contraintes d'organisation).

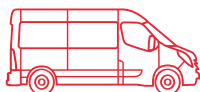
Pour ces transports-là, il est permis aux seules personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée.

Pour bénéficier de cette réservation unique (en semaine ou le week-end), il suffit de contacter le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier. À réception du dossier dûment renseigné, un délai de 15 (quinze) jours est nécessaire pour sa mise en œuvre effective.

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge...) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

Dans ce cas, il appartient au voyageur d'en avertir Mobil'Azur par écrit (mail, fax, courrier) au moins une semaine à l'avance.

À défaut de date connue de reprise du transport régulier (hospitalisation, suspension d'activité...), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise,



le voyageur doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (plus de 20% des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

Pour les durées inférieures à 2 (deux) mois, les demandes de transport peuvent être prises dans le cadre des réservations ponctuelles multiples.

Tout voyageur bénéficiant de transports réguliers devra opter pour le règlement de ses transports par prélèvement bancaire (voir l'Article 7 – « Compte Mobilité »).

5.3. – Déplacements en groupe

Le service Mobil'Azur n'a pas vocation à effectuer les transports groupés privés, notamment ceux des associations, établissements et maisons de retraite lors d'évènements organisés par leurs soins et auxquels leurs adhérents ou résidents participent. Afin de favoriser la disponibilité du service Mobil'Azur pour les usagers et les usages individuels, ces transports sont exclus et ne sont pas effectués par Mobil'Azur.

5.4. – Déplacements inter-secteur

Les liaisons entre les secteurs Mobil'Azur City, Mobil'Azur Proxi Tinée et Mobil'Azur Proxi Vésubie sont organisées par Mobil'Azur avec un rabattement sur la ligne régulière Lignes d'Azur la plus proche et une connexion complète entre les différents secteurs.

Trois voyages seront ainsi organisés :

Secteur Mobil'Azur City → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur Proxi Tinée ;

Secteur Mobil'Azur City → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur Proxi Vésubie ;

Secteur Mobil'Azur Proxi Vésubie → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur City ;

Secteur Mobil'Azur Proxi Vésubie → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur Proxi Tinée ;

Secteur Mobil'Azur Proxi Tinée → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur City ;

Secteur Mobil'Azur Proxi Tinée → Ligne régulière → Secteur Mobil'Azur Proxi Vésubie.



Dans ce type de déplacements, Mobil'Azur veille à coordonner les connexions entre les services.

Les voyages opérés sur les secteurs Mobil'Azur City et Proxi seront débités sur le Compte Mobilité.

Le voyageur devra également s'acquitter d'un titre de transport sur la ligne régulière Lignes d'Azur acheté dans l'un des points de vente Lignes d'Azur, par Internet via le NFC ou à bord du bus.

6 | TARIF ET FRAIS D'INSCRIPTION

6.1. – Tarif

La tarification en vigueur est fixée par la Métropole Nice Côte d'Azur.

Les tarifs applicables aux voyageurs sont disponibles et consultables sur le site Internet www.lignesdazur.com. Ils sont portés à la connaissance du public, ainsi que toute modification, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

6.2. – Gratuités

Sont transportés à titre gratuit :

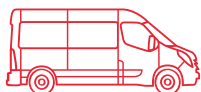
- ▶ les accompagnateurs obligatoires définis lors du passage en CST, (voir l'Article 9.4.1. « L'accompagnateur obligatoire ») ;
- ▶ les chiens guides et/ou servant d'assistance et animaux domestiques de petite taille (voir l'Article 9.5. - « Prise en charge des animaux ») ;
- ▶ les bagages (voir l'Article 9.6. « Prise en charge de bagages ou de charges lourdes »).

6.3. – Frais d'inscription

Toute personne admise au service à l'issue de son passage en CST est soumise à des frais d'inscription dont le montant unique est de 7,60 euros réglé une fois, y compris en cas d'accès temporaire.

Si l'accès temporaire est renouvelé ou pérennisé, le voyageur n'aura pas à s'acquitter une nouvelle fois des frais d'inscription.

Bénéficiant du service Mobil'Azur de plein droit, les personnes en fauteuil roulant et les personnes non-voyantes peuvent utiliser le service avant même d'être passées en CST; elles devront toutefois s'acquitter des frais d'inscription dès lors que leur accréditation provisoire leur aura été confirmée et communiquer à Mobil'Azur un certificat constructeur d'homologation de transport pour le fauteuil roulant.



En cas de défaut de paiement des frais d'inscription sous 15 (quinze) jours à compter de la date de la demande émise par Mobil'Azur, le voyageur verra son inscription au service suspendue. Les frais d'inscription ne sont en aucun cas remboursables.

7 | COMPTE MOBILITÉ

Lors de l'inscription au service Mobil'Azur, un « Compte Mobilité » est ouvert pour chaque usager. Il s'agit de l'unique moyen de paiement pour ses transports Mobil'Azur.

Au moment de la réservation, le « Compte Mobilité » doit être suffisamment approvisionné pour permettre le paiement de tous les transports réservés. Dans le cas contraire, les réservations ne pourront être validées.

Le compte est débité au fur et à mesure que les déplacements sont réservés. Le voyageur peut opter pour un paiement différé en fin de mois. Il choisit pour cela un paiement par prélèvement SEPA sur son compte bancaire. Le prélèvement est effectué sur la base des déplacements réellement effectués au cours du mois précédent. Le voyageur doit s'assurer que son Compte Mobilité est suffisamment approvisionné pour permettre le paiement de tous les transports réservés pour les 5 semaines suivantes.

Exception : les voyageurs ayant un tiers payeur (tutelle, curatelle, employeur) pourront effectuer l'approvisionnement du Compte Mobilité à terme échu. Un justificatif de déplacement réservé mensuel peut être adressé par voie postale ou par e-mail aux voyageurs ayant un tiers payeur (tutelle, curatelle, employeur).

À noter que le règlement des pénalités fait l'objet d'un règlement dissocié du « Compte Mobilité ».

7.1. – Approvisionnement du « compte mobilité »

Pour des raisons de sécurité, aucun paiement n'est autorisé à bord des véhicules.

L'approvisionnement du « Compte Mobilité » peut s'effectuer par tout moyen de paiement à la convenance du voyageur :

- ▶ en espèces, chèque, ou carte bancaire à l'agence commerciale Lignes d'Azur au 33 Boulevard Dubouchage ;
- ▶ par mandat postal ;
- ▶ par chèque adressé par courrier postal à : Régie Ligne d'Azur - Service Mobil'Azur - 16 avenue Thiers - 06000 Nice, établi à l'ordre de « Agent Comptable RLA » ;



- ▶ par virement bancaire ;
- ▶ par virement bancaire et carte bancaire via le site internet : www.lignesdazur.com/onglet «MobilAzur» ;
- ▶ par prélèvement bancaire.

Le « Compte Mobilité » des personnes bénéficiant de trajets réguliers doit être approvisionné d'un pack minimum de trajets. Le pack minimum doit comporter le nombre de trajets envisagés sur 5 semaines.

L'approvisionnement peut être effectué par :

- virement,
- prélèvement bancaire

Pour tout prélèvement bancaire, l'utilisateur doit préalablement remplir un formulaire de demande et d'autorisation de prélèvement.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national depuis le 1^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Mobil'Azur sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat conforme au modèle figurant en annexe du présent règlement.

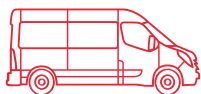
Ce mandat signé par le voyageur, autorise Mobil'Azur à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

Lors de la souscription d'un abonnement, le voyageur devra signer le mandat et l'assortir d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

Il appartient à l'utilisateur de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Mobil'Azur de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par un courrier adressé au service Facturation Mobil'Azur 16 avenue Thiers le Grand Central 06000 NICE. En cas de non-respect de cette obligation, le voyageur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Mobil'Azur en cas de litige.

Mobil'Azur notifiera préalablement à l'utilisateur, par tout moyen (courrier, SMS ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Le voyageur peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 (huit)



semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 (treize) mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Mobil'Azur se réserve le droit de facturer à l'utilisateur des frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le voyageur doit s'adresser au service Facturation Mobil'Azur 16 avenue Thiers le Grand Central 06000 NICE. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

En cas de rejets répétés de paiement par prélèvement, Mobil'Azur pourra, conformément à l'Article 14 - « Cas de suspension de l'accès au service du présent règlement », suspendre temporairement l'accès au service jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues.

Cette suspension prendra la forme d'un refus de prise de réservation à la centrale Mobil'Azur sans engager la radiation du service.

Les voyageurs concernés par la situation évoquée ci-dessus seront prévenus par lettre recommandée avec accusé de réception et disposeront d'un délai d'un mois pour se mettre en règle.

En cas de rejet de paiement par prélèvement, il pourra être demandé à l'utilisateur d'approvisionner son « Compte Mobilité » par un autre moyen de paiement (chèque, carte bancaire, espèces, mandat cash).

7.2. – Consultation du « Compte Mobilité »

L'utilisateur a accès au contenu de son « Compte Mobilité » :

- par téléphone au 0 805 20 06 06 (numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe selon l'opérateur) ou au 04 93 54 58 18 auprès des conseillers Mobil'Azur ;
- par le site Internet www.lignesdazur.com

Un justificatif de déplacement mensuel peut être adressé par voie postale ou par e-mail aux voyageurs ayant un tiers payeur (tutelle, curatelle, employeur).

7.3. – Remboursement

Les paiements à l'utilisateur pour remboursement d'une erreur de facturation ou d'une pénalité induite sont effectués par l'Agent comptable de la Régie Ligne d'Azur.

Aussi, en cas de déménagement, fin d'accès temporaire, radiation, le solde du « Compte Mobilité » s'il est crédité d'un montant de 20 euros ou plus,



sera remboursé par l'Agent comptable de la Régie Ligne d'Azur à l'utilisateur. Enfin, en cas de décès, le solde du « Compte Mobilité » sera remboursé, par l'Agent comptable de la Régie Ligne d'Azur, aux héritiers, sur présentation d'un justificatif.

Dans ces trois cas, les paiements et remboursements sont effectués par virement en euros.

8 | MODALITÉS D'ANNULATION

Lorsque le voyageur, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, que ce soit Mobil'Azur City ou Proxi, il est tenu d'en informer Mobil'Azur par tout moyen approprié au plus tard la veille du déplacement à 17h00.

Le présent règlement d'exploitation distingue l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait d'un défaut d'annulation.

► **Annulation tardive**

L'annulation de sa réservation par le voyageur intervient après 17h00 la veille du déplacement réservé, une pénalité forfaitaire et progressive est alors appliquée :

- 5 euros lors de la première annulation tardive ;
- 10 euros lors de la seconde annulation tardive ;
- 15 euros lors de la troisième annulation tardive.

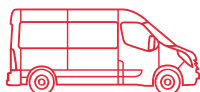
► **Absence d'annulation provoquant le déplacement inutile du conducteur accompagnateur**

Le voyageur n'ayant pas annulé sa réservation, le conducteur accompagnateur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. Une pénalité forfaitaire de 15 (quinze) euros est alors appliquée.

La pénalité s'applique pour l'annulation d'un ou plusieurs déplacements le jour même. Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

En revanche, pour toute annulation tardive ou tout déplacement inutile, justifié par une raison médicale, technique ou météorologique (exceptionnel et non prévisible), empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service de réservation, un justificatif (certificat médical ou autre) sera demandé et devra être fourni sous 1 mois à compter de l'annulation.

Après vérification et acceptation du justificatif, la pénalité forfaitaire ne



sera pas appliquée. Toute pénalité fait l'objet d'une facture adressée au voyageur par Mobil'Azur.

Le règlement des pénalités peut se faire :

- ▶ par chèque adressé par courrier postal à : Régie Ligne d'Azur - Service Mobil'Azur - 16 avenue Thiers - 06000 Nice, établi à l'ordre de « Agent Comptable RLA » ;
- ▶ en espèces, chèque ou carte bancaire à l'agence commerciale Lignes d'Azur au 33 Boulevard Dubouchage ;
- ▶ par virement bancaire ;
- ▶ par virement bancaire et carte bancaire via le site internet : [www.lignesdazur.com/onglet « Mobil'Azur »](http://www.lignesdazur.com/onglet«MobilAzur»).

Les pénalités sont applicables lors de la constatation de l'annulation tardive ou de l'absence d'annulation et sont cumulables entre elles. Toute pénalité fait l'objet d'une facture adressée au voyageur par Mobil'Azur. Faute de régularisation par le voyageur sous les 60 jours de ces pénalités, l'accès au service sera suspendu.

9 | CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS MOBIL'AZUR

9.1. – Conditions générales de transport

La CST définit pour chaque usager les conditions de sa prise en charge :

- ▶ prise en charge sur la voie publique, à l'adresse demandée ;
- ▶ prise en charge personnalisée.

Pour chaque prise en charge, le conducteur accompagnateur et le voyageur se doivent de respecter les règles de prise en charge fixées initialement à l'issue de la CST et notifiées dans le courrier d'acceptation adressé à l'usager.

Ainsi, pour un usager dont la CST a déterminé un accompagnement obligatoire ou un relai à la prise en charge et à la dépose, le voyageur devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur à bord du véhicule ou sur le lieu de prise en charge et de dépose selon conditions précisées par la CST. À défaut, si la sécurité du déplacement du voyageur était remise en cause, l'exploitant pourrait ne pas assurer le transport ou ramener le voyageur sur son lieu de prise en charge.

Afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des conducteurs-accompagnateurs, les conducteurs accompagnateurs Mobil'Azur ne sont



pas autorisés à :

- ▶ entrer dans les lieux privatifs (domicile...) ;
- ▶ assurer le portage de la personne transportée, notamment dans les escaliers ;
- ▶ manipuler et transférer des fauteuils roulants ;
- ▶ assurer toute prestation ou tâche privée sortant du cadre du transport réservé (porter des courses...).

Le service Mobil'Azur ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi, ambulancier ou auxiliaire de vie.

Si le parcours d'accompagnement nécessite une aide particulière pouvant entraîner un risque d'insécurité comme le passage d'une marche élevée ou d'une rampe à forte pente, le voyageur reste responsable.

L'itinéraire du déplacement est défini par le service Mobil'Azur. Le conducteur accompagnateur ne peut pas être détourné de son itinéraire initialement prévu pour le déplacement. Aussi le conducteur accompagnateur ne peut pas faire de halte durant l'itinéraire du déplacement à la convenance du voyageur.

De manière à garantir l'efficacité et la disponibilité du service, ce dernier demeure un transport collectif. Ainsi, en cas de groupage, l'itinéraire défini par Mobil'Azur pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres voyageurs.

Toutefois le voyageur a la garantie que le déplacement ne sera collectif que si l'allongement de durée de son déplacement consécutif à cette action n'excède pas 30 minutes.

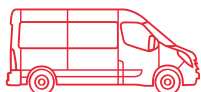
Par conséquent, conformément à l'Article 5.1.2. « Modalités de réservation », afin de respecter la contrainte horaire du voyageur notamment dans le cas de transport collectif, celle-ci doit obligatoirement être notifiée lors de sa réservation.

L'ordre de dépôt des voyageurs est défini par le service Mobil'Azur.

Le service Mobil'Azur étant un transport en commun, le voyageur ne sera pas prévenu dans le cas d'un transport collectif.

Mobil'Azur organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise

- ▶ du choix du véhicule ;
- ▶ du choix du conducteur accompagnateur ;
- ▶ de la réalisation du transport en individuel ou en collectif ;



- de l'itinéraire emprunté.

En fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque voyageur, Mobil'Azur pourra confier la réalisation du transport à un partenaire. Cette sous-traitance sera transparente pour le voyageur : la prestation sera effectuée dans les mêmes conditions qualitatives et facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un transport assuré par un véhicule Mobil'Azur.

9.2. – Distances et parcours

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres en cheminement piéton.

Aussi, du fait de l'accessibilité totale du tramway pour les personnes à mobilité réduite, les déplacements ayant pour origine et destination des adresses situées à moins de 200 mètres d'une station de tramway sont exclus, à l'exception des gares SNCF et de l'aéroport Nice Côte d'Azur.

La destination du déplacement prévu lors de la réservation ne peut être modifiée pendant le transport. De même, le voyageur ne pourra réserver ou annuler ses déplacements auprès du conducteur- accompagnateur.

9.3. – Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome inscrit au service

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est obligatoire pour les parents référents ou pour le tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous sur la voie publique lors de la prise en charge et de la dépose. Dans le cas contraire, après réunion de la CST, le voyageur pourra se voir refuser l'accès aux transports des services de Mobil'Azur.

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un adulte référent et en présence obligatoire d'un relai lors de la prise en charge et de la dépose. L'adulte en question peut être le référent.

Le référent est en charge de la réservation et des annulations des déplacements. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation le nom de l'enfant à transporter.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant de moins de 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 référent de fournir le matériel nécessaire au transport de



l'enfant en toute sécurité (siège rehausseur, coque de protection) adapté à la taille/poids de l'enfant. De même, il appartient au référent de sangler ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur accompagnateur Mobil'Azur d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule.

Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

9.4. – Statut des accompagnateurs

Tout accompagnateur est par définition une personne valide et autonome.

Sa prise en charge se fait obligatoirement aux mêmes adresses (origine et destination) que l'usager. Aucun détour n'est autorisé.

9.4.1. – Accompagnement obligatoire

La nécessité pour le voyageur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de la CST à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un voyageur de Mobil'Azur ne peut pas intervenir, lui-même, en tant qu'accompagnateur obligatoire.

9.4.2. – L'accompagnateur de confort ou facultatif

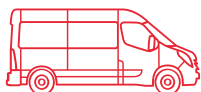
La présence de tout accompagnateur de confort est à préciser lors de la réservation. Il peut s'agir d'un membre de la famille, ami, auxiliaire de vie ou autre, qui participe au déplacement du voyageur.

Dans ce cas, le transport de l'accompagnateur de confort est payant quel que soit son âge; le Compte Mobilité du voyageur sera débité d'une unité pour son transport et d'une unité pour le transport de l'accompagnateur.

En outre, un accompagnateur supplémentaire ne sera accepté que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Dans le cas d'un enfant accompagnateur, il est de la responsabilité de l'adulte qu'il accompagne d'assurer son installation à bord du véhicule.

Dans le cas d'un enfant accompagnateur d'un adulte non-autonome, il est de la responsabilité du voyageur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous, sur la voie publique, lors de la prise en charge et de la dépose.

Dans le cas contraire, après réunion de la CST, le voyageur pourra se voir



refuser l'accès aux services de Mobil Azur.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant de moins de 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 référent de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (siège rehausseur, coque de protection) adapté à la taille/poids de l'enfant dans les 2 cas précédemment cités. De même, il appartient au référent de sangler ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur accompagnateur Mobil'Azur d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule.

Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

Mobil'Azur recommande pour tout voyageur non autonome en accréditation provisoire avant le passage en CST, un accompagnement systématique. Il appartient à la personne responsable du voyageur dont elle confie le transport à Mobil'Azur, d'organiser cet accompagnement. Dans ce cas, la personne transportée (le voyageur) se trouve sous la garde de l'accompagnateur. En l'absence d'un accompagnateur, Mobil'Azur s'engage à faire ses meilleurs efforts de vigilance et de contrôle.

En aucun cas, Mobil'Azur ne pourra être tenu pour responsable de dommages occasionnés par la personne transportée.

9.5. – Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules.

En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement.

Ces derniers ne devront ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

Mobil'Azur ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée au Service Mobil'Azur lors de la réservation. Dans le cas contraire, leur prise en charge pourra être refusée lors du transport.



9.6. – Prise en charge de bagages ou de charges lourdes

Le transport de bagages ou de colis dans les véhicules peut être accepté. Ils sont sous la responsabilité de leur propriétaire dans les conditions suivantes :

- ▶ un sac ou un bagage à main de moins de 7 kg en toutes circonstances et sans information préalable du Service Mobil'Azur ;
- ▶ un bagage de 20 kg au plus, si le déplacement a pour origine ou destination une gare de chemin de fer ;
- ▶ un bagage de moins de 15 kg, 20 kg ou 25 kg suivant le poids autorisé par un billet d'avion au nom du voyageur, si le déplacement a pour origine ou destination l'aéroport ;
- ▶ un chariot à 2 roues ou un bagage de moins de 20 kg, dans tous les autres cas.

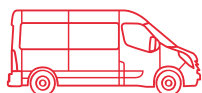
Le conducteur accompagnateur n'a pas pour obligation d'assurer le portage du bagage.

Le voyageur doit signaler au Service Mobil'Azur lors de la réservation la présence d'un bagage de plus de 7 kg avant son transport en précisant son volume et son poids approximatif.

Dans le cas contraire, le conducteur accompagnateur du Service Mobil'Azur pourra refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité ou de place disponible à bord.

Les accompagnateurs peuvent voyager avec un bagage dans les mêmes conditions que le voyageur dans la limite des places disponibles dans le véhicule affecté et uniquement en origine ou destination des gares et aéroport. L'accompagnateur devra être en mesure d'assurer la sécurisation et le portage de son bagage, ainsi que celui du voyageur dans le cas d'un accompagnateur obligatoire. De la même manière que pour le voyageur, tout bagage de plus de 7 kilos appartenant à un accompagnateur doit obligatoirement être signalé lors de la réservation, en précisant le volume et le poids estimatif du bagage.

Pour des raisons de sécurité, les sacs de courses doivent être fermés à bord des véhicules. Le voyageur est responsable de ses marchandises et doit veiller à ce qu'elles ne nuisent ni au bon déroulement du déplacement, ni au confort des autres voyageurs à bord, ni au travail du conducteur accompagnateur. Dans le cas contraire, le conducteur accompagnateur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (marchandises éparpillées dans le véhicule).



10 | RÈGLES DE PONTUALITÉ

10.1. – Respect des horaires par mobil azur

Les horaires de prise en charge définis lors de la réservation sont respectés par Mobil'Azur, avec une tolérance de plus ou moins 10 minutes par rapport aux horaires convenus. En cas de retard de plus de 10 minutes, Mobil'Azur contacte le voyageur pour le tenir informé et lui proposer si possible un transport alternatif.

10.2. – 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, 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation, sans quoi le voyageur est considéré comme en retard et le conducteur accompagnateur ne pourra attendre au-delà.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant Mobil'Azur, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

11 | DISCIPLINE À BORD ET RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

11.1. – Respect des règles de sécurité

À bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment être obligatoirement assis, 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...).

Conformément à l'Article 14 - « Cas de suspension de l'accès au service », toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension du service Mobil'Azur.

11.2. – 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.



11.3. – 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.

11.4. – Non-respect des consignes

Toute infraction à ces instructions peut amener Mobil'Azur à refuser d'assurer la prestation de transport. En cas de situations répétées, Mobil'Azur pourra envisager d'exclure le voyageur du service, en accord avec les services de la Métropole Nice Côte d'Azur.

11.5. – Pourboires

Les conducteurs accompagnateurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboire.

12 | RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATIONS

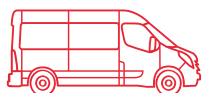
Les demandes de renseignements en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service sont reçues :

- ▶ du lundi au samedi de 06h00 à 20h00 et le dimanche et jours fériés de 09h00 à 19h00
 - par téléphone : au 0 805 20 06 06 (numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe selon l'opérateur) ou au 04.93.54.58.18
- ▶ 24h/24 :
 - via le site Internet www.lignesdazur.com,
 - par courrier à Mobil'Azur, 16 avenue Thiers le Grand Central 06000 NICE.

Toute suggestion ou réclamation doit être obligatoirement adressée par courrier ou par messagerie électronique au service Mobil'Azur, au plus tard dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant l'incident :

- par courrier postal à Régie Ligne d'Azur - Service Mobil'Azur - 16, Avenue Thiers - 06000 Nice
- via l'adresse mail : mobilazur@lignesdazur.fr

Ces réclamations devront contenir le maximum d'informations pour pouvoir être prises en compte, notamment la date et l'heure du transport,



le détail des circonstances.

Mobil'Azur s'engage à traiter toute réclamation reçue sous 15 jours.

13 | MISE A JOUR DE LA FICHE UTILISATEUR

13.1. – Modification de la situation du voyageur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de toute modification des conditions de déplacement, liée notamment au type de fauteuil roulant utilisé et à l'évolution du handicap ou du niveau d'autonomie du voyageur, il est obligatoire de prévenir par écrit Mobil'Azur pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation du service. Pour les usagers se déplaçant en fauteuil roulant, tout changement d'équipement devra faire l'objet d'une information auprès de Mobil'Azur par l'utilisateur qui devra fournir obligatoirement un certificat d'homologation aux transports en charge relevant de la norme ISO 7176-19.

Afin de sécuriser et faciliter les déplacements des usagers à long terme, toute évolution significative de leur situation individuelle, pourra conduire Mobil'Azur à solliciter un passage en CST pour réviser ses conditions de prise en charge.

13.2. – Non utilisation du service

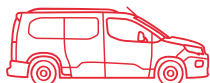
Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de l'utilisation effective du service sur les 18 derniers mois. Les fiches des ayants-droits n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont supprimées conformément au RGPD.

La demande de réinscription peut être soumise à un nouveau passage en CST, afin de remettre à jour les données utilisées par Mobil'Azur pour organiser les déplacements.

14 | CAS DE SUSPENSION ET ANNULATION DE L'ACCÈS AU SERVICE

Dès lors que l'une des conditions énoncées ci-dessus à l'Article 4 « Conditions d'accès », ne serait plus remplie ou en cas de non-respect du règlement d'exploitation, l'accès au service Mobil'Azur peut être suspendu temporairement, le temps pour le voyageur de justifier de son accès au service.

Si le voyageur n'apportait pas les éléments nécessaires à sa prise en charge,



et ce malgré plusieurs rappels, l'accès au service Mobil'Azur pourrait être suspendu temporairement, le temps pour le voyageur de mettre en œuvre les conditions nécessaires à sa prise en charge sécurisée par Mobil'Azur.

Toute décision de suspension est notifiée au voyageur concerné par un courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas de suspension d'une durée supérieure à 6 (six) mois, l'accès au service sera supprimé; les sommes dues par le client feront l'objet de relances jusqu'à paiement par ce dernier.

En cas de suppression de l'accès au service du fait du non-respect du règlement d'exploitation, une nouvelle inscription sera possible et sera conditionnée par un nouveau passage en CST et après paiement des sommes dues.

15 | OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au Centre Opérationnel du Tramway – Loge du gardien – 2 boulevard Henri Sappia - 06 100 Nice où ils pourront être récupérés sur justificatif par leur propriétaire. Ils pourront aussi, et sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement

16 | DONNÉES PERSONNELLES

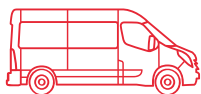
16.1 Collecte et utilisation des données personnelles et droits du client

Les informations demandées à l'inscription au service ont un caractère contractuel, elles sont nécessaires et obligatoires pour la création et la gestion du compte de l'Utilisateur.

Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de vente ou de services annexes.

Mobil'Azur assure à l'Utilisateur 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 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en 2004, et au RGPD.

Le responsable de traitement conserve dans les systèmes d'information du site et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des données collectées pendant la durée de l'inscription au service, et à l'issue



de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

La collecte et le traitement des données répondent aux finalités suivantes :

- ▶ création et gestion du service ;
- ▶ traitement des demandes clients ;
- ▶ statistiques d'utilisation du service Mobil'Azur (non nominatives);
- ▶ enquête qualité et satisfaction

Les données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées dans l'Union Européenne.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Régie Ligne d'Azur.

Il peut être contacté via l'adresse mail : rgpd@lignesdazur.fr. Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles.

L'Utilisateur exerce ce droit via le formulaire de contact du site.

Afin que le Responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l'Utilisateur est tenu de lui communiquer : ses prénom et nom, un justificatif de son identité ainsi que son adresse e-mail.

Le responsable du traitement des données est tenu de répondre à l'Utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximum.

Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>), ou tout juge compétent. L'utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en dehors de toute contestation du refus de RLA de donner suite à une demande d'exercice de droit d'accès.

Le responsable du traitement des données s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à un tiers sans que l'Utilisateur n'en ait été informé, et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur est compromise, le responsable du traitement des données s'engage à informer l'Utilisateur par tout moyen.

Les données recueillies ou traitées à l'occasion de la navigation de



l'Utilisateur sur le présent site sont destinées à la Régie Ligne d'Azur, ses sous-traitants et partenaires, afin d'améliorer les services offerts sur le site, de traiter les requêtes de l'Utilisateur, de procéder à son inscription à certains services, de l'informer des offres et actualités de Lignes d'Azur, sous réserve d'acceptation de la part de l'Utilisateur.

Conformément au Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD), la Régie Ligne d'Azur a désigné un Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO).

L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement aux données le concernant.

Pour écrire au Délégué à la Protection des Données :

Délégué à la Protection des Données de la Régie Ligne d'Azur

Les Oréades, 125 rue des Amandiers, CS 70257, 06 905 Sophia-Antipolis Cedex

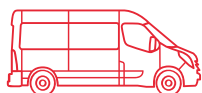
16.2 - Participation à la démarche qualité conduite par la Métropole Nice Côte d'Azur

La Métropole Nice Côte d'Azur prévoit de réaliser des mesures d'évaluation de la qualité de service basée sur le parcours usager. Dans cet objectif, d'une part un évaluateur désigné et qualifié est susceptible d'assister aux prises en charge et déposes de certains usagers. D'autre part, les usagers ayant donné leur accord de participation, sont susceptibles d'être contactés par un évaluateur désigné et interrogés sur leur dernier transport réalisé avec Mobil'Azur.

Le coupon réponse figurant en page 31 du présent Règlement permet à tout usager inscrit au service de signifier son accord ou son refus de participer à cette démarche qualité.

17 | VERSION EN VIGUEUR

Le présent règlement d'exploitation est entré en vigueur, le 1^{er} janvier 2026.



COUPON RÉPONSE



MOBIL'AZUR

Merci de nous retourner au plus vite le coupon ci-dessous complété, daté, signé et accompagné d'une photo d'identité récente du voyageur Mobil'Azur.

Sans réponse de votre part sous 15 jours, le règlement d'exploitation sera considéré comme non accepté pouvant engendrer la suspension de vos transports.

Partie détachable à renvoyer à l'adresse ci-dessous :

**Mobil'Azur
16 Avenue Thiers - Le Grand Central
06000 NICE**

NOM / Prénom :

Numéro de client (voir courrier d'acceptation):

Adresse :

Je soussigné(e),
reconnais avoir lu et accepté le présent règlement d'exploitation dans son intégralité.

☐ Accepte de participer à des enquêtes portant sur le fonctionnement de Mobil'Azur
(Cochez la case si vous acceptez de participer à des enquêtes portant sur le fonctionnement de Mobil'Azur)

Date :

Signature (précédée de la mention « Lu et approuvé »)



MOBIL'AZUR

Mobil'Azur
16 Avenue Thiers
Le Grand Central
06000 NICE



**LIGNES
D'AZUR**

**MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR**