

10 février 2025

TXIK TXAK

Règlement public d'usage du réseau de transport TXIK TXAK



SYNDICAT DES MOBILITÉS
PAYS BASQUE-ADOUR
—
IPAR EUSKAL HERRI-ATURRIKO
MUGIKORTASUNEN SINDIKATUA
—
SINDICAT DE LAS MOBILITATS
PAÍS BASCO-ADOR



Table des matières

TITRE I.	APPLICATION DU REGLEMENT	3
ARTICLE 1.	CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 2.	ACCES AU RESEAU TXIK TXAK.....	4
2.1.	CONDITIONS DE TRANSPORT	4
2.1.1.	Montées et descentes dans les véhicules	4
2.1.2.	Arrêt à la demande en soirée.....	5
2.1.3.	Dispositions de sécurité.....	5
2.2.	GRILLE TARIFAIRE ET CONDITIONS D'UTILISATION	6
2.2.1.	Achat et validation.....	6
2.2.2.	Contrôle des titres.....	7
2.3.	DISPOSITIONS PARTICULIERES	7
2.3.1.	Personnes à mobilité réduite et usagers prioritaires.....	7
2.3.2.	Jeunes enfants et poussettes	8
2.3.3.	Animaux	8
2.3.4.	Bagages	9
2.3.5.	Objets trouvés	9
2.4.	REGLES DE BONNE CONDUITE	10
ARTICLE 3.	INFRACTIONS ET VERBALISATION.....	12
3.1.	CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET VERBALISATION	12
3.2.	REGULARISATION DES INFRACTIONS	12
3.3.	INFRACTIONS — BAREME AU 4 JUILLET 2022	13
TITRE II.	LES PARKINGS-RELAIS	14
ARTICLE 4.	OBJET	14
ARTICLE 5.	IDENTIFICATION DES PARKINGS-RELAIS (P+R)	14
ARTICLE 6.	HORAIRES D'OUVERTURE	14
ARTICLE 7.	CONDITIONS D'UTILISATION DES PARKINGS-RELAIS	14
7.1.	CONDITIONS D'ACCES	14
7.2.	CIRCULATION DANS L'ENCEINTE DU PARKING-RELAIS	14
7.2.1.	Conditions de stationnement.....	15
7.2.2.	Hygiène et sécurité.....	15
7.2.3.	Circulation piétonne dans l'enceinte des parkings-relais.....	15
ARTICLE 8.	ACHAT DE TITRES ET TARIFICATION	15
ARTICLE 9.	RESPONSABILITES ET EXCLUSIONS.....	16
TITRE III.	LES ABRIS VELOS	16
ARTICLE 10.	LE SERVICE	16
ARTICLE 11.	MODALITES D'ACCES	16
ARTICLE 12.	RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR.....	17
ARTICLE 13.	RESPONSABILITE DE TXIK TXAK.....	17
ARTICLE 14.	CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES	18
ARTICLE 15.	REGLEMENT DES LITIGES	18
TITRE IV.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	18
ARTICLE 16.	OBJET	18
16.1.	Remboursement.....	19
16.2.	Remplacement	19
TITRE V.	VIDEOPROTECTION ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE	19
ARTICLE 17.	VIDEOPROTECTION ET AUTRES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE	19
ARTICLE 18.	POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE	20
18.1.	INTRODUCTION.....	20
18.2.	LES PERSONNES CONCERNEES PAR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.....	20
18.3.	LES CATEGORIES DE DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES	20
18.4.	LES FINALITES	20
18.5.	LA DUREE DE CONSERVATION.....	21
18.6.	LES DESTINATAIRES DES DONNEES PERSONNELLES	21
18.6.1.	L'Exploitant	21
18.6.2.	Les sous-traitants	21

18.6.3.	Les autorités compétentes.....	21
18.7.	LES DROITS DES UTILISATEURS SUR LES DONNEES PERSONNELLES.....	21
18.7.1.	Droit d'accès	21
18.7.2.	Droit de rectification	22
18.7.3.	Droit à la limitation d'un traitement.....	22
18.7.4.	Droit d'opposition à un traitement	22
18.7.5.	Droit à l'oubli	22
18.7.6.	Droit à la portabilité des Données Personnelles	22
18.8.	L'EXERCICE DES DROITS	22
18.9.	SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES	23
18.10.	STOCKAGE DES DONNEES PERSONNELLES	23
18.11.	MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE	23
TITRE VI.	TRANSPORTS SUR RESERVATION.....	23
ARTICLE 19.	TRANSPORT A LA DEMANDE	24
19.1.	CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE	24
19.1.1.	Secteur desservi	24
19.1.2.	Modalités d'inscription au service.....	24
19.1.3.	Modalités de réservation.....	25
19.2.	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE	26
19.2.1.	Ponctualité.....	26
19.2.2.	Comportement à bord	26
19.2.3.	Transport d'animaux	26
19.2.4.	Transport de mineurs	27
19.3.	TARIFS ET VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT A BORD DU VEHICULE	27
ARTICLE 20.	TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	27
20.1.	CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE TPMR (Zone littorale)	27
20.1.1.	Périmètre et disponibilité du Service	27
20.1.2.	Personnes éligibles au Service TPMR	28
20.1.3.	Trajets non pris en charge.....	28
20.1.4.	Création et gestion du compte personnel	28
20.1.5.	Mise à jour de la fiche utilisateur	29
20.1.6.	Canaux et conditions de réservation	29
20.1.7.	Confirmation de la réservation	30
20.1.8.	Modification et annulation de la réservation	30
20.2.	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE.....	30
20.2.1.	Conditions d'accès au service.....	30
20.2.2.	Fonctionnement du service	31
20.2.3.	Comportement à bord	31
20.2.4.	Révision des conditions de transport.....	31
20.2.5.	Transport d'animaux	32
20.2.6.	Transport de mineurs	32
20.3.	TARIFS ET VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT A BORD DU VEHICULE	32

TITRE I. APPLICATION DU REGLEMENT

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement d'usage a pour objet de fixer les conditions d'exploitation et d'utilisation du réseau de transport public du SMPBA, conformément au contrat de DSP. Le service de transport public TXIK TXAK fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai sur l'ensemble du réseau TXIK TXAK.

Le règlement d'usage s'adresse à tous les usagers du réseau TXIK TXAK exploité par les sociétés RATP Dev Pays Basque-Adour (RD PBA), Transdev Sud-Ouest (TSO) et Hiruak Bat (sous-nommés L'Exploitant), en propre et en sous-traitance, et définit les règles concourant à assurer la sécurité des personnes et des biens. Ces règles précisent les modalités d'application au réseau de textes législatifs et réglementaires relatifs aux conditions d'utilisation du réseau, notamment :

- Le Code des transports
- Le Code Civil
- Le Code de la santé publique
- Le Code de la consommation
- Le Code pénal
- Le Code de Procédure Pénale
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

"Le non-respect de ces règles est constitutif d'infraction susceptible d'être constatée par procès-verbal et sanctionnée par les lois et plus généralement par la réglementation légale ou réglementaire applicable, et ce sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être ordonnées par voie de justice.

Toute infraction au présent règlement est susceptible d'engager la responsabilité personnelle de son auteur.

En cas d'infraction au présent règlement, le SMPBA ou l'Exploitant se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Les termes et conditions du présent règlement sont considérés comme acceptés par les Usagers dès la montée à bord des véhicules du réseau TXIK TXAK.

Au-delà des stipulations du présent règlement, les Usagers doivent appliquer les consignes, écrites ou verbales, complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau TXIK TXAK."

Les stipulations du présent règlement sont disponibles :

- Dans les quatre agences du réseau TXIK TXAK (Bayonne, 7 rue Lormand - Biarritz, avenue Louis Barthou - Halte routière de St-Jean-de-Luz - Saint Palais, 26 avenue de Navarre)
- Chez les Ambassadeurs et les points-relais TXIK TXAK
- Sur le site internet www.txiktxak.fr

L'Exploitant se réserve la possibilité de mettre à jour ce règlement après validation par l'Autorité Organisatrice, et d'y apporter les modifications qu'il jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau et la mise en conformité avec l'évolution de la législation.

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et des supports dans les services du réseau TXIK TXAK complètent ce règlement d'usage. Elles sont disponibles dans les agences TXIKTXAK et sur www.txiktxak.fr.

ARTICLE 2. ACCES AU RESEAU TXIK TXAK

Tout voyageur se déplaçant sur le réseau doit être muni d'un titre de transport valide et dûment validé, et des justificatifs éventuellement requis.

Chaque voyageur est responsable de la conservation en bon état du titre de transport. Le titre de transport doit rester lisible à toute réquisition des agents du réseau TXIK TXAK.

2.1. CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1.1. Montées et descentes dans les véhicules

Tous les arrêts du véhicule sont facultatifs à l'exception des terminus où l'arrêt du véhicule est obligatoire.

Les passagers qui attendent aux arrêts facultatifs doivent faire un geste significatif de la main à l'agent de conduite avant que le véhicule arrive sa hauteur. Les arrêts et stations sont signalés par des marquages caractéristiques et par la présence d'un abribus ou d'un poteau d'arrêt comportant l'information nécessaire destinée au public : plan de ligne, horaires, etc. (sauf dans le cas d'arrêts provisoires, de mobilier détérioré, de changement de mobilier ou en période de changement d'offre par exemple) ainsi que par des bornes d'information voyageurs en temps réel aux stations et arrêts équipés.

Pour leur propre sécurité, les voyageurs ne peuvent pas être pris ou déposés en dehors des arrêts prévus à cet effet.

La montée dans l'autobus s'effectue exclusivement par la porte avant, les autres portes étant réservées à la descente. Dans les autocars la montée s'effectue par l'avant et la descente par la porte avant ou arrière. En revanche, pour les Tram'Bus, la montée à bord peut s'effectuer par toutes les portes, sauf la porte avant ; chaque porte servant aussi bien à la montée qu'à la descente des voyageurs.

Les voyageurs sont admis dans le véhicule dans la limite des places disponibles.

Les personnes ayant un droit de priorité (voir article 2.3.1) sont invitées à monter dans le véhicule avant les autres passagers. Ces derniers sont priés de respecter cette priorité. Les personnes atteintes de cécité ou malvoyantes se déplaçant avec ou sans une canne blanche peuvent monter et descendre par la porte avant du Tram'Bus en montrant l'étui TXIK TXAK orange.

Lorsque le véhicule est équipé d'une rampe manuelle, le voyageur doit faire appel au conducteur afin qu'il vienne la déployer pour lui permettre la montée et la descente. Le voyageur en fauteuil doit bloquer le frein et abaisser son accoudoir.

De plus, il est interdit de :

- Entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en-dehors des points d'arrêt
- Distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule
- Gêner la circulation des voyageurs à l'intérieur du bus

- Occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants
- Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs
- Se pencher en dehors du véhicule
- Gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche
- Pénétrer dans un véhicule avec un objet dangereux
- Circuler dans un véhicule en marche par le moyen d'un objet roulant
- Manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité

Les passagers montant dans le véhicule, au moment où les portes se referment, ne doivent pas chercher à forcer le passage, mais doivent faire signe au conducteur et attendre qu'il ouvre à nouveau les portes. Les passagers désirant descendre de l'autobus doivent signaler suffisamment à l'avance leur intention en appuyant sur l'un des boutons « Arrêt Demandé » afin que le conducteur puisse arrêter le véhicule en toute sécurité. Toute descente par la porte avant est interdite (sauf pour les personnes malvoyantes). Exceptionnellement, le conducteur peut autoriser la descente par la porte avant aux personnes ayant des difficultés à se déplacer. Pour rappel, la descente entre deux arrêts est interdite et met en danger la sécurité des passagers.

2.1.2. Arrêt à la demande en soirée

RD PBA garantit l'application du dispositif « arrêt à la demande » à partir de 22h00 jusqu'à la fin du service. Seules les lignes urbaines structurantes du réseau TXIK TXAK sont concernées. Les voyageurs peuvent demander au conducteur, afin de se rapprocher de leur destination la nuit, de les descendre entre deux arrêts commerciaux, sans aucun écart ou détour par rapport à l'itinéraire commercial. La demande doit être formulée au conducteur le plus tôt possible. Le conducteur est seul décisionnaire de la descente entre deux arrêts, en veillant prioritairement au respect des conditions de sécurité. La descente se fait, dans ces conditions, exceptionnellement par la porte avant. A l'inverse, aucune montée inter-arrêt dans le bus n'est autorisée.

2.1.3. Dispositions de sécurité

Les usagers sont priés, après leur montée, de s'asseoir ou de se tenir correctement aux barres et poignées de maintien qui sont prévues à cet effet. Il peut arriver que les aléas de la circulation obligent le conducteur à des manœuvres susceptibles de faire perdre l'équilibre aux passagers debout.

Les Usagers sont admis dans les véhicules de transport en commun du réseau TXIK TXAK, dans la limite des places disponibles, et pour les autocars dans la limite des places assises disponibles. L'agent conducteur peut refuser de prendre des Usagers en cas d'absence de place disponible.

Dans les véhicules équipés de ceintures de sécurité, de type autocars, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire (cf. articles R.412-1 et R.412-2 du Code de la route), ainsi tous les Usagers (adultes ou enfants) doivent rester assis pendant tout le voyage et ne se lever de leur place qu'au moment de la descente. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur des véhicules concernés.

Les passagers doivent veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants, et s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents. Les enfants mineurs accompagnés sont placés sous la surveillance directe de leur accompagnateur qui doit prendre toutes les précautions

nécessaires à la sécurité de ou des enfant(s) lors de la montée, la descente et durant le trajet.

Les voyageurs ont la possibilité d'actionner les dispositifs de sécurité suivants :

- Extincteur
- Poignées d'ouverture de secours des portes
- Issues de secours : vitres ou marteaux brise-glace suivant les véhicules

Il est interdit d'utiliser ces dispositifs sans raison valable sous peine de poursuites judiciaires.

En cas de chute, le voyageur est prié de se faire connaître auprès du conducteur et ce dernier est autorisé à lui demander son identité et son adresse aux fins d'effectuer les déclarations nécessaires auprès des assurances.

2.2. GRILLE TARIFAIRE ET CONDITIONS D'UTILISATION

La grille tarifaire et les dispositions relatives à la tarification sont disponibles dans les Conditions Générales d'Utilisation / Conditions Générales de Vente (CGV et CGU du réseau TXIK TXAK).

2.2.1. Achat et validation

Tout achat de titre de transport devra être précédé de la prise de connaissance et de l'acceptation par l'Usager des CGV du réseau TXIK TXAK.

La tarification en vigueur s'appliquant sur le réseau TXIK TXAK est celle affichée dans les CGU/CGV lors de l'achat du titre de transport par l'Usager ou celle affichée dans le véhicule lors d'un achat auprès du conducteur.

Tout ticket acheté à bord auprès du conducteur doit être payé en espèces. Les usagers veillent, conformément à l'article L112.5 du code monétaire et financier, à faire l'appoint. Les conducteurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie sur des billets d'une valeur supérieure à 20€.

Les usagers peuvent payer leur voyage en validant leur carte bancaire sur l'un des valideurs présents dans le véhicule.

En montant dans un véhicule, les passagers doivent valider un titre de transport valide de la gamme tarifaire TXIK TXAK. La validation est obligatoire et systématique sur le réseau, sauf pour les navettes gratuites, quel que soit le type de titre de transport, à chaque montée et dès l'accès à bord d'un véhicule, même en cas de correspondance.

Les titres à décompte sont valables 1h30 après la première validation, correspondances incluses.

Le système de paiement en vigueur repose sur une billettique sans contact et occasionnellement sur une billetterie imprimée sur papier lors des grands événements.

Le voyageur doit, pour valider son titre de transport sans contact, le passer devant le valideur, de façon assez rapprochée avec le matériel pour permettre la lecture du titre de transport ; le titre est alors lu par le valideur qui vérifie sa validité. Un signal sonore et un message lumineux sont émis par le valideur pour signaler la bonne prise en compte de la validation ou, a contrario, la non-validité du titre. En cas de panne d'un valideur, les voyageurs doivent signaler au conducteur que l'appareil est défectueux.

Il est interdit à tout Usager :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières

De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude

- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative
- De revendre des titres de transport non compostés

Pour rappel, les voyageurs sont admis dans le véhicule dans la limite des places disponibles. Aucune réservation n'est possible.

2.2.2. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'Exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports.

Les Usagers doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'Exploitant au contrôle, habilité à cet effet.

Tout Usager utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'Exploitant.

Les Usagers sont tenus de conserver leur titre de transport pendant toute la durée du trajet effectué et de le présenter à toute réquisition d'un représentant du réseau TXIK TXAK.

Est en situation irrégulière, tout Usager :

- Sans titre de transport
- Présentant un titre de transport non valable ou non validé (sauf si la non-validation est uniquement la conséquence de la panne du ou des valideurs(s) disponible(s) après confirmation du conducteur)
- Qui ne se conforme pas aux dispositions règlementant l'utilisation de son titre
- Utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation ne pouvant faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité

Une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une infraction irrégulière passible d'une amende.

2.3. DISPOSITIONS PARTICULIERES

2.3.1. Personnes à mobilité réduite et usagers prioritaires

Places prioritaires

Certaines places assises, désignées par des pictogrammes, sont réservées en priorité aux catégories suivantes :

- Mutilés de guerre
- Malvoyants/Non-voyants
- Invalides du travail et infirmes civils
- Femmes enceintes
- Personnes invalides ou handicapées pour lesquelles la station debout est pénible
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans
- Personnes âgées de 75 ans et plus

Les autres voyageurs sont priés de respecter ces priorités. Ils peuvent occuper les places prioritaires si elles sont libres, mais doivent les céder en cas de montée d'un usager prioritaire dans le véhicule.

Personnes à mobilités réduites

Certains services sont équipés de véhicules spécialement adaptés qui permettent aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aisément à l'intérieur du véhicule grâce à une palette rétractable, sur les lignes et aux arrêts accessibles.

Accompagnateur

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements doit être notifiée sur la carte de mobilité Inclusion Invalidité (CMI Invalidité). L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition valide et apte à assister l'Usager.

Un seul accompagnateur par utilisateur est autorisé.

2.3.2. Jeunes enfants et poussettes

Les enfants de moins de 6 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport des jeunes enfants sont admis dans le bus, sans supplément de tarif.

Le conducteur peut autoriser la montée de poussettes par la porte du milieu ou arrière. Dans ce cas, l'usager doit cependant valider son titre à l'avant (sauf Tram'Bus).

Dans la mesure du possible, les poussettes devront être stationnées sur la plateforme centrale, leurs roues seront bloquées et elles seront positionnées dos à la route. Leurs propriétaires devront s'assurer qu'elles ne sont pas de nature à constituer un risque d'accident pour eux et les autres voyageurs. En cas d'affluence, il est recommandé de plier les poussettes.

Dans les véhicules de type autocars, les poussettes devront être pliées et placées en soute sous réserve de place.

2.3.3. Animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord des véhicules, à l'exception :

- Des chiens-guides tenus par un harnais spécial accompagnant un malvoyant/non-voyant titulaire d'une carte officielle délivrée par la Préfecture
- Des chiens d'assistance tenus par un harnais spécial accompagnant les personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'une carte « station pénible debout »
- Enfin, pour les chiens (guides d'aveugles ou d'assistance) en formation, l'accès est gratuit sous réserve que le maître- chien puisse justifier d'un « certificat national d'identification » pour le chien
- Des chats ou chiens de petite taille transportés dans des sacs ou des paniers fermés, conformément à l'article 10 du décret 2016-541 du 3 mai 2016. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45 mètres dans leur plus grande longueur ; Ils ne doivent pas salir les lieux, incommoder ou constituer une gêne à l'égard des autres passagers et du conducteur.

Les catégories d'animaux ci-dessus sont transportées gratuitement.

Les animaux demeurent sous la garde et responsabilité de leur maître durant le transport, de la montée au sein du véhicule à sa sortie.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages dont ils auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner lors du transport (sur des personnes tiers, personnels, matériels ou installations du réseau).

2.3.4. Bagages

Les bagages, chariots à provisions, colis, objets ou paquets qui, par leur volume, leur forme ou leur odeur, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers sont interdits. Le transport de matières dangereuses ou inflammables, est interdit.

Matières dangereuses et armes

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectieuses.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les personnes qui exercent leurs fonctions et sont titulaires pour les besoins de leurs fonctions d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur.

Objets encombrants

Les voyageurs ayant des bagages ou des paquets encombrants doivent tenir ou caler leurs bagages ou paquets et prendre place sur la plate-forme centrale ou sur la plate-forme arrière du véhicule, lorsqu'elle existe, de façon à gêner le moins possible la circulation des autres passagers.

Les planches de surf sont admises à condition de ne pas excéder deux mètres de longueur et d'être protégées de façon à ne pas gêner ou mettre en danger les autres passagers. En autocars, les planches de surfs sont admises en soute dans la limite des places disponibles.

Les trottinettes et vélos ne sont pas acceptés à bord des véhicules, sauf s'ils sont en position pliée. Dans les autocars, tous les objets encombrants doivent être placés en soute (dans la limite des places disponibles). L'ouverture et la fermeture des soutes sont de la responsabilité du conducteur. Dans les autocars, les vélos (même pliés) ne sont pas autorisés à bord et en soute.

Dans tous les cas, L'Exploitant n'est pas responsable des bagages ou colis transportés dans les véhicules utilisés sur le réseau, notamment en cas de vol, perte, détérioration ou pour les dommages qui pourraient être occasionnés.

Les conducteurs ne peuvent pas accepter le transport de colis sans voyageur.

2.3.5. Objets trouvés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les Véhicules, dans ses bureaux et / ou à l'agence commerciale, ainsi que chez ses revendeurs agréés. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

L'Exploitant ne peut pas être tenu responsable de la perte des objets dans ses véhicules ou de leur récupération partielle ou par un tiers.

Tous les objets non périssables sont conservés pendant un mois. Passé ce délai, les objets seront donnés à des œuvres caritatives ou mises au rebut selon les catégories. Les papiers d'identité, passeports, papiers de banques ou

assimilés sont remis aux Forces de l'Ordre au plus tard dans un délai d'un mois.

Toute demande d'objet perdu sur le réseau doit être réalisée par l'Usager via le site www.txiktxak.fr. Les cartes d'abonnement trouvées sont remises à l'agence de Bayonne (sauf pour le réseau rétro-littoral / intérieur).

2.4. REGLES DE BONNE CONDUITE

Les usagers sont tenus d'observer les règles élémentaires d'hygiène à bord des véhicules et sont invités à adopter un comportement courtois et empreint de civilité, conformément aux dispositions 74-2 à 74-12 du Décret du 22 mars 1942.

Sur l'ensemble du réseau TXIK TXAK, il est interdit aux voyageurs :

- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle, de pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'Exploitant
- De pénétrer ou s'installer au poste de conduite d'un véhicule
- De monter dans les véhicules dans un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs ou le conducteur
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes, ou pendant la marche du véhicule ou en dehors des arrêts, de gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente des autres usagers
- De se pencher ou de sortir un membre du corps quelconque par la fenêtre en dehors du véhicule
- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le conducteur
- D'ouvrir de manière injustifiée les accès "issue de secours" et de faire usage de manière injustifiée d'un dispositif d'alarme, de sécurité ou d'arrêt, de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant
- De refuser de descendre des véhicules après le dernier arrêt commercial ou le terminus
- De troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs et du conducteur en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres voyageurs, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser
- De fumer (Décret N° 2006 - 1386 du 15 novembre 2006) ou d'utiliser une cigarette électronique à l'intérieur des véhicules, des locaux destinés au public ou réservés à l'Exploitant
- D'emprunter le réseau en état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de produits stupéfiants ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les véhicules
- De manger et boire à bord des véhicules
- De poser les pieds sur les sièges ou tout autre espace non prévu à cet effet
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets
- De cracher dans les véhicules et dans tout autre lieu du réseau accessible au public
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent

- De jeter papiers ou déchets à l'intérieur du véhicule, des locaux destinés au public ou réservés à l'exploitant, de dégrader le matériel, la publicité et les inscriptions du service de transport
- De pénétrer dans les véhicules ou les locaux avec des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs et le conducteur
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre quoi que ce soit
- De procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, à de la propagande, et à toute autre opération du même type
- D'introduire un animal sans respect des conditions prescrites à l'article 2.3.3 de ce règlement
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant
- De faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport
- De gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule ou de les empêcher d'entrer ou de sortir du véhicule
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant
- De parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique
- D'apposer aux arrêts équipés d'abris-voyageurs ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages
- De proférer insultes et menaces à l'encontre des autres usagers ou du personnel du réseau TXIK TXAK
- D'abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets
- D'utiliser les véhicules comme moyen de remorquage
- De circuler dans les véhicules dans une tenue vestimentaire ne comportant pas au moins t-shirt ou chemise, short et chaussures

Cette liste n'est pas exhaustive.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'Exploitant ou le conducteur. Le personnel dispose des moyens nécessaires pour faire intervenir rapidement les forces de l'ordre. Ou faire appel à une personne dans le véhicule qui s'est identifié comme étant des forces de l'ordre auprès du conducteur.

En cas de désaccord entre voyageurs d'un même véhicule au sujet de l'ouverture ou de la fermeture d'une fenêtre, il doit être donné satisfaction au voyageur qui désire que la fenêtre soit fermée. En cas de pluie, toutes les fenêtres doivent être fermées. Les trappes de toit ne peuvent être manœuvrées que par les agents du réseau TXIK TXAK.

Lorsque la climatisation est en marche, toutes les trappes de toit et tous les vantaux sont fermés et verrouillés.

Les infractions aux règles d'utilisation des transports public sont passibles de sanctions et de poursuites judiciaires en

vertu des textes en vigueur. En particulier, toute agression verbale ou physique fera l'objet de poursuites et/ou entraînera un refus d'accès au véhicule.

ARTICLE 3. INFRACTIONS ET VERBALISATION

3.1. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET VERBALISATION

Les agents désignés par RD PBA peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport à bord des véhicules de transport public. À leur réquisition, les voyageurs doivent présenter leur titre de transport en état de validité.

Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende. Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'Exploitant, sera considéré en infraction.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'Exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

Les agents habilités à constater les infractions sont des agents assermentés et agréés, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme ou en civil.

3.2. REGULARISATION DES INFRACTIONS

Les amendes sont appliquées sur le réseau selon la procédure pénale d'infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs.

À la suite de la constatation d'une infraction par un agent verbalisateur, plusieurs situations sont possibles :

- Le contrevenant peut verser immédiatement l'indemnité forfaitaire à l'agent verbalisateur, ce qui donne lieu à la délivrance d'une quittance
- Le contrevenant ne peut pas effectuer de paiement immédiat et dans ce cas, l'agent assermenté et agréé est habilité à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de besoin, il peut recourir à l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire. Le montant de l'amende est majoré, selon un barème porté à la connaissance du public

En vertu de la délibération du Comité Syndical du SMPBA du 13 décembre 2021, applicable au 4 juillet 2022.

- A défaut de paiement immédiat, le contrevenant dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour régler son amende majorée
- Au-delà des 5 jours, l'amende est de nouveau majorée. Le contrevenant dispose alors d'un délai de 90 jours à compter de la date de contravention
- Passé le délai de 90 jours, RD PBA transmet le dossier au Ministère Public qui prend le relais du recouvrement

L'amende forfaitaire est alors majorée des frais établis par le Trésor Public.

3.3. INFRACTIONS – BAREME AU 4 JUILLET 2022

Les infractions	Montant paiement immédiat	Montant paiement jusqu'à 5 jours	Montant paiement entre 6 et 90 jours	Au-delà Dépôt de plainte
Violation de l'interdiction de vapoter	30 €	50 €	80 €	180 €
Violation de l'interdiction de fumer	70 €	90 €	120 €	180 €
Non-validation d'un abonnement*	5 €	25 €	55 €	180 €
Non-validation d'un titre en correspondance	5 €	25 €	55 €	180 €
Non-validation d'un titre occasionnel	45 €	65 €	95 €	180 €
Sans titre de transport*	45 €	65 €	95 €	180 €
Titre de transport non valable	45 €	65 €	95 €	180 €
Titre de transport non justifié	45 €	65 €	95 €	180 €
Support déchiré	45 €	65 €	95 €	180 €
Non-respect du port du masque **	135 €	135 €	185 €	375 €
Infractions aggravées	150 €	150 €	200 €	375 €

Insultes aux contrôleurs ou aux conducteurs : **dépôt de plainte**

* Depuis le 16 janvier 2023, en cas d'oubli de leur carte de transport, les voyageurs ayant un abonnement en cours de validité au moment de l'infraction peuvent demander la conversion du procès-verbal reçu pour l'infraction « sans titre de transport » (d'une valeur de 45€) en « non-validation d'un abonnement » (d'une valeur de 5€) sur présentation de leur abonnement sous 48 heures ouvrées dans l'une des agences TXIK TXAK

** En application à la suite des directives gouvernementales.

Les infractions sont à régler dans l'une des agences commerciales TXIK TXAK ainsi que sur le site www.txiktxak.fr.

TITRE II. LES PARKINGS RELAIS

ARTICLE 4. OBJET

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions d'utilisation des Parkings Relais (P+R) du Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour exploités par RD PBA, ci-après désigné « l'Exploitant ». Toute demande de stationnement, matérialisée par le fait de faire pénétrer un véhicule ou de l'immobiliser dans un Parking Relais, même temporairement, implique l'acceptation, sans restriction ni réserve, du présent règlement.

ARTICLE 5. IDENTIFICATION DES PARKINGS RELAIS (P+R)

Le présent règlement s'applique aux aires de stationnement suivantes, indiquées avec les mentions P+R et le logo du réseau TXIK TXAK.

- **P+R Garros** - RD810 - 40220 Tarnos
- **P+R des Hauts de Bayonne** - Avenue Henri de Navarre - 64100 Bayonne
- **P+R Ilargia** - D810 - Saint-Jean-de-Luz

ARTICLE 6. HORAIRES D'OUVERTURE

Les Parkings Relais sont réservés aux Usagers du réseau TXIK TXAK : l'entrée est libre tous les jours de la semaine 24h/24, avec un titre de transport en cours de validité et validé sur le réseau (hors arrêts des P+R) le jour même, lequel est nécessaire pour sortir.

L'Exploitant peut toutefois être amené à fermer les P+R pour des raisons de sécurité. Aucune indemnité ne peut être demandée pour l'impossibilité de stationnement qui en résulte.

ARTICLE 7. CONDITIONS D'UTILISATION DES PARKINGS RELAIS

Les usagers sont tenus de respecter, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement.

7.1. CONDITIONS D'ACCES

L'accès aux Parkings Relais est autorisé aux véhicules dont la hauteur n'excède pas celles des gabarits de contrôle et d'un poids total en charge maximum de 3,5T. Pour Hauts de Bayonne et Garros, la hauteur maximum définie est de 1,9m. Les caravanes et remorques, tractées ou non, ne sont pas admises.

7.2. CIRCULATION DANS L'ENCEINTE DU PARKING RELAIS

Les usagers sont tenus de respecter les prescriptions du code de la route ainsi que les accès et sens de circulation indiqués. La circulation doit être effectuée à allure modérée.

7.2.1. Conditions de stationnement

Il est interdit de stationner en dehors des emplacements matérialisés au sol à cet effet, ainsi que sur les voies de circulation. Il est interdit de stationner sur les emplacements réservés (personnes handicapées ou à mobilité réduite, véhicules de service, vélos, etc.) sans motif lié aux conditions définies.

Les véhicules doivent être fermés à clef et être vides de tout occupant ou de tout animal.

En cas de besoin, l'Exploitant, ou toute personne désignée par lui, est habilité à faire appel aux services de secours.

Aucun stationnement supérieur à sept jours ne sera admis sans accord préalable de l'Exploitant. Cet accord n'engage pas la responsabilité de l'Exploitant. Les frais d'enlèvement et de mise en fourrière d'un véhicule sont à la charge de son propriétaire.

Le non-respect des conditions de stationnement peut être sanctionné.

7.2.2. Hygiène et sécurité

Il est interdit de procéder au ravitaillement en carburant dans l'enceinte du Parking Relais, d'exécuter tout travail ou opération d'entretien ainsi que d'abandonner des déchets ou des poubelles.

Il est également interdit de répandre ou de laisser s'écouler, dans l'enceinte du Parking Relais, des liquides gras inflammables ou corrosifs. En cas de déversements accidentels, les frais éventuels de nettoyage et de remise en état seront mis à la charge de l'Usager ; la constatation de l'incident ayant, au préalable, été faite par l'Exploitant ou toute personne désignée par lui.

L'usage des avertisseurs sonores est interdit dans l'enceinte du Parking Relais, sauf en cas de danger immédiat.

L'usager n'est pas autorisé à laisser tourner le moteur pour les besoins des systèmes de climatisation ou de chauffage.

7.2.3. Circulation piétonne dans l'enceinte des parkings-relais

La présence des piétons n'est permise que dans la mesure où elle est justifiée par des opérations liées au stationnement de leur véhicule et pour le temps nécessaire à ces opérations. L'accès aux parkings est interdit aux personnes autres que les usagers proprement dits et leurs accompagnants. Ils doivent emprunter les passages réservés à cet effet et signalés en conséquence. L'accès des animaux est interdit, sauf pour les animaux domestiques tenus en laisse.

ARTICLE 8. ACHAT DE TITRES ET TARIFICATION

Tous les titres de la gamme tarifaire TXIK TXAK permettent d'utiliser le réseau et de stationner son véhicule au P+R, que ce soit un abonnement ou un titre à durée limitée (y compris par carte bancaire). L'achat d'un titre de transport peut s'effectuer sur les Distributeurs Automatiques de Titres, en agence commerciale, chez un dépositaire, sur la boutique en ligne, ou auprès des conducteurs (hors Tram'Bus).

Le ticket SMS est le seul titre qui ne permet pas d'utiliser le P+R. Il est alors recommandé d'acheter un titre de stationnement seul sur le distributeur le plus proche.

La sortie du Parking Relais est régie par la validation d'un titre de transport (hors arrêts du P+R où le véhicule est stationné) sur une des lignes du réseau TXIK TXAK (Tram'Bus, bus, ...) dans la journée. En cas d'absence de titre

de transport ou en présence d'un titre de transport périmé ou non-conforme, la sortie du véhicule sera soumise à l'achat d'un titre stationnement seul (vendu uniquement sur le Distributeur Automatique de Titres de la station attenante au Parking Relais).

ARTICLE 9. RESPONSABILITES ET EXCLUSIONS

L'Exploitant ne saurait être tenu pour responsable en cas de détérioration, d'accident, d'incendie ou de vol dans l'enceinte du Parking Relais. Le stationnement a lieu aux risques et périls du propriétaire du véhicule, les droits perçus étant de simples droits de stationnement et non de surveillance.

Les Usagers sont responsables des accidents corporels et de tous dégâts mobiliers ou immobiliers qu'ils pourraient occasionner sur le Parking Relais.

En cas d'accident survenant aux installations, l'Usager responsable est tenu d'en faire une déclaration immédiate et par écrit à l'Exploitant du Parking Relais : RATP Dev Pays Basque Adour, 10 chemin de la Marouette - BP 30411 - 64104 Bayonne Cedex, ainsi qu'à sa compagnie d'assurance.

En cas de bris de barrière d'accès, les frais de réparation ou de remplacement seront mis à la charge de l'Usager dans les conditions prévues au règlement.

TITRE III. LES ABRIS VELOS

ARTICLE 10. LE SERVICE

Le service de stationnement sécurisé proposé par le réseau TXIK TXAK est ouvert aux usagers détenteurs d'une carte nominative TXIK TXAK chargée des droits d'accès aux abris ou d'un QR code généré par l'application mobile du service.

Seuls les vélos classiques, pliants et électriques sont autorisés dans l'enceinte prévue à cet effet.

Les véhicules motorisés, tandems, tricycles sont formellement interdits.

En cas d'urgence, l'usager est invité à contacter le service d'intervention au numéro de téléphone indiqué à l'entrée de l'abri.

ARTICLE 11. MODALITES D'ACCES

L'abri à vélos est accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24 et ne devra être utilisée exclusivement que dans le cadre d'un stationnement temporaire.

La durée maximale de stationnement est de 30 jours. Au-delà de cette durée, le vélo pourra être mis en fourrière.

En cas de réfection ou de présence d'un quelconque danger à l'utilisation, l'abri pourra être momentanément fermé.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant à un point fixe à l'aide d'un cadenas ou tout autre moyen de sécurisation à la charge de l'usager.

En cas de stationnement gênant, le vélo sera mis en fourrière par les services de RD PBA.

L'usager reste seul responsable :

- De son véhicule à deux roues
- Des objets déposés en lien avec la pratique du vélo (casque, gilet, etc.)
- Vis-à-vis des autres usagers, des dégâts qu'il pourrait occasionner directement ou indirectement avec son véhicule à deux roues

Le réseau TXIK TXAK et RD PBA ne sauraient être tenus responsables des vols et dommages de toute nature qui pourraient survenir au sein de l'abri.

L'usager doit également s'assurer :

- Que le module de stationnement est correctement remonté après dépose du vélo sur un rail mobile de niveau supérieur
- Que la porte de l'abri est correctement refermée à chaque sortie
- Qu'il ne laisse pas d'objet au colis dans la consigne

L'usager s'engage à utiliser l'abri collectif avec civisme en laissant les lieux propres et en respectant les autres usagers.

Il est formellement interdit :

- D'allumer un feu à l'intérieur de l'abri
- D'introduire des matériaux ou accessoires susceptibles d'encourager le risque de blessure envers autrui, de dégradations de la structure ou des vélos
- D'introduire un animal même en laisse
- De s'approprier un emplacement, notamment en fixant un antivol pour empêcher l'accès à d'autres usagers
- D'entreposer un vélo en dehors des places prévues à cet effet
- De laisser entrer des personnes à des fins autres que le dépôt ou le retrait d'un vélo

ARTICLE 13. RESPONSABILITE DE TXIK TXAK

Le réseau TXIK TXAK et RD PBA se réservent le droit :

- De refuser ou de désactiver l'accès au service à tout moment en cas de manquement au présent règlement
- D'exclure tout usager qui se serait rendu coupable d'acte de malveillance

RD PBA s'engage à mettre tout en œuvre en cas de dysfonctionnement du système de gestion d'accès, des équipements et à intervenir au plus vite afin de pallier toutes formes de dégradations.

L'usager doit prendre acte du fait que RD PBA n'est pas le fabricant de l'abri à vélos et, qu'à ce titre, il ne peut être tenu responsable au sens de la réglementation applicable des vices liés à la fabrication et au fonctionnement de

la consigne collective.

ARTICLE 14. CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES

RD PBA s'engage à collecter et traiter les données personnelles conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) du Parlement européen et du Conseil n° 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »).

Les données personnelles collectées sont anonymisées à des fins de statistiques d'usage du service.

L'ensemble des dispositions propres au traitement et à la protection des données à caractère personnel est disponible dans un document spécifique à l'attention des utilisateurs des services exploités par RD PBA et consultable sur le site internet www.txiktxak.fr en pied de page, onglet « Politique de confidentialité ».

Conformément à la Règlementation toute personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel la concernant qu'elle peut exercer en contactant le délégué à la protection des données désigné par RD PBA, soit à l'adresse mail suivante : dpo-rdpba@ratpdev.com, soit à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Râpée, 75012 Paris.

ARTICLE 15. REGLEMENT DES LITIGES

Les litiges aux présentes dispositions, seront soumis à la loi française. En cas de litige ne pouvant se solder à l'amiable, l'affaire sera portée devant le Tribunal Administratif compétent.

TITRE IV. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

ARTICLE 16. OBJET

Toute personne qui aurait l'intention de porter une réclamation concernant un trajet effectué à titre onéreux dans un véhicule du réseau TXIK TXAK doit, quelles que soient les circonstances invoquées (incident, accident, mauvais état du matériel, etc.), apporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre de transport valide correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen permettant d'établir non seulement la réalité matérielle du voyage, mais encore la conclusion du contrat de transport y afférent et le paiement du prix (art. 1353 du Code Civil).

Toute réclamation doit être formulée par écrit, via le site internet www.txiktxak.fr, au travers du formulaire prévu. Toutes les réclamations sont enregistrées et traitées par les services de RD PBA. Si la réclamation concerne un service opéré par un autre transporteur que RD PBA, la réclamation lui sera transmise pour qu'il puisse fournir des éléments de réponse à RD PBA. La réponse finale à l'usager sera envoyée par RD PBA dans un délai maximal de 7 jours ouvrés.

L'Usager qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par RD PBA pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service Usager de RD PBA.

Le service Médiation Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cédex 17.

16.1. Remboursement

En aucun cas, l'Exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

16.2. Remplacement

Aucun titre de transport ne pourra être remplacé même en cas de perte ou de vol.

Seuls les titres nominatifs pourront être remplacés en effectuant une demande auprès de l'exploitant.

L'Usager devra alors se rendre dans l'une des agences du réseau TXIK TXAK muni d'une pièce d'identité ainsi que d'un justificatif d'achat. Après confirmation par le personnel de l'exploitant de l'exactitude des informations communiquées, il sera procédé au remplacement du titre nominatif de l'Usager à ses frais tel qu'énoncé dans les CGV et CGU du réseau TXIK TXAK.

TITRE V. VIDEOPROTECTION ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

ARTICLE 17. VIDEOPROTECTION ET AUTRES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE

Dans le cadre de la prévention des atteintes à la sécurité des biens et des personnes,

- Les dépôts des bus et cars situés chemin de la Marouette à Bayonne et rue de l'Industrie à Hendaye
- Les agences de Bayonne, Biarritz, et la halte routière de Saint-Jean-de-Luz
- Le point info TXIK TXAK à Saint Palais
- Les véhicules Tram'Bus, autobus et autocars
- L'environnement des quais, stations et parkings-relais

ont été mis sous vidéoprotection conformément aux dispositions des articles L.251-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les équipes de contrôle (agents assermentés) sont également équipées de caméras piétons., conformément à la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM), et son décret d'application n°2021-543 du 30 avril 2021.

Ce système n'est en aucun cas utilisé pour la constitution de fichiers nominatifs.

Hormis le cas d'une enquête de flagrant délit, d'une enquête préliminaire ou d'une information judiciaire, les enregistrements sont détruits dans un délai maximum fixé par l'autorisation. Ce délai ne peut excéder un mois

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée, ainsi que le Règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »), vous pouvez exercer vos droits relatifs à vos données personnelles, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute

information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : dpo-rdpba@ratpdev.com ou à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Râpée, 75012 Paris10.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, rendez-vous sur le site xxx - rubrique « Politique de confidentialité ».

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL sur cnil.fr/plaintes.

ARTICLE 18. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

18.1.INTRODUCTION

La présente politique de confidentialité a pour objectif d'informer les utilisateurs (désignés ci-après « vous ») des services fournis par la Société RD Pays Basque Adour (RD PBA) des modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel (ci-après « Données Personnelles ») effectués par RD PBA.

Elle vise également à informer les utilisateurs de leurs droits ainsi que l'exercice de ces droits conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »).

RD PBA a désigné un délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») que vous pouvez contacter à l'adresse mail suivante : dpo-rdpba@ratpdev.com ou par courrier à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

18.2.LES PERSONNES CONCERNEES PAR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

RD PBA est le responsable de traitement de vos Données Personnelles en tant qu'exploitant du réseau de transport public et fournisseur de prestations routières. Vous êtes concerné par cette politique de confidentialité lorsque vous utilisez les services et prestations proposés par RD PBA.

18.3.LES CATEGORIES DE DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

Les Données Personnelles collectées par RD PBA dans le cadre des services qu'elle propose sont les suivantes : données d'identification (nom et prénom, date et lieu de naissance, nationalité) ; données de contact (adresse postale et adresse mail, numéro de téléphone) ; données de géolocalisation, données techniques de navigation (recherches, nombre de visites, date de la dernière visite...) et données relatives à des infractions.

18.4.LES FINALITES

RD PBA traite vos Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des services que nous vous proposons sur les bases juridiques suivantes : votre consentement, l'intérêt légitime de RD PBA (nécessaire au bon fonctionnement des services), notre relation contractuelle ainsi qu'au titre d'obligations légales.

Il s'agit tout d'abord de la gestion des abonnements, la gestion des relations Usagers, l'exécution du service proposé, la gestion de votre compte utilisateur. Ce traitement est fondé sur l'exécution d'un contrat.

Vos Données Personnelles sont traitées sur la base de votre consentement pour les finalités suivantes : alertes emails, l'envoi d'informations sur la modification ou l'évolution de nos services, l'envoi de newsletter ou l'envoi

d'informations trafic en temps réel sur votre terminal.

Vos Données Personnelles sont traitées sur la base de notre intérêt légitime pour les finalités suivantes : la réalisation d'enquêtes de satisfaction, traitement des Données Personnelles à des fins statistiques et archivistiques.

18.5.LA DUREE DE CONSERVATION

RD PBA conserve vos Données Personnelles uniquement pendant la durée strictement nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont collectées. Ainsi notamment, lorsque la base légale du traitement est l'exécution du contrat, la durée pendant laquelle RD PBA conserve vos Données Personnelles comprend la durée de la relation contractuelle ainsi que les délais légaux de prescription.

Il est précisé que les données billettiques sont conservées pour une durée maximale de 48H.

18.6.LES DESTINATAIRES DES DONNEES PERSONNELLES

18.6.1. L'Exploitant

RD PBA collecte des Données Personnelles nécessaires au bon fonctionnement de ses services et prestations. Tout collaborateur de RD PBA habilité à avoir accès aux Données Personnelles signe un engagement de confidentialité.

18.6.2. Les sous-traitants

RD PBA peut faire appel à des sous- traitants pour l'exécution de ses services. Les sous-traitants réalisent des traitements de Données Personnelles uniquement pour l'exécution des services proposés par RD PBA. Les traitements mis en œuvre par ces sous-traitants sont encadrés contractuellement conformément à la Règlementation.

18.6.3. Les autorités compétentes

RD PBA peut être amenée à transmettre les Données Personnelles collectées aux autorités compétentes, tels que les pouvoirs publics, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») ou encore la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (« DGCCRF »).

18.7.LES DROITS DES UTILISATEURS SUR LES DONNEES PERSONNELLES

Vous disposez des droits suivants :

18.7.1. Droit d'accès

Vous avez le droit d'accéder aux Données Personnelles qui vous concernent. Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que les Données Personnelles vous concernant sont ou ne sont pas traitées. Si vous exercez ce droit, RD PBA vous communiquera une copie des caractéristiques des traitements réalisés sur vos Données Personnelles (les finalités du traitement, les catégories de données concernées, etc.).

Ces informations vous seront fournies soit sur support électronique, soit au format papier. Vous pouvez obtenir une copie des Données Personnelles qui vous concernent sous réserve du respect des droits d'autrui.

18.7.2. Droit de rectification

Si vous constatez que les Données Personnelles vous concernant sont erronées ou incomplètes, vous avez le droit de demander la correction ou la complétude de ces informations.

18.7.3. Droit à la limitation d'un traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation d'un traitement de vos Données Personnelles notamment lorsque vous contestez l'exactitude des données, lorsque le traitement est illicite et que vous souhaitez obtenir la limitation et non l'effacement de vos Données Personnelles ou encore lorsque le responsable de traitement n'a plus besoin des données mais que celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

18.7.4. Droit d'opposition à un traitement

Vous pouvez vous opposer à ce que vos Données Personnelles fassent l'objet d'un traitement si vous disposez d'un motif légitime et dans le cas où le traitement est fondé sur votre consentement, vous disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment.

Dès lors que vous exercez votre droit d'opposition, vos Données Personnelles ne seront plus traitées. Lorsque le traitement est fondé sur une obligation légale ou l'exécution d'un contrat, le droit d'opposition n'est pas applicable.

18.7.5. Droit à l'oubli

Vous pouvez demander l'effacement de vos Données Personnelles dans les cas énumérés à l'article 17 du RGPD : lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été traitées ou collectées, lorsque vos Données Personnelles doivent être effacées au titre d'une obligation légale, lorsqu'elles ont fait l'objet d'un traitement illicite ou encore lorsque vous retirez votre consentement pour la finalité visée.

Toutefois, l'effacement de ces Données Personnelles ne pourra être effectué lorsque le traitement est nécessaire, entre autres, à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information, au respect d'une obligation légale incombant à RD PBA, à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

18.7.6. Droit à la portabilité des Données Personnelles

Lorsque le traitement de vos Données Personnelles repose sur les bases légales du consentement ou de l'exécution d'un contrat, vous disposez d'un droit à la portabilité des Données Personnelles que vous avez transmises. Vous pourrez récupérer vos Données Personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous pouvez également demander que ces Données Personnelles soient transmises à un autre responsable de traitement lorsque la technique le permet.

18.8. L'EXERCICE DES DROITS

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le DPO désigné par RD PBA à l'adresse mail suivante : dpo-rdpba@ratpdev.com ou par courrier à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Pour toute demande d'exercice de vos droits, en cas de doute raisonnable sur votre identité ou selon la nature de la demande, des vérifications préalables pourront être réalisées pour garantir la sécurité de vos Données Personnelles.

Les réponses à vos demandes vous seront communiquées par voie électronique ou papier.

RD PBA s'engage à répondre à toute demande dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de votre demande. Cependant, ce délai pourra être prolongé de deux mois lorsque la demande formulée est complexe ou en raison du nombre de demandes reçues.

Si RD PBA ne peut donner suite à votre demande, vous en serez informé dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Les raisons pour lesquelles ce refus vous est opposé seront clairement indiquées. Vous aurez alors la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et de former un recours juridictionnel.

Vous êtes informé qu'en cas de demandes manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, RD PBA pourra refuser de donner suite à vos demandes ou exiger le paiement de frais compensant les coûts administratifs supportés pour répondre à vos demandes.

18.9. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

RD PBA met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos Données Personnelles collectées, et notamment afin de prévenir la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé des données.

A cette fin, des mesures de sécurité telles que l'anonymisation ou le chiffrement des Données Personnelles seront mises en œuvre. Des mesures assurant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement seront également prises.

Toute violation de sécurité affectant vos données et susceptibles d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés vous sera notifiée dans les meilleurs délais.

18.10. STOCKAGE DES DONNEES PERSONNELLES

Les serveurs utilisés par RD PBA pour stocker vos Données Personnelles sont situées en France.

RD PBA transmet certaines Données Personnelles à ses sous-traitants fournissant des prestations nécessaires à la réalisation des prestations. Certains sous-traitants hébergent des Données Personnelles sur des serveurs situés en-dehors de l'Espace Economique Européen. Dès lors, RD PBA s'assure qu'ils sont en mesure de garantir le même niveau de protection des données que celui exigé par le RGPD au sein de l'Espace Economique Européen.

18.11. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Lorsque la présente Politique de confidentialité est modifiée, la mise à jour est publiée sur le site internet de RD PBA, ou par le biais d'un e-mail précisant la date de mise à jour. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

TITRE VI. TRANSPORTS SUR RESERVATION

Les dispositions relatives aux services de transports sur réservation sont disponibles dans les CGU et CGV des services TAD/TPMR.

ARTICLE 19. TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD)

Le service de transport à la demande est un service de transport collectif à destination des personnes n'ayant pas accès aux lignes régulières du réseau. Il fait partie intégrante du réseau TXIK TXAK.

19.1.CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

19.1.1. Secteur desservi

Le Service permet aux Usagers de réserver un trajet (origine et destination) exclusivement sur les communes du territoire du Pays-Basque Adour ci-après :

Zone Littorale (8 communes) : Ahetze, Arbonne, Arcangues, Bassussarry, Biriadou, Mouguerre, Urrugne, Villefranque.

Zone Rétro Littorale et Intérieure (140 communes) : Ahaxe-Alciette-Bascassan, Aïcirits-Camou-Suhast, Aincille, Ainharp, Ainhice-Mongelos, Ainhoa, Alçay-Alçabéhéty-Sunharette, Aldudes, Alos-Sibas-Abense, Amendeuix-Oneix, Amorots-Succos, Anhau, Arancou, Arbérats-Sillègue, Arbouet-Sussaute, Arhansus, Armendarits, Arnéguy, Aroue-lthorots-Olhaïby, Arrast-Larribieu, Arraute-Charritte, Ascain, Ascarat, Aussurucq, Ayherre, Banca, Barcus, Bardos, Béguios, Béhasque-Lapiste, Béhorléguy, Bergouey-Viellenave, Berrogain-Laruns, Beyrie-sur-Joyeuse, Bidache, Bidarray, Bonloc, Briscous, Bunus, Bussunarits-Sarrasquette, Bustince-Iriberry, Cambo-les-Bains, Came, Camou-Cihigue, Caro, Charritte-de-Bas, Chéraute, Domezain-Berraute, Espelette, Espès-Undurein, Estérençuby, Etcharry, Etchebar, Gabat, Gamarthe, Garindein, Garris, Gotein-Libarrenx, Guiche, Halsou, Hasparren, Haux, Hélette, Hosta, Ibarrolle, Idaux-Mendy, Iholdy, Ilharre, Irissarry, Irouléguy, Ispoure, Isturits, Itxassou, Jatxou, Jaxu, Juxue, La Bastide-Clairence, Labets-Biscay, Lacarre, Lacarry-Arhan-Charritte-de-Haut, Laguinge-Restoue, Lahonce, Lantabat, Larceveau-Arros-Cibits, Larrau, Larressore, Larribar-Sorhapuru, Lasse, Lecumberry, L'Hôpital-Saint-Blaise, Lichans-Sunhar, Lichos, Licq-Athérey, Lohitzun-Oyhercq, Louhossoa, Luxe-Sumberraute, Macaye, Masparraute, Mauléon-Licharre, Méharin, Mendionde, Menditte, Mendive, Moncayolle-Larroy-Mendibieu, Montory, Musculdy, Ordiarp, Orègue, Orsanco, Ossas-Suhare, Osserain-Rivareyte, Ossès, Ostabat-Asme, Pagolle, Roquiague, Sainte-Engrâce, Saint-Esteben, Saint-Étienne-de-Baïgorry, Saint-Jean-le-Vieux, Saint-Jean-Pied-de-Port, Saint-Just-Ibarre, Saint-Martin-d'Arberoue, Saint-Martin-d'Arrossa, Saint-Michel, Saint-Palais, Saint-Pée-sur-Nivelle, Sames, Sare, Sauguis-Saint-Étienne, Souraïde, Suhescun, Tardets-Sorholus, Trois-Villes, Uhart-Cize, Uhart-Mixe, Urcuit, Urepel, Urt, Ustaritz, Viodos-Abense-de-Bas.

A noter : sur la zone Rétro Littorale et Intérieure, les véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

19.1.2. Modalités d'inscription au service

Pour pouvoir commander le Service, l'Usager doit créer un compte personnel et renseigner les informations obligatoires suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone fixe ou portable
- Saisir un mot de passe
- Adresse postale

La création du compte personnel est gratuite. Elle se fait de la façon suivante (au choix) :

- Auprès du centre de relation Usagers au 05 47 75 76 64 (prix d'un appel local, numéro non surtaxé), accessible du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 12h et de 14h à 17h45 y compris les jours fériés (hors 1^{er} mai)
- sur le site internet [<https://www.txiktxak.fr/>], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- sur l'application mobile [TXIK TXAK], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)

La commande d'un Service est conditionnée à la création d'un compte personnel par l'Usager, quel que soit le canal de réservation utilisé. Un seul compte personnel est autorisé par personne physique.

19.1.3. Modalités de réservation

Canaux de réservation

L'Usager peut accéder au Service via :

- Le site internet [<https://www.txiktxak.fr/>], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- L'application mobile [TXIK TXAK], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- Le centre de relation Usagers au numéro 05 47 75 76 64 (prix d'un appel local, numéro non surtaxé), accessible du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 12h et de 14h à 17h45 y compris les jours fériés (hors 1^{er} mai)

Conditions de réservation

L'Usager peut réserver un trajet, pour lui-même ou pour une ou plusieurs personnes (dans la limite des places disponibles), 1h avant son départ et jusqu'à 1 mois à l'avance en indiquant :

- Le Point de Départ (désigne l'adresse de prise en charge dans le sens « aller » ou l'arrêt de dépose dans le sens « retour »)
- Le Point de Destination (désigne l'arrêt de prise en charge dans le sens « aller » et l'adresse de dépose dans le sens « retour »)
- La date et l'heure souhaitée de prise en charge
- Le nombre de personnes prises en charge

En cas de réservation par téléphone, pour une prise en charge entre 7h30 et 8h30, les réservations devront être enregistrées la veille avant 20h00 (heure de fermeture du CRC).

L'Usager aura également la possibilité d'effectuer des réservations récurrentes sur une durée d'un mois, pour lui permettre d'assurer ses déplacements.

Confirmation de la réservation

Une fois la réservation effectuée, et sous réserve de disponibilité, l'Usager reçoit une confirmation par email, à l'adresse renseignée sur son compte personnel, contenant les détails du trajet (heure de prise en charge, heure de dépose, Point de Départ, Point de Destination), puis un SMS et/ou push notification pour lui rappeler la course et l'alerter à l'approche du véhicule.

L'horaire de prise en charge indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 10 minutes autour de cet horaire.

Modification et annulation de la réservation

Modification

Une fois la réservation validée, l'Usager peut la modifier uniquement en contactant le centre de relation Usagers. La modification peut être réalisée jusqu'à 2 heures avant l'heure de prise en charge convenue.

Annulation

Les annulations de dernière minute perturbent grandement le service.

Une fois la réservation validée, l'Usager peut l'annuler jusqu'à 2 heures avant l'heure de départ prévue soit depuis le site internet ou l'application mobile soit en contactant le centre de relation Usagers.

Si l'Usager annule tardivement une réservation ou s'il ne se présente pas pour un trajet, sans annuler sa réservation au préalable dans le délai indiqué ci-dessus, trois fois ou plus au cours des douze derniers mois, l'Exploitant pourra suspendre l'accès au service pour une durée d'un mois.

19.2.CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

La prise en charge et la dépose des voyageurs sont assurées aux arrêts déterminés lors de la réservation du service.

Le service de transport à la demande TXIK TXAK ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule et des groupages de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du service de transport à la demande TXIK TXAK. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

19.2.1. Ponctualité

L'Usager doit se présenter au Point de Départ indiqué au moins 10 minutes avant l'heure de prise en charge prévue. Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre plus de 5 minutes après l'horaire prévu. Passé ce délai, le véhicule poursuivra son trajet.

En cas de retard de 5 minutes ou plus, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre le Service dans les mêmes conditions que celles applicables lorsque l'Usager annule tardivement un trajet ou ne se présente pas pour un trajet sans annulation préalable.

19.2.2. Comportement à bord

L'Usager doit respecter les mêmes règles de bonnes conduites pour l'ensemble des véhicules du réseau TXIK TXAK. Se référer à l'article 2.4 pour plus de précisions.

19.2.3. Transport d'animaux

Le transport des animaux domestiques est autorisé et gratuit uniquement dans les conditions suivantes :

- Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance
- Les animaux domestiques de petite taille transportés dans un panier ou un sac, fermé et réservé à cet effet

L'Usager est responsable des dégâts et accidents causés par son animal durant toute la durée du trajet.

Se référer à l'article 2.3.3 pour plus de précisions.

19.2.4. Transport de mineurs

Les mineurs de moins de 12 ans ne peuvent voyager seuls et doivent être accompagnés pendant tout le trajet par une personne majeure capable juridiquement.

La prise en charge des mineurs de 12 ans et plus non accompagnés, est soumise à une autorisation écrite pour le transport du mineur, signée par le/les responsable(s) légal/(aux).

Jusqu'à l'âge de 10 ans, les enfants doivent voyager dans un siège auto homologué, adapté à leur âge et à leur morphologie (sa taille et son poids). L'équipement doit être fourni par l'Usager.

Les enfants mineurs restent sous la responsabilité de leurs parents.

Les poussettes sont acceptées et seront positionnées pliées à l'arrière du véhicule (sous réserve de disponibilité).

19.3. TARIFS ET VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT A BORD DU VEHICULE

Tous les titres de transport du réseau TXIK TXAK (à l'exception de la validation par carte bancaire) présentés sur le site internet txiktxak.fr, peuvent être utilisés dans le cadre du Service de Transport à la Demande.

Si l'Usager n'est pas détenteur d'un titre de transport, il doit en acheter un auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule. Seul le paiement en espèces est possible (les billets de plus de 20 Euros ne sont pas acceptés).

L'Usager doit obligatoirement et systématiquement valider son titre de transport, quel que soit le support, sur l'appareil de validation à chaque montée dans le véhicule ou, en cas de dysfonctionnement du valideur, le présenter au conducteur, sous peine de verbalisation.

ARTICLE 20. TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

Le transport des personnes à mobilité réduite est un service de transport collectif à destination des personnes à mobilité réduite mis à disposition des utilisateurs par le SMPBA. Il fait partie intégrante du réseau TXIK TXAK. Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

20.1. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE TPMR (Zone littorale)

20.1.1. Périmètre et disponibilité du Service

Le Service permet aux Usagers de réserver un trajet exclusivement sur les 23 communes du territoire du Pays-Basque Adour ci-après :

Ahetze, Anglet, Arbonne, Arcangues, Ascaïn, Bassussarry, Bayonne, Biarritz, Bidart, Biriadou, Boucau, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Mouguerre, Ondres, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Martin-de-Seignanx, Saint-Pée-sur-Nivelle, Saint-Pierre-d'Irube, Tarnos, Urrugne, Villefranque.

Le Service est exécuté d'adresse à adresse, située sur la voie publique, depuis ou vers l'une des 23 communes desservies.

Le Service fonctionne tous les jours de la semaine, aux horaires suivants (première et dernière prise en charge) :

- Du lundi au jeudi et le dimanche : de 7h30 à 19h30

- Les vendredis, samedis et jours fériés (sauf le 1^{er} mai) : de 7h30 à 23h00

20.1.2. Personnes éligibles au Service TPMR

Le Service est accessible aux résidents du territoire français détenteurs d'une carte mobilité inclusion invalidité (« CMI invalidité »).

Le Service sera accessible uniquement après vérification par le centre de la relation Usagers des justificatifs fournis, au moment de la création du compte personnel et pendant l'utilisation du Service pour toutes nouvelles pièces justificatives, et confirmation par email, à l'adresse électronique renseignée par l'Usager sur son compte personnel, de l'éligibilité au Service.

La demande d'accès au Service est traitée dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la création du compte personnel ou de la réception des nouvelles pièces justificatives pendant l'utilisation du Service.

La demande d'accès au Service sera rejetée si l'Usager ne fournit pas les pièces justificatives demandées ou si ces pièces ne sont pas valides (ex. expiration de la date de validité).

Toutes nouvelles pièces justificatives doivent être transmises au centre de la relation Usagers avant la date de fin de validité. A défaut, le Service sera suspendu.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

20.1.3. Trajets non pris en charge

Le service ne prend pas en charge :

- Les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge
- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires
- Les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation

20.1.4. Création et gestion du compte personnel

Pour pouvoir commander le Service, l'Usager doit créer un compte personnel et renseigner les informations obligatoires suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone fixe ou portable
- Saisir un mot de passe
- Adresse postale

La création du compte personnel est gratuite. Elle se fait de la façon suivante (au choix) :

- Auprès du centre de relation Usagers au 05 47 75 76 64 (prix d'un appel local, numéro non surtaxé), accessible du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 12h et de 14h à 17h45 y compris les jours fériés (hors 1^{er} mai)

- Sur le site internet [<https://www.txiktxak.fr/>], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- Sur l'application mobile [TXIK TXAK], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)

L'accès au Service étant réservé aux personnes détentrices d'une CMI invalidité, les justificatifs (identité et CMI) devront être ajoutés au formulaire en ligne.

Pour les mineurs de 12 ans et plus, l'autorisation écrite pour le transport du mineur sans accompagnement, signée par le/ les responsable(s) légal/(aux), devra également être fournie.

La commande d'un Service est conditionnée à la création d'un compte personnel par l'Usager, quel que soit le canal de réservation utilisé. Un seul compte personnel est autorisé par personne physique.

20.1.5. Mise à jour de la fiche utilisateur

Modification de la situation de l'usager

En cas de déménagement, changement de numéro de téléphone, ou modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par téléphone le réseau TXIK TXAK pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

Non-utilisation du service

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. La réinscription peut être soumise à un nouveau dépôt de dossier d'inscription afin de remettre à jour les données utilisées par le service.

20.1.6. Canaux et conditions de réservation

Canaux de réservation

L'Usager peut accéder au Service via :

- Le site internet [<https://www.txiktxak.fr/>], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- L'application mobile [TXIK TXAK], accessible 7j/7 et 24h/24 (disponible courant 2025)
- Le centre de relation Usagers au numéro 05 47 75 76 64 (prix d'un appel local numéro non surtaxé), accessible du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 12h et de 14h à 17h45 y compris les jours fériés (hors 1^{er} mai)

En cas de réservation par téléphone :

- Pour une prise en charge entre 7h30 et 8h29 du mardi au dimanche, les réservations devront être enregistrées au plus tard la veille avant 20h00 (heure de fermeture du CRC). Pour une prise en charge entre 7h30 et 8h29 le lundi ou le lendemain d'un jour férié, les réservations devront être enregistrées au plus tard la veille avant 17h45 (heure de fermeture du CRC)
- Pour une prise en charge entre 21h00 et 23h00 le vendredi et le samedi, les réservations devront être enregistrées au plus tard le jour même avant 20h00 (heure de fermeture du CRC)
- Pour une prise en charge entre 18h45 et 23h00 le dimanche ou un jour férié (hors 1^{er} mai), les réservations devront être enregistrées au plus tard le jour même avant 17h45 (heure de fermeture du CRC)

Conditions de réservation

L'Usager peut réserver un trajet, pour lui-même ou pour une ou plusieurs personnes, 1h avant son départ et jusqu'à 1 mois à l'avance en indiquant :

- Le Point de Départ (désigne l'adresse de prise en charge)
- Le Point de Destination (désigne l'adresse de dépose)
- La date et l'heure souhaitée de prise en charge
- Le nombre de personnes prises en charge

L'Usager doit signaler la présence d'un accompagnant lors de la réservation.

L'Usager aura également la possibilité d'effectuer des réservations récurrentes sur une durée d'un mois, pour lui permettre d'assurer ses déplacements.

20.1.7. Confirmation de la réservation

Une fois la réservation effectuée, et sous réserve de disponibilité, l'Usager reçoit une confirmation par email, à l'adresse renseignée sur son compte personnel, contenant les détails du trajet (heure de prise en charge, heure de dépose, Point de Départ, Point de Destination), puis un SMS et/ou push notification pour lui rappeler la course et l'alerter à l'approche du véhicule.

L'horaire de prise en charge indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 10 minutes autour de cet horaire.

20.1.8. Modification et annulation de la réservation

Modification

Une fois la réservation validée, l'Usager peut la modifier, sans frais, uniquement en contactant le centre de relation clients. La modification peut être réalisée jusqu'à 2 heures avant l'heure de prise en charge convenue.

Annulation

Une fois la réservation validée, l'Usager peut l'annuler, sans frais, jusqu'à 2 heures avant l'heure de départ prévue soit depuis le site internet ou l'application mobile soit en contactant le centre de relation clients.

Si l'Usager annule tardivement une réservation ou s'il ne se présente pas pour un trajet, trois fois ou plus au cours des douze derniers mois, l'Exploitant pourra suspendre l'accès au service pour une durée d'un mois.

20.2.CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

20.2.1. Conditions d'accès au service

- **Conditions de base** : en préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :
 - Le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée à l'utilisateur
 - La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap)
- **Transports sous conditions** : Il peut être demandé la présence systématique d'un « Accompagnateur

obligatoire » ou à destination dans les cas suivants :

- Problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation spatio-temporelle, personne semi-valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide)
- Incapacité à manœuvrer seul son fauteuil roulant
- Incapacité à monter et descendre seul du véhicule
- Nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.)
- Incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements doit être notifiée sur la carte de mobilité Inclusion Invalidité (CMI Invalidité) et validée lors de l'inscription au service à titre d' « assistance ». L'accompagnateur obligatoire 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 l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager du service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

L'utilisateur peut également être assisté par un accompagnateur facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance.

En outre, elle n'est autorisée à être transportée que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Un seul accompagnateur par utilisateur du service est autorisé. Il doit être précisément mentionné lors de la réservation et validé par l'Exploitant.

20.2.2. Fonctionnement du service

En tant que transport collectif, l'organisation privilégie le recours au regroupement. Un transport réservé peut être, par conséquent, décalé dans la limite de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Le service de transport à la demande de personnes à mobilité réduite ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du regroupement et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'Exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Une priorisation systématique des déplacements domicile-travail en heures de pointe (7h-9h et 16h-19h) du lundi au vendredi est appliquée pour limiter le refus aux personnes qui ont besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles.

Les déplacements pour d'autres motifs pourront donc être décalés sur les heures creuses.

20.2.3. Comportement à bord

L'Usager doit respecter les mêmes règles de bonnes conduites pour l'ensemble des véhicules du réseau TXIK TXAK. Se référer à l'article 2.4 pour plus de précisions.

20.2.4. Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation, par suite de constats terrain (modification

d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.)

- À la suite de mauvais comportements ou du non-respect du présent règlement

La révision des conditions de transport intervient sur décision du SMPBA prise, le cas échéant, après avis de l'Exploitant.

La personne est convoquée dans des conditions identiques à une première inscription. Elle intervient obligatoirement dans les trois mois suivant la convocation de l'utilisateur et conditionne la poursuite de l'utilisation du service TPMR.

20.2.5. Transport d'animaux

Le transport des animaux domestiques est autorisé et gratuit uniquement dans les conditions suivantes :

- Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance
- Les animaux domestiques de petite taille transportés dans un panier ou un sac, fermé et réservé à cet effet

L'Usager est responsable des dégâts et accidents causés par son animal durant toute la durée du trajet.

Se référer à l'article 2.3.3 pour plus de précisions.

20.2.6. Transport de mineurs

Les mineurs de moins de 12 ans ne peuvent voyager seuls et doivent être accompagnés pendant tout le trajet par une personne majeure capable juridiquement.

La prise en charge des mineurs de 12 ans et plus non accompagnés, est soumise à une autorisation écrite pour le transport du mineur, signée par le/les responsable(s) légal/(aux).

Jusqu'à l'âge de 10 ans, les enfants doivent voyager dans un siège auto homologué, adapté à leur âge et à leur morphologie (sa taille et son poids). L'équipement doit être fourni par l'Usager.

Les enfants mineurs restent sous la responsabilité de leurs parents.

Les poussettes sont acceptées et seront positionnées pliées à l'arrière du véhicule (sous réserve de disponibilité).

20.3. TARIFS ET VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT A BORD DU VEHICULE

Tous les titres de transport du réseau TXIK TXAK (à l'exception de la validation par carte bancaire) présentés sur le site internet txiktxak.fr, peuvent être utilisés dans le cadre du Service de TPMR.

Si l'Usager n'est pas détenteur d'un titre de transport, il doit en acheter un auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule. Seul le paiement en espèces est possible (les billets de plus de 20 Euros ne sont pas acceptés).

L'Usager doit obligatoirement et systématiquement valider son titre de transport, quel que soit le support, sur l'appareil de validation à chaque montée dans le véhicule ou, en cas de dysfonctionnement du valideur, le présenter au conducteur, sous peine de verbalisation.

L'accompagnateur obligatoire ou facultatif voyage gratuitement.