

# ANNEXE 18. Règlement d'utilisation du service

---

## **1 – LE RÈGLEMENT DU RÉSEAU TUL ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS**

### **Article 1. Objet**

Le présent règlement d'exploitation a pour objet de fixer les conditions de l'exploitation du réseau de transport public urbain de voyageurs de Laval Agglomération, conformément au Contrat de DSP auquel il est annexé et concernant les communes de [Laval](#), [Ahuillé](#), [Argentré](#), [Beaulieu-sur-Oudon](#), [Bonchamp-lès-Laval](#), [Le Bourgneuf-la-Forêt](#), [Bourgon](#), [La Brûlatte](#), [Châlons-du-Maine](#), [Changé](#), [La Chapelle-Anthénaise](#), [Entrammes](#), [Forcé](#), [Le Genest-Saint-Isle](#), [La Gravelle](#), [L'Huisserie](#), [Launay-Villiers](#), [Loiron-Ruillé](#), [Louverné](#), [Louvigné](#), [Montflours](#), [Montigné-le-Brillant](#), [Montjean](#), [Nuillé-sur-Vicoin](#), [Olivet](#), [Parné-sur-Roc](#), [Port-Brillet](#), [Saint-Berthevin](#), [Saint-Cyr-le-Gravelais](#), [Saint-Germain-le-Fouilloux](#), [Saint-Jean-sur-Mayenne](#), [Saint-Ouën-des-Toits](#), [Saint-Pierre-la-Cour](#) et [Soulgé-sur-Ouette](#) ci-après désigné Réseau TUL.

Le présent règlement fixe les règles applicables aux personnes circulant sur le réseau TUL et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens ; il précise également les droits et obligations des usagers du réseau TUL. Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et service de transport en commun du réseau TUL en dehors des règlements spécifiques applicable aux services: (lignes urbaines, scolaires, transport à la demande, etc.).

Le réseau TUL est constitué des lignes exploitées par RD Laval Agglomération, en propre et sous-traitées.

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau TUL des textes suivants :

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer
- Le décret N°730 du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local
- La loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- Le Code civil,
- 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'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

RD Laval Agglomération décline, par avance, toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau TUL.

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins de RD Laval Agglomération, dans les différents points d'information du réseau. Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, à l'Espace TUL et au dépôt des bus TUL et consultables sur le site internet : "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)".

Laval Agglomération et RD Laval Agglomération se réservent la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'ils jugeraient nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau TUL et en conformité avec l'évolution de la législation.

## Article 2. Champ d'application

Le présent règlement d'exploitation est applicable à l'ensemble du réseau de transport en commun du ressort territorial de Laval Agglomération. Il comprend le réseau de transport public TUL, à savoir toutes les dessertes effectuées dans le cadre de l'exploitation du réseau (lignes urbaines, scolaires, transport à la demande, etc.) ainsi que l'ensemble des biens immobiliers et locaux accessibles au public (agences commerciales, dépôt, P+R, etc.).

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à bord des véhicules ainsi que dans l'agence commerciale accessible au public.

## Article 3. Accès au réseau TUL

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport en bonne et due forme et correspondant à sa catégorie et à la nature du service qu'il utilise ainsi que des justifications éventuellement requises.

### Article 3.1. Accès aux lignes

L'accès aux lignes du réseau TUL s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur.

Pour monter dans un bus, les voyageurs doivent faire signe au conducteur afin que celui-ci puisse s'arrêter dans des conditions garantissant la sécurité.

La montée s'effectue uniquement par la porte avant sauf pour les clients à mobilité réduite qui sont autorisés à monter par la porte centrale.

Après avoir validé son titre de transport, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière de l'autobus pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers. Dans tous les cas, il est interdit de stationner sur la plateforme avant des véhicules.

La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau identifiés, par les portes du milieu et arrière. La demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « demande d'arrêt » mis à disposition dans les véhicules.

**À l'arrivée aux « terminus », tous les voyageurs sont invités à descendre du véhicule.**

**Port de la ceinture de sécurité :** Le décret du 09 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar des lignes secondaires et complémentaires, adultes ou enfants, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

### Article 3.2. Tarification et conditions d'utilisation

Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage.

Plusieurs types de supports sont existants :

- Le support magnétique,
- Le support sans contact,
- Les titres dématérialisés « M-Ticket » (sur smartphone) que le client peut obtenir via une application de vente, sur la e-boutique ou en open payment (Paiement par Carte Bancaire à bord).

Les conditions d'utilisation des titres et abonnements en vigueur sont définis par l'Autorité Organisatrice. Toute personne qui voyage sur le réseau TUL doit être munie d'un titre de transport valide et validé, exceptions dûment autorisées dans les conditions tarifaires.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'exploitant. Le client veillera, conformément à l'article L112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint ou à présenter une somme en rapport avec le montant à payer (**soit un billet de 20€ maximum**).

La validation est obligatoire dès la montée dans le véhicule, y compris en correspondance ou pour les abonnés, y compris lorsque le service est gratuit.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client est tenu de se présenter auprès du conducteur afin de se mettre en règle. Le client ne pourra évoquer le dysfonctionnement du valideur comme étant la cause de son irrégularité.

Il est par ailleurs interdit à tout voyageur :

- 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 validé ou une carte nominative (y compris à un ascendant ou un descendant) ou de revendre des titres de transport non validés.

## Article 4. Dispositions particulières

### Article 4.1 Personnes à mobilité réduite

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. Cette mise en accessibilité ne couvre pas la garantie d'arrêts aménagés aux normes d'accessibilité selon la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts accessibles. Chaque véhicule accessible est équipé de palette rétractable et d'un espace aménagé (unité pour fauteuil roulant).

Les véhicules comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule par un pictogramme. Situé au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, cet espace est prioritairement réservé aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Pour les personnes en situation de handicap, une tierce personne pourra accompagner le client gratuitement si la mention « Besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » est présente sur la carte d'invalidité du voyageur.

### Article 4.2. Jeunes enfants et poussettes

Les enfants au-dessous 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 enfants de moins de 6 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

Les enfants de moins de 6 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau TUL exceptions faites des services de transport scolaire identifiés comme tels.

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

**Les poussettes sans enfants ne sont autorisées qu'à la condition qu'elles soient pliées.**

### Article 4.3. Objets encombrants

Sont admis dans les véhicules du réseau TUL, les bagages accompagnés dont le poids n'excède pas 10 kg et dont la plus grande dimension ne dépasse pas 75 cm, en dehors des heures de forte affluence. Ils doivent être tenus sur les genoux afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres voyageurs. Ils ne doivent pas contenir de substances inflammables, toxiques ou dangereuses.

Les voyageurs porteurs de ces bagages doivent prendre place à un emplacement ne gênant pas le mouvement des autres voyageurs. Les paquets ou bagages présentant des dangers d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature, leur forme ou leur odeur peuvent blesser, salir ou incommoder les autres voyageurs ou les véhicules, ne sont pas admis dans les voitures.

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

La responsabilité du réseau TUL et de l'exploitant ne pourra être engagée pour tout objet fragile ou denrées périssables qui seraient détériorés et pour tout objet volé ou perdu.

Les vélomoteurs et les chariots de type « supermarché » sont interdits. Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés. En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service. Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

Les voyageurs cyclistes sont autorisés à emporter leur vélo à l'intérieur des bus tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation, pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs. Les tandems, les vélos munis d'un moteur auxiliaire et les vélos munis d'une remorque sont exclus du présent règlement et sont rigoureusement interdits dans les bus. Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur ou le personnel d'encadrement et de contrôle qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule (notamment en cas de trop forte charge, le vélo pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

#### **Article 4.4. Animaux**

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau TUL sauf cas énumérés ci-dessous :

- chiens guides d'aveugles, malentendants ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité s'ils sont tenus en laisse
- animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise. À défaut, il pourra être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

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 qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

*L'usager est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).*

#### **Article 4.5. Objets trouvés**

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau TUL, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance. 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.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau TUL sont remis au dépôt des bus TUL dès le lendemain de leur découverte ; ils sont conservés quelques jours dans les locaux, puis portés au service des objets trouvés de la mairie de Laval.

Pour la récupération des objets de valeur, une pièce d'identité sera exigée et mention sera faite sur un registre de son retrait.

### **Article 5. Obligations du voyageur**

#### **Article 5.1. Interdictions**

Sur l'ensemble du réseau TUL, il est interdit aux clients sous peine d'amende dans les conditions définies du présent règlement :

- 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
- 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 de la clientèle
- 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 troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs 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'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
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre quoi que ce soit
- D'introduire un animal sans respect des conditions prescrites à l'article 4.4 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 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,...).

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.

## **Article 5.2. Règles de bonne conduite**

### ***En cas d'accident***

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau TUL, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'exploitant présent sur les lieux qui fera appel aux services de secours si nécessaire.

En cas d'accident survenu dans un véhicule du réseau TUL au cours de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur.

Pour toute demande intervenant postérieurement à l'accident, une preuve de la présence dans le véhicule devra être apportée.

Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

L'exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries.

Les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique, soit par constat amiable soit par constat de police.

### **Courtoisie**

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils ne doivent ni boire ni manger à bord.

De manière générale ils doivent veiller à leur sécurité lorsqu'ils circulent sur le réseau TUL, notamment veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge et en particulier les enfants.

**Rappel de la loi** : Nul ne peut dans l'espace public porter une tenue destinée à dissimuler son visage au point de rendre impossible l'identification de la personne (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010).

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau TUL ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

### **Places réservées**

Dans les véhicules certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement aux "Passagers à mobilité réduite" que constituent toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant, les invalides de guerre, du travail et civils, les personnes en situation d'invalidité temporaire, les non-voyants, les malvoyants, les malentendants, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, les personnes âgées, etc.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme placé à proximité. Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit dès qu'il se présente.

## **Article 6. Titres de transport**

### **Article 6.1. Points de ventes**

Les titres de transport sont accessibles au public :

- Auprès des conducteurs : titre 1 voyage et 1 journée
- À l'agence commerciale TUL, Galerie commerciale « Le Saint Louis » - 11 allée du Vieux Saint-Louis - 53009 LAVAL
- Dans la e-boutique accessible depuis le site "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)"
- Par smartphone ou par internet via l'application "M Ticket"
- Chez un commerçant « dépositaire »

### **Article 6.2. Contrôles des titres**

Les agents désignés par l'exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport à bord des véhicules de transport public, et en règle générale sur l'ensemble du réseau TUL.

À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité.

Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende. Tout client, 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, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme ou en civil.

### **Article 6.3. Infractions**

Sont considérées comme des infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégories A et B), les cas suivants :

- Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre
- Falsification de titre
- Voyage sans titre de transport public routier du réseau TUL,
- Impossibilité de présenter, lors d'un contrôle, pour les voyageurs abonnés, la carte d'abonnement du réseau TUL. Dans ce cas, le voyageur est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie
- Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes)
- Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier
- Titre illisible ou déchiré, falsifié, détérioré ou périmé, déjà utilisé
- Titre validé incomplet, utilisé avant la période de validité, sans rapport avec la prestation
- Usage irrégulier d'un titre gratuit, tarif réduit non justifié, titre réservé à l'usage d'un tiers, non valable ou non complété, hors période de validité, non validé (ticket)
- Absence de titre de transport à bord du véhicule.

Il est rappelé que les actes et tentatives de fraude, quel qu'en soit la nature, exposent leurs auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes. Tous les clients doivent valider leur titre de transport, dès qu'ils effectuent leur premier voyage sur le réseau TUL. Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie, même s'ils sont en possession lors du contrôle d'un titre de transport papier valable sur le réseau non validé.

Sont considérées comme des infractions de 4ème classe à la police des transports, les cas suivants :

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public,
- Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffiti, souillures, pieds sur les sièges, urine ...)
- Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public, trouble de la tranquillité de la clientèle
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public
- Revente d'un titre de transport public au-dessus des tarifs homologués, cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (en cours de validité)
- Propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public
- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables
- Crachat dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Entrave à la circulation des personnes
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation)
- Quête dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Vente à la sauvette dans un véhicule ou une dépendance du service du transport public.

#### **Article 6.4. Montant des amendes**

*[Les montants de l'indemnité forfaitaire, de l'amende et de la majoration seront alignés sur les montants indiqués dans le Code des Transports, et résumés dans le tableau ci-dessous.]*

Classe de contravention	Indemnité forfaitaire (L. 2241-3 du code des transports)	Amende forfaitaire (R. 49 du code de procédure pénale)	Amende forfaitaire majorée (A.F.M.) (R. 49-7 du code de procédure pénale)
Première classe	Fixée par les transporteurs et inférieure à 40% de l'A.F.M.	11 euros	33 euros
Deuxième classe	<b>ATTENTION : pour l'infraction de l'article R. 2241-8 du code des transports (absence de billet ou non valable), les transporteurs ne peuvent pas fixer le montant sous 25% de l'A.F.M.</b>	35 euros	75 euros
Troisième classe		68 euros	180 euros
Quatrième classe		135 euros	375 euros

Ces valeurs sont revalorisées au 1er janvier chaque année.

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les amendes, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues. Le montant des frais de constitution de dossier est prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de procédure pénale.

## Article 6.5. Régularisation des infractions

### **Procédure classique**

Pour éviter toute poursuite pénale, le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance.

A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'une pièce d'identité. En cas de refus ou d'incapacité de justifier de son identité auprès de l'agent, ce dernier aura recours aux forces de police afin qu'il soit procédé aux vérifications d'identité du contrevenant.

En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette.

Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter à l'agence TUL, de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier définis par la législation en vigueur. Il peut également durant ce même délai, transmettre une réclamation écrite motivée à l'agence TUL, qui la transmettra au procureur de la République si elle est rejetée. Le contrevenant fera alors l'objet de poursuites pénales.

### **Cas de minoration**

Pour les titres d'abonnement en cours de validité non présentés au contrôle, une tolérance pourra être appliquée dans le cas suivant où il s'agit d'une première omission dans les douze derniers mois.

Dans ce cas, le client sera redevable d'une amende d'un montant minoré égal à 20 % du montant de l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 6.4, arrondi à l'euro inférieur. Il appartiendra dès lors au client de formuler sa requête par écrit à l'agence TUL.

Des poursuites judiciaires seront engagées à l'encontre des personnes ayant commis plusieurs infractions.

Il sera demandé à tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre, de s'acquitter d'une indemnité forfaitaire suivant la nature de l'infraction. Des frais de dossiers de 16 € seront systématiquement appliqués dès lors que l'indemnité forfaitaire n'aura pas été réglée dans un délai de quatre jours ouvrés suivant son établissement.

Le tarif des indemnités forfaitaires et les frais de dossier seront réévalués réglementairement chaque année. En cas d'utilisation frauduleuse, l'exploitant se réserve le droit de récupérer le titre de transport.

## Article 7. Sanctions

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, les contrevenants pourront se voir refuser l'accès au réseau TUL, ou être expulsés sur le champ ou au prochain arrêt, par le personnel de

l'exploitant, avec recours si nécessaire à la force publique, sans préjudice de dépôt de plaintes et de poursuites pénales ou civiles qui pourront être intentés.

## **Article 8. Réclamations**

Les réclamations peuvent être adressées :

- par l'intermédiaire du site internet
- par courriel à l'adresse [tul-laval@ratpdev.com](mailto:tul-laval@ratpdev.com)
- ou encore auprès d'une agence TUL , 11 allée du vieux Saint Louis - 53000 Laval

## **Article 9. Droits d'accès aux informations**

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès s'exerce auprès de RD Laval Agglomération, exploitant du réseau – Rue Henri Bâtard – 53000 Laval.

## **Article 10. Obligations du délégataire**

### **Article 10.1. Service aux voyageurs et clients du réseau**

Le Délégataire s'engage à réaliser l'offre de transport telle que définie dans le contrat de DSP qui le lie à l'Autorité Organisatrice. Sa mission est d'assurer le transport des voyageurs dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté, de sécurité et de rapidité.

En cela, il doit avoir en service, à tout moment, dans la limite moyens matériel et du personnel dont il dispose, le matériel permettant d'assurer normalement les services (dessertes, horaires, amplitude, fréquence, etc.), sans préjudice du droit de recours du Délégataire contre les auteurs d'accidents entraînant une immobilisation du matériel.

Le Délégataire se conforme à toutes les prescriptions législatives et réglementaires intéressant directement ou indirectement la circulation et les transports publics.

### **Article 10.2. Continuité de service**

Bien que n'étant pas responsable des retards imputables aux conditions climatiques, aux événements indépendants de sa volonté ou autres cas de force majeure, l'exploitant s'engage à assurer la continuité du service public en mobilisant tous les moyens et ressources à sa disposition, sous réserve que la sécurité des biens et des personnes ne puisse être remise en question.

### **Article 10.3. Information du public**

Le Délégataire s'engage à fournir toute information concernant le réseau TUL dont l'objet serait de favoriser la promotion et l'utilisation du réseau par la connaissance des lignes, itinéraires, horaires, tarifs et conditions d'utilisation des différents services de mobilité proposés.

Cette information est déclinée a minima dans tous les véhicules, aux points d'arrêts, dans les locaux commerciaux et sur le site internet du réseau.

À ce titre, le délégataire est en charge de l'entretien des supports et de la mise à jour de toutes les informations fournies.

### **Article 10.4. Salariés du délégataire et des sous-traitants**

Les salariés du délégataire ainsi que de ses sous-traitants sont les représentants du réseau, à ce titre ils se doivent d'adopter un comportement professionnel et courtois vis-à-vis du public.

## **Article 11. Domiciliation**

Le Délégataire fait élection de domicile à son siège social : Rue Henri Bâtard – 53000 Laval.

---

## **2 – LE RÈGLEMENT DES SERVICES TULIB**

### **Préambule**

Le service de transport à la demande (TAD) de Laval Agglomération est un service complémentaire à l'offre de transport du réseau des Transports Urbains Lavallois (TUL) existants. Il propose aux habitants de Laval Agglomération, un rabattement vers les lignes du réseau TUL ou vers un pôle générateur de déplacement

Toutes les communes de Laval Agglomération sont desservies par le service de TAD.

Le service de TAD fonctionne avec des véhicules de moins de 9 places équipés pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Il ne fonctionne qu'en cas de réservation sachant qu'une seule réservation suffit à déclencher le service.

### **Article 1. Périmètre de fonctionnement**

Le périmètre de fonctionnement du service de TAD correspond au périmètre de Laval Agglomération composée des communes suivantes :

[Laval](#), [Ahuillé](#), [Argentré](#), [Beaulieu-sur-Oudon](#), [Bonchamp-lès-Laval](#), [Le Bourgneuf-la-Forêt](#), [Bourgon](#), [La Brûlatte](#), [Châlons-du-Maine](#), [Changé](#), [La Chapelle-Anthénaise](#), [Entrammes](#), [Forcé](#), [Le Genest-Saint-Isle](#), [La Gravelle](#), [L'Huisserie](#), [Launay-Villiers](#), [Loiron-Ruillé](#), [Louvigné](#), [Louvigné](#), [Montfleurs](#), [Montigné-le-Brillant](#), [Montjean](#), [Nuillé-sur-Vicoïn](#), [Olivet](#), [Parné-sur-Roc](#), [Port-Brillet](#), [Saint-Berthevin](#), [Saint-Cyr-le-Gravelais](#), [Saint-Germain-le-Fouilloux](#), [Saint-Jean-sur-Mayenne](#), [Saint-Ouën-des-Toits](#), [Saint-Pierre-la-Cour](#) et [Soulgé-sur-Ouette](#) ci-après désigné Réseau TUL.

### **Article 2. Organisation du service de transport à la demande**

Toutes les lignes de TAD proposent une desserte vers Laval, L'Huisserie, Saint Berthevin, Changé, Louverné, St-Pierre-La-Cour, Port-Brillet, Le-Genest-St-Ile, Loiron-Ruillé et Bonchamps. Il est toutefois possible de descendre à un point d'arrêt d'une commune desservie dans la zone (à préciser lors de la réservation).

L'utilisateur peut réserver un aller et/ou un retour.

Le service de TAD fonctionne du lundi au samedi excepté les jours fériés.

Le service est découpé en 5 zones :

Zones	Destinations (Hubs)	Communes desservies
Tulib A	Changé, Louverné	St-Germain le Fouilloux, Montfleurs, St-Jean de Mayenne
Tulib B	Louvigné, Bonchamp-lès-Laval	Châlon du Maine, La Chapelle Anthénaise, Argentré
Tulib C	Bonchamp-lès-Laval, Laval (Bozées, aéroport), L'Huisserie	Louvigné, Soulgé sur Ouette, Forcé, Parné sur Roc, Entrammes
Tulib D	Laval (La Jaunaie), L'Huisserie, St-Berthevin	Ahuillé, Montigné Le Brillant, Nuillé sur Vicoïn
Tulib E	St-Berthevin, St-Pierre-La-Cour, Port-Brillet, Le-Genest-St-Ile, Loiron-Ruillé	Beaulieu sur Oudon, Bourgon, La Brûlatte, La Gravelle, Launay-Villetz, Le Bourgneuf, Loiron-Ruillé, Montjean, Olivet, St-Cyr le Gravelais, St-Ouen des Toits, St-Pierre La Cour

### **Article 3. Fonctionnement et utilisation du service de transport à la demande**

#### **Article 3.1. Réservation**

Toute personne souhaitant utiliser le TAD doit effectuer une réservation par téléphone auprès de l'agence TUL au plus tard une heure avant son départ au 02 43 53 00 00

Au moment de la réservation, l'utilisateur devra communiquer les informations suivantes :

- Nom / Prénom / Adresse / Age

- N° de téléphone
  - Situation spécifique : PMR, transport animal, transport enfant nécessitant un rehausseur...
  - Ligne empruntée avec point de montée et point de descente souhaités.
- Lors de la première réservation, une fiche client sera créée.

### **Article 3.2. Prise en charge**

Le TAD prend en charge les usagers aux points d'arrêts de transport en commun le plus proche de leur domicile.

Les personnes à mobilité réduite peuvent être prises en charge à l'adresse de leur choix, sur la voie publique (à signaler lors de la réservation).

Il est demandé à l'utilisateur de se présenter au point d'arrêt au minimum 5 minutes avant l'heure de prise en charge à l'aller comme au retour. Pour ne pas pénaliser les autres usagers, le transporteur attendra maximum 2 minutes après l'heure prévue de prise en charge.

### **Article 3.3. Annulation / Retard / Non-présentation de l'utilisateur**

Les annulations de réservation, à l'initiative de l'utilisateur ou du transporteur, devront être faites par téléphone au plus tard une heure avant le transport.

En cas d'annulation hors délai ou de non-présentation de l'utilisateur, sauf cas de force majeure avec production de justificatifs, l'utilisateur recevra une lettre d'avertissement dès la première fois. En cas de récurrence, une suspension pourra lui être notifiée.

En cas de force majeure (intempéries, arrêté préfectoral interdisant la circulation...) et à l'initiative du transporteur, celui-ci pourra annuler une course. Chaque utilisateur ayant effectué une réservation sur la ligne concernée en sera informé par téléphone.

En cas de retard du transporteur supérieur à 10 minutes, le transporteur devra se donner les moyens de prévenir le client au numéro de téléphone indiqué lors de la réservation.

## **Article 4. Usagers du service**

Le service est exclusivement réservé aux habitants des communes membres de Laval Agglomération. Toute personne de plus de 12 ans peut emprunter le service TAD. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Sont exclus du TAD les urgences médicales et tout transport médicalisé pris en charge par la sécurité sociale.

### **Article 4.1. Personnes à mobilité réduite**

Les personnes à mobilité réduite (PMR) doivent rester en fauteuil roulant pendant le voyage et sont sécurisées. Elles devront le signaler au moment de la réservation.

### **Article 4.2. Enfants**

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant étant obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route), il appartient à l'adulte accompagnant un enfant, de fournir un tel système (siège rehausseur, coque de protection). Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

### **Article 4.3. Bagages / Poussettes / Vélos**

Les poussettes sont autorisées à condition qu'elles soient pliées.

Les bagages de taille standard (sac de voyage, valise...) sont limités à un par personne.

Les vélos ne sont pas admis.

### **Article 4.4. Animaux**

À l'exception des chiens guides, admis gracieusement, les animaux de compagnie de petite taille sont autorisés à condition d'être transportés dans une cage (à signaler lors de la réservation). Leur propriétaire sera seul responsable de toute dégradation ou accident subi ou causé à un tiers par leur animal.

## **Article 5. Tarifs et titres de transports**

Les titres du réseau TUL fonctionnent à bord des véhicules.

## Article 6. Comportement des usagers et sécurité

### Il est interdit :

- de souiller ou détériorer le matériel roulant
- de monter dans le véhicule en état d'ivresse
- de boire, fumer et manger dans le véhicule
- de faire usage d'appareils ou instruments sonores
- de transporter des matières dangereuses
- de mendier ou de vendre des objets dans les véhicules, et d'une manière générale, d'avoir un comportement susceptible de perturber le conducteur et le voyage des autres usagers.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Les usagers ont obligation de mettre leur ceinture de sécurité.

Toute personne se trouvant dans le véhicule victime d'un acte de violence verbale ou physique devra porter plainte pour demander la condamnation de l'auteur des faits. Elle pourra ensuite se constituer partie civile pour faire réparer son préjudice.

En cas de refus d'un usager de respecter les consignes listées ci-dessus, le conducteur est habilité à lui refuser dès l'instant l'accès au véhicule.

En cas de non présence ou de non annulation du trajet dans l'heure qui précède la course, les sanctions suivantes seront appliquées :

- un courrier de rappel de la règle sera envoyé lors de deux premiers évènements
- une suspension de deux mois du service notifiée par courrier sera appliquée dès le troisième évènement.

## Article 7. Communication

Le présent règlement est disponible dans les véhicules dédiés au TAD. Il est également consultable dans les mairies des communes de Laval Agglomération, à l'agence TUL et sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)"

Des affiches et flyers présentant les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service de TAD sont disponibles :

- dans les mairies des communes de Laval Agglomération
- à l'agence commerciale TUL
- sur le site internet.

Une information est également faite à chaque point d'arrêt concerné par une desserte de ligne de TAD.

## Article 8. Réclamations

Les usagers peuvent faire part de leurs remarques et réclamations à tout moment :

- par téléphone au 02 43 53 00 00
- par mail : [tulib-laval@ratpdev.com](mailto:tulib-laval@ratpdev.com)
- par courrier à l'Espace TUL – 11 allée du Vieux Saint Louis – 53000 LAVAL

## Article 9. Informations légales

Les informations recueillies dans le cadre des réservations du service de TAD peuvent faire l'objet d'un traitement destiné à :

- Organiser les courses du service de TAD (gestion des réservations, des déplacements...)
- Réaliser des tableaux de bords mensuels permettant d'évaluer le fonctionnement du service (statistiques, bilans...)
- Mettre en place des actions de communication ciblées auprès des usagers du service (information sur l'évolution du service...).

## **Article 10. Validité du règlement**

Le présent règlement est valable pour une durée indéterminée. Il pourra être modifié en fonction de l'évolution du service : modification des lignes de TAD (horaires et/ou jours de fonctionnement, ajout et/ou suppression de communes sur les lignes...).

---

### **3 – LE RÈGLEMENT DES SERVICES MOBITUL**

Le présent règlement fixe les conditions d'entrée et d'utilisation du service MOBITUL, les droits et engagements de chaque partie ainsi que les conditions tarifaires du service.

L'utilisateur en a pris connaissance avant son entrée dans le service et par sa signature s'engage à s'y conformer.

L'utilisateur certifie l'ensemble des renseignements fournis lors de son inscription et lors de l'entretien comme exact et s'engage à informer les TUL de tout nouvel élément et/ou modification de sa situation : coordonnées, changement d'aides techniques (fauteuil, aide matérielle ou humaine...)

Ce présent règlement doit être signé par le client du service.

#### **Article 1 : Champ d'application du règlement**

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite, réalisé sur le territoire de l'agglomération lavalloise, sous la dénomination «MOBITUL».

#### **Article 2 : Offre de transport adapté pour personne à mobilité réduite**

Le service a pour but d'assurer les trajets des personnes à mobilité réduite qui ne peuvent être réalisés intégralement en TUL.

C'est un service de transport à la demande effectué par des véhicules, adaptés ou non, équipés pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Il fonctionne 7 jours sur 7, du lundi au dimanche (exceptés les jours fériés).

Les transports sont assurés de 07h00 (première prise en charge) à 19h00 (dernière prise en charge) du lundi au dimanche.

Un accompagnement gratuit est possible pour les personnes qui le souhaitent notamment pour leur permettre d'accéder au réseau de lignes régulières.

L'AVAL Agglomération dans le cadre de sa politique de mise en accessibilité des arrêts et du matériel de transport entend privilégier l'utilisation des lignes régulières autant que faire ce peut. L'usage du service en porte à porte sera utilisé en dernier recours.

#### **Article 3 : Conditions d'accès**

##### **Article 3.1 : les conditions géographiques**

Le service ne s'adresse qu'aux personnes résidant sur le ressort territorial de L'AVAL Agglomération

Ahuillé, Argentré, Beaulieu sur Oudon, Bonchamp, Bourgon, Châlons du Maine, Changé, Entrammes, Forcé, La Brulatte, L'Huisserie, La Chapelle Anthenaise, La Gravelle, Launay-Villiers, Laval, Le Bourgneuf la Forêt, Le Genest Saint Isle, Loiron Ruillé, Louverné, Louvigné, Montflours, Montigné le Brillant, Montjean, Nuillé sur Vicoïn, Olivet, Parné sur Roc, Port Brillet, Saint Berthevin, Saint Cyr le Gravelais, Saint Germain le Fouilloux, Saint Jean sur Mayenne, Saint Ouen des Toits, Saint Pierre la Cour et Soulgé sur Ouette.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

A ces personnes habitant LAVAL Agglomération s'ajoutent de droit, depuis la loi LOM, les personnes pénétrant sur le périmètre de LAVAL Agglomération et ayant un taux d'incapacité reconnu par la MDA de plus de 80 % (CMI Invalidité).

(càd une personne arrivant à une gare ou sur notre territoire via une autre AOM)

### **Article 3.2 : les ayants droits**

Les personnes **ayant des difficultés de déplacement** remplissant une des deux conditions suivantes peuvent bénéficier du service:

- avoir + de 80 ans
- avoir un taux d'incapacité de 50 % minimum

### **Article 3.3 : la constitution du dossier d'admission au service**

Le client devra remplir une fiche de renseignements et joindre les justificatifs demandés au service à l'adresse suivante :

Service Mobitul  
RD LAVAL Agglomération  
Dépôt des TUL  
Rue Henri Batard  
ZA des Alignés  
53000 LAVAL

Lorsque les conditions d'accès au service auront été validées, la personne recevra un courrier accompagné du présent règlement et des documents financiers et la prévenant qu'un entretien à son domicile aura lieu.

Cet entretien a pour but de présenter le service et de définir les besoins de transports en proposant toujours, si la situation du client le permet, l'utilisation du réseau principal.

L'accès au service peut être assorti de conditions (accompagnement obligatoire, relais à la prise en charge et à la dépose, référent pour les réservations, accès temporaire). Lors de l'entretien, les besoins d'accompagnement seront aussi étudiés.

En cas d'évolution de la situation de l'usager, une révision des conditions de transport pourra être opérée.

### **Article 3.4 : les transports exclus du service**

Le service étant financé par Laval Agglomération, celui-ci n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- ▶ Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie de l'utilisateur, ces transports étant pris en charge par la CPAM.
- ▶ Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent 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 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 Conseil Départemental au titre de sa compétence.
- ▶ Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent 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 Conseil Départemental au titre de sa compétence.
- ▶ Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Conseil Départemental.
- ▶ Les transports spécifiques des établissements spécialisés pour leurs besoins propres tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour les personnes handicapées ou âgées, les institutions de travail protégé (ESAT, ...), en application du Code de la Famille et de l'Aide Sociale.
- ▶ Les transports relevant du maintien des salariés handicapés dans l'emploi dont la demande doit être effectuée auprès des AGEFIPH.

Lorsque les transports peuvent être financés ou pris en charge par ailleurs, la personne désirant accéder au service de transport adapté de LAVAL Agglomération devra prouver qu'elle a effectué une demande dont la réponse a été défavorable auprès des organismes compétents.

LAVAL Agglomération fournira les coordonnées des différents organismes concernés et tous les renseignements utiles à la personne afin de faciliter ses démarches.

## **Article 4 : les réservations**

### **Article 4.1 : Comment réserver son déplacement**

Les demandes peuvent se faire à la centrale de réservation de 7h à 19h du lundi au samedi.

Le délai de réservation est de 1 h avant le déplacement (sauf dimanche).

Les demandes de réservation peuvent s'effectuer par tout moyen à la convenance de l'utilisateur (centrale de réservation, site internet)

L'horaire de prise en charge est défini avec l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service et lui est confirmé par SMS 1h30 avant la prise en charge

Lors de chaque réservation, l'utilisateur est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

- ▶▶ Déplacement pour motif professionnel (travail)
- ▶▶ Déplacement pour motif santé (uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale)

- ▶▶ Déplacement pour motif scolaire (uniquement pour les transports non pris en charge par le Conseil Départemental)
- ▶▶ Déplacement pour motif achats
- ▶▶ Déplacement pour motif loisirs (visite amis, activité, ...)

L'utilisateur devra être en mesure, lors de sa réservation, d'informer du souhait de la présence d'un accompagnateur, l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport telle que l'accessibilité du lieu, etc....

En fonction du nombre de demandes de réservation, les TUL pourront se voir dans l'obligation de prioriser l'accès au service en fonction des motifs énoncés ci-dessus.

Plusieurs modalités de transport sont envisageables en fonction des motifs de déplacement :

<b>Motif</b>	<b>Nombre d'aller/retour</b>
Travail	1 AR/jour
Achat et Loisirs	3 AR/ semaine
Santé	À définir lors de l'élaboration des besoins (maximum 1 AR /jour)
Scolaires	Même modalité que le travail

#### **Article 4.2 : Cas des réservations régulières**

Définition : Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (jours, heures et adresses fixes) sur une période longue (plusieurs semaines), pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces transports-là, il est permis de réaliser une réservation unique.

Pour bénéficier de cette réservation unique, il suffit de contacter le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier, au minimum 3 semaines avant la date du premier transport et de joindre une demande officielle par courrier.

Cette demande est à réitérer tous les trimestres sur un imprimé fourni par le service et à retourner dans les délais indiqués. Les clients de transports réguliers doivent préciser les dates de non-utilisation du service.

Ces réservations régulières seront prises en compte dans la limite des places disponibles.

Modifications à l'initiative du service :

L'avantage de ces réservations est de permettre de planifier le travail du service et d'apporter une stabilité dans la prise en charge du client. Néanmoins, ces trajets pourront être modifiés pour les besoins du service sous réserve de prévenir l'utilisateur au minimum 48h avant le déplacement.

Modification à l'initiative de l'utilisateur :

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

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

À défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

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

## Article 5 : les annulations

Si le client ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service par tout moyen approprié au minimum deux heures avant le déplacement.

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

Annulation hors-délai : l'annulation de sa réservation par l'utilisateur intervient moins de deux heures avant le déplacement réservé, une pénalité forfaitaire progressive est alors appliquée :

- ▶▶ 4 euros lors de la première annulation
- ▶▶ 8 euros lors de la seconde annulation
- ▶▶ 12 euros à partir de la troisième annulation.

Le décompte se fera de Septembre à Août de chaque année.

Absence d'annulation provoquant le déplacement inutile du conducteur : Si le client n'a pas annulé sa réservation, une pénalité forfaitaire de 12 euros est appliquée.

En revanche, pour toute annulation tardive ou tout déplacement inutile, justifié par une raison médicale, technique ou météorologique, empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service de réservation, un certificat médical (ou autre justificatif) sera demandé et la pénalité forfaitaire pourra ne pas être appliquée.

Faute de régularisation par l'utilisateur sous les 60 jours de ces pénalités, l'accès au service sera suspendu.

## Article 6 : les conditions de réalisations des prestations

L'entretien préalable à l'entrée dans le service servira de base pour connaître la nature des déplacements des personnes et les modalités de ceux-ci.

À chaque réservation, il sera vérifié l'adéquation du moyen de transport demandé avec les besoins déterminés à l'entretien.

Au fur et à mesure de la mise en accessibilité des bus et des arrêts, ou lorsque les besoins des patients évolueront, une nouvelle évaluation sera faite et les personnes seront invitées, lorsque cela est possible, et éventuellement avec un accompagnement, à utiliser le réseau de transport en commun des TUL.

### Article 6.1 : Conditions générales de transport

#### La prise en charge du client

Deux possibilités de prise en charge :

- Prise en charge sur la voie publique, à l'adresse demandée, ou à proximité d'un arrêt de bus
- Prise en charge en porte à porte au pied du lieu de résidence, sur la voie publique (en aucun cas, le conducteur ne peut rentrer dans un lieu privé)

Pour chaque prise en charge, le conducteur respectera les règles de prise en charge fixées initialement.

Pour des raisons de sécurité, les conducteurs du service ne sont pas autorisés à assurer le portage de la personne transportée, ni les manipulations et transferts d'une chaise à un fauteuil.

Le transport MOBITUL n'est pas un transport médicalisé. Si une personne a besoin d'une aide matérielle (oxygène), il doit sécuriser son transport (contenant sanglé) tant pour lui que pour les autres personnes transportées et pour le conducteur. De plus, le service n'offre aucune surveillance médicale, le transport sera donc réalisé sous son entière responsabilité.

Une aide matérielle peut être apportée :

- Pour ouvrir ou fermer une porte, mais en aucun cas, il ne peut y avoir d'accompagnement au-delà des limites du pas de porte ou de l'accueil (on ne passe pas les lieux privés),
- Pour l'aider à se rendre au véhicule et à s'installer,
- Pour le déposer à un point de rendez-vous de sa destination.

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet des mêmes pénalités que le non-respect des délais d'annulation mais aussi d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

#### Le transport

Le service organise la prestation de transport qui lui est confiée.

Il a notamment la maîtrise :

- Du choix du véhicule

- Du choix du conducteur
- De la réalisation du transport en individuel ou en covoiturage
- De l'itinéraire emprunté.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. Aucune étape intermédiaire ou détour n'est autorisé.

De même, l'usager ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres. Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du transport, le service peut être un transport collectif avec un temps de trajet pouvant atteindre une heure. Ainsi, l'itinéraire défini par le service pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en covoiturage. Pour ce faire, un transport réservé peut-être décalé, après information du client, dans la limite de +/- 15 minutes, afin de permettre la prise en charge d'autres clients.

À bord du véhicule, les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture. Tout refus de ces règles de sécurité entraînera le refus d'effectuer le transport.

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 il pourra se voir interdire l'accès au service.

Toute infraction à ces instructions peut amener le service à refuser d'assurer la prestation de transport. En cas de situations répétées, il pourra être envisagé d'exclure l'usager du service, en accord avec les services de Laval Agglomération.

### **Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome**

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est de la responsabilité des parents ou du 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 décision de Laval Agglomération, l'usager pourra se voir refuser l'accès aux transports.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant étant obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route), il appartient à l'adulte accompagnant un enfant, de fournir un tel système (siège rehausseur, coque de protection). Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

## **Article 6.2 : Les accompagnateurs**

Tout accompagnateur est, par définition, une personne valide et autonome.

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

Tout client a la possibilité de se faire accompagner d'une personne pouvant subvenir à son aide. La personne accompagnante voyage à titre gratuit.

Ce besoin d'accompagnement peut être temporaire au cours de leurs déplacements afin de se familiariser avec le transport en commun ou définitif pour tout ou partie des déplacements.

### **L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination (« pose /dépose »)**

Certaines personnes en situation de handicap ne requièrent pas la présence d'un accompagnateur au cours de leurs déplacements, mais peuvent nécessiter, compte tenu de leurs limitations, une assistance à destination pour certains déplacements (ex. : orientation, aide à la motricité). Il n'est pas de la responsabilité première du transport adapté de combler un besoin d'accompagnement survenant à l'extérieur du déplacement.

### **L'accompagnateur obligatoire**

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné à titre d'assistance dans tout ou partie de ses déplacements est établie lors de l'entretien avant l'entrée dans le service.

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.

### **L'accompagnateur de confort**

Il s'agit d'un membre de la famille, ami, auxiliaire de vie, bénévole..., qui participe au déplacement de l'utilisateur.

La présence de tout accompagnateur est à préciser lors de la réservation.

## **Article 7 : les tarifs**

Le tarif du service de transport adapté est fixé par Laval Agglomération.

Les usagers reçoivent une facture de leurs déplacements réalisés en fonction du nombre de trajet effectués.

L'AGGLOMÉRATION LAVAL autorise un accompagnateur gratuit par personne transportée.

## **Article 8 : les renseignements et les réclamations**

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

►► Par téléphone au 02 43 64 17 02

►► Par courrier à l'adresse suivante

Service Mobitul  
RD LAVAL Agglomération  
Dépôt des TUL  
Rue Henri Batard  
ZA des Alignés  
53000 LAVAL

►► Par courriel à l'adresse suivante  
mobitul@ratpdev.com

Les réclamations devront contenir le maximum d'informations pour pouvoir être prises en compte (date et heure du transport, détail des circonstances...). Le service s'engage à traiter toute réclamation reçue sous 5 jours ouvrés.

## Article 9 : la mise à jour des informations clients

### Article 9.1 : Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est important de prévenir par écrit Laval Agglomération pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation.

### Article 9.2 : Non-utilisation du service

Le fichier-clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. L'utilisation du service, passé ce délai, sera donc soumise à une réinscription selon les modalités définies à l'article 3.

### Article 9.3 : Informations complémentaires

Sauf opposition justifiée de la part de l'adhérent, certains renseignements le concernant et recueillis depuis son dossier d'admission et sa carte d'invalidité, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

L'usage en est exclusivement réservé au service. Ces données pourront être traitées de façon totalement anonyme, à des fins de statistiques professionnelles.

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », l'adhérent peut obtenir communication des informations le concernant et le cas échéant, en demander la modification (article 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et modifiée le 6 août 2004.

## Article 10 : Divers

Le non-respect récurrent du présent règlement d'exploitation peut entraîner la suspension de l'accès au service. Celle-ci sera notifiée à la personne concernée par un courrier Recommandé avec Accusé de Réception.

---

## **4 – LE RÈGLEMENT DU SERVICE VELITUL**

### **Article 1. Objet du service**

Le service de vélos en libre-service « VELITUL » est proposé par Laval Agglomération. Ce dernier a confié à RD LAVAL AGGLOMÉRATION, l'exploitation dudit « service ».

### **Article 2. Structure du service**

**2.1** Le service VELITUL est composé de 6 stations avec une borne principale et des bornes d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.

**2.2** Les 6 stations sont situées à :

- Gare SNCF de Laval
- Cité administrative
- Gare TUL
- Centre universitaire
- Préfecture
- Ferrié

**2.3** La borne principale permet l'identification des Utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes VELITUL et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

**2.4** Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.

**2.5** Pour les 6 stations, un lecteur de cartes bancaires permet la location occasionnelle de vélos et le chargement de crédits vélo pour les abonnés annuels.

### **Article 3. Utilisateurs du service**

Le service VELITUL est réservé aux personnes âgées de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'Utilisateur »). L'Utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale.

### **Article 4. Accès au service**

#### **4.1 L'abonnement longue durée**

Pour s'abonner, l'Utilisateur doit être en possession d'une carte VELITUL (attribuée à l'espace TUL - 11, allée du Vieux Saint Louis – Laval ou commandée au service VELITUL, lors de la remise du formulaire d'abonnement). Ce formulaire est également disponible sur le site internet des TUL. Il peut être adressé au service VELITUL en ligne, ou par courrier. L'abonnement est annuel.

**4.2** L'Utilisateur peut effectuer une pré-inscription sur Internet et réaliser son dépôt de garantie par empreinte carte bancaire afin de bénéficier au plus vite du service. Un code temporaire valable 12 jours est alors remis à l'Utilisateur dans l'attente de la validation complète du dossier (création de la carte VELITUL, enregistrement du dépôt de garantie et de l'ensemble des données Utilisateur).

#### **4.3 La location occasionnelle**

La location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une borne vélo ou sur le site internet « tul-laval.com » dans la rubrique VELITUL. Un numéro d'accès est alors délivré à l'Utilisateur (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat de 24h ou 7 jours).

L'Utilisateur complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix (lui-même à rappeler lors de toute utilisation). Le numéro de l'antivol est alors communiqué et le retrait du vélo devient possible.

#### 4.4 Le retrait

Après reconnaissance de la carte VELITUL ou de l'identification de l'Utilisateur occasionnel à la borne de consultation, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. Il peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.

#### 4.5 La remise du vélo en station :

L'Utilisateur accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore + voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et le moment de son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert présent sur la borne d'accrochage.

**4.6 :** En cas de difficulté de raccrochage par le client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre de relation client (mentionné sur les bornes VLS) pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course

À défaut, la location ne sera pas clôturée, la facturation sera poursuivie normalement. Si toutefois l'anomalie est avérée par le système informatique VELITUL, le solde client sera re-crédité.

### Article 5. Disponibilité du service

#### 5.1 Accès au service

Le Service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.

#### 5.2 La location occasionnelle :

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès de 1 à 7 jours glissants à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie). Les 6 stations équipées de cartes bancaires proposent ce service également accessible sur le site « tul-laval.com » rubrique VELITUL.

#### 5.3 Les abonnés longue durée :

La carte VELITUL permet à son détenteur de s'abonner au service VELITUL 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par l'Exploitant.

#### 5.4 : Litige

En cas de litige sur la durée d'utilisation du Vélo par l'Utilisateur, seules les données délivrées par le serveur informatique du Service VELITUL feront foi.

### Article 6. Tarification du service

Les dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute comme indiqué ci-dessous :

Tarifs						
Moins de 30 min	De 30 min à 1 h	De 1 h à 2 h	De 2 h à 3 h	De 3 h à 6 h	De 6 h à 10 h	De 10 h à 24h
Gratuit	1 €	2 €	3 €	10 €	24 €	48 €

### Article 7. Paiement du service

#### 7.1 Le dépôt de garantie

Un dépôt de garantie d'un montant de 150 € TTC devra être constitué soit par autorisation de prélèvement, soit par remise de chèque lors de l'abonnement. Il ne sera pas encaissé. En cas de besoin, l'Exploitant se réserve la possibilité de faire supporter à l'Utilisateur les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant à couvrir ces dommages, ce que l'Utilisateur accepte dès à présent. En cas de non-restitution par l'Utilisateur du vélo, l'Exploitant procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie. Pour les abonnés annuels, le dépôt de garantie couvrira l'année de l'abonnement.

Pour les Utilisateurs occasionnels, le dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 14 jours.

## **7.2 Le prépaiement**

Les abonnés annuels doivent obligatoirement avoir un crédit suffisant pour pouvoir emprunter les vélos. Des recharges de 5 € sont proposées à la signature du contrat. Elles sont ensuite disponibles par Internet ou directement sur les bornes équipées de cartes bancaires. En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera crédité par virement sur le compte bancaire désigné lors de l'abonnement au service. Solde maximum présent sur le compte : 50 €. En cas de solde négatif, l'Utilisateur est prélevé directement sur ce même compte bancaire.

## **7.3 Le paiement par prélèvement**

**L'Utilisateur occasionnel 24h ou 7 jours** : le service VELITUL procède à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire pour le paiement des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 6 et au montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 7.1.

**Pour les Abonnés annuels** : le service VELITUL procède au prélèvement bancaire pour le paiement des dépassements horaires qui ne seraient pas couverts par le crédit présent sur la carte VELITUL lors de la location. L'Utilisateur s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de caution.

## **7.4 Les duplicata de carte VELITUL**

En cas de perte ou vol de la carte VELITUL, il sera possible d'établir un duplicata (coût 5 € TTC) à l'Espace TUL. Le solde du prépaiement sera alors reconstitué automatiquement.

## **Article 8. Obligations de l'utilisateur**

**8.1** Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée de la location. L'Utilisateur s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

**8.2** L'Utilisateur ne peut utiliser le vélo du service VELITUL qu'à l'intérieur des limites administratives de Laval Agglomération et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'Exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

**8.3** La signature du formulaire d'abonnement par l'Utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes conditions générales d'utilisation du service VELITUL commercialisé par RD LAVAL AGGLOMÉRATION. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales d'Utilisation pourrait être amené à évoluer et sera de fait applicable à l'Utilisateur.

**8.4** Il est précisé que l'Utilisateur a l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations vélos.

**8.5** Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. L'Utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à l'Exploitant.

**8.6** L'Utilisateur dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. L'Utilisateur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un Utilisateur mineur, le tuteur reconnaît et accepte ces dispositions.

**8.7** L'Utilisateur s'engage à obtenir renonciation à recours de ses assureurs à l'encontre de l'Exploitant pour les dommages précités.

**8.8** Il est attiré l'attention de l'utilisateur sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'Utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo ; le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

### **Article 9. Droits de l'exploitant**

**9.1** L'Exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au service en cas d'incapacité et d'inaptitude.

**9.2** En cas de non-respect par l'Utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation ici décrites, l'Exploitant se réserve le droit de résilier son abonnement. Le solde de prépaiement pourra alors être restitué au détenteur de la carte VELITUL à sa demande.

### **Article 10. Pénalités**

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, le loueur se réserve le droit de réclamer au locataire la réparation de son entier préjudice déduction faite de la conservation du dépôt de garantie. Une tarification forfaitaire des accessoires endommagés est appliquée sur les bases suivantes : détérioration du système antivol 10 €, perte / forte dégradation ou vol du vélo 150 € TTC.

### **Article 11. Règlement des litiges**

Tout différend sera soumis à la compétence du tribunal de Laval.

### **Article 12. Confidentialité des données**

Déclaration CNIL (extrait) : conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Utilisateur peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à RD Laval Agglomération, rue Henri Batard - 53000 Laval. L'utilisation de la carte VELITUL est strictement limitée à la lecture du numéro (Utilisateur ou carte). Aucune autre donnée figurant sur la carte n'est lue, enregistrée ou traitée par le système VELITUL.

### **Article 13. Modifications des présentes conditions générales d'utilisation du service**

En cas de modification, les conditions générales d'utilisation seront mises à jour sur les bornes ainsi que sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)" rubrique VELITUL.

---

## **5 – LE RÈGLEMENT DU SERVICE VELIPARK**

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service VÉLIPARK. VÉLIPARK est un service de stationnement pour vélos de l'Agglomération Lavalloise. Sa gestion est confiée à RD Laval Agglomération. La souscription au Service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGVU. Ces CGVU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)". Ces CGVU s'appliquent à la fois au payeur et à l'utilisateur.

### **Article 1. Description du Service**

L'utilisation du Parc est ouverte à toute personne souhaitant en bénéficier (abonné TUL, abonné SNCF ou non abonné). Les Clients sont tenus de respecter, en toutes circonstances, les conditions définies dans les présentes CGVU.

#### **1.1 Conditions d'entrée**

Seul le stationnement des vélos classiques et vélos à assistance électrique est autorisé. Les tricycles, tandems et véhicules motorisés sont formellement interdits. Le Service est strictement personnel. L'accès à d'autres fins que le dépôt ou le retrait d'un vélo est interdit.

#### **1.2 Conditions de stationnement**

Le stationnement a lieu aux risques et périls de l'Utilisateur. Il doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un antivol. L'Utilisateur doit également s'assurer que la porte du Vélipark est bien refermée. Il est interdit de stationner un vélo en dehors des emplacements prévus à cet effet. Les sacoches, paniers ou coffres montés sur les vélos stationnés doivent être vides de toutes denrées alimentaires. Le non-respect des dispositions du présent règlement peut faire l'objet d'une interdiction d'accès, temporaire ou définitive, par l'Exploitant, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.

#### **1.3 Stationnement abusif**

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo :

- Au-delà d'une durée de sept jours consécutifs sans utilisation du vélo
- Au-delà de la date de validité de la carte TUL
- Obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol attaché sur un vélo voisin)
- Obstruant l'espace de circulation.

Lorsque le Client refuse, malgré la demande ou l'injonction écrite de RD Laval Agglomération apposée sur son vélo, de cesser ce stationnement abusif, la mise en fourrière peut être demandée aux frais et risques du Client, indépendamment de toute mesure raisonnable prise en vue de la réparation d'un éventuel préjudice et de la résiliation de l'abonnement. RD Laval Agglomération décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du Client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol.

#### **1.4 Sécurité**

Il est interdit :

- De faire du feu ou de fumer dans l'enceinte du Vélipark
- D'introduire toute substance de nature à nuire à la sécurité des personnes et à l'intégrité des équipements
- D'utiliser les installations mises à dispositions par RD Laval Agglomération à d'autres fins que celles prévues
- D'effectuer des travaux d'entretien, de réparation ou de nettoyage de vélos
- De distribuer de la publicité sur les vélos ou aux Clients et de poser des affiches, sans autorisation préalable et expresse de RD Laval Agglomération
- De déposer des objets dans l'enceinte du Parc (trottinettes, etc..)
- D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, au fonctionnement, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité du Vélipark.

### 1.5 Dysfonctionnements

Toute anomalie liée à l'usage de la carte d'accès ou du Vélipark doit être signalée à RD Laval Agglomération par mail à [agence.rdlaval@ratpdev.com](mailto:agence.rdlaval@ratpdev.com), par téléphone sur INFO TUL au 02 43 53 00 00 joignable du lundi au samedi de 7h à 19h ou à l'Espace TUL, 11 Allée du Vieux Saint-Louis à Laval. L'Utilisateur devra préciser ses coordonnées, le numéro de sa carte TUL, le Vélipark concerné (identifiable grâce au numéro présent sur le Vélipark) et la nature de l'anomalie. Une intervention sur les installations sera alors réalisée dans les plus brefs délais.

### Article 2. Disponibilité du Service

L'accès au Vélipark est possible, dans la limite des places disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sauf cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des Parcs de Stationnement pour vélos. L'Exploitant peut être amené à fermer provisoirement un Vélipark. Aucune indemnité ne peut être demandée pour l'impossibilité de stationnement qui en résulte.

### Article 3. Accès au parc et souscription

L'accès au Vélipark est possible de deux manières :

- Pour les Clients occasionnels, qui souhaitent utiliser le service pendant 24h :
  - La demande d'accès doit être établie sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)".
  - Le Client doit s'inscrire sur ce site afin d'obtenir un code d'accès de 24h. Le paiement se fait par carte bancaire sur le site internet. Une fois le paiement effectué, le Client reçoit un SMS sur le numéro de téléphone renseigné.
  - Le SMS indique le code d'accès composé de 4 chiffres ainsi que la durée de validité du code. Le Client doit saisir le code d'accès sur le lecteur d'ouverture du Vélipark. Un enregistrement informatique est effectué à chaque utilisation du code d'accès. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du Parc.
- Pour une utilisation régulière du service (au-delà de 24h) :
  - Le Client doit disposer d'une carte nominative TUL. Cette carte est gratuite et peut-être délivrée à tout moment sur présentation d'une pièce d'identité.
  - L'accès au Vélipark est possible une heure après activation de la carte TUL. La carte TUL, préalablement activée pour l'utilisation du Vélipark doit être présentée face au lecteur d'ouverture qui déclenchera la gâchette d'ouverture de la porte.
  - Un enregistrement informatique de l'usage de la carte TUL est fait à chaque passage devant le lecteur d'ouverture. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du Parc. La fin de validité de l'abonnement mettra fin au droit d'accès.

### Article 4. Tarifs et abonnements

L'accès au Vélipark est gratuit **sauf abonnement occasionnel**

---

## **6 – LE RÈGLEMENT DU SERVICE VELA**

### **Article 1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de vélos en location longue durée, implanté sur le territoire de Laval Agglomération, exploité par RD Laval Agglomération sous la dénomination « VELA, mon vélo avec Laval Agglo ».

### **Article 2. Objet**

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service VELA, le vélo location longue durée, et précise leurs droits et leurs obligations.

### **Article 3 – Description du service Véla**

Le service VELA, le vélo location longue durée est un service comprenant la location d'un vélo pour une durée de 6 mois ou 12 mois. Les vélos sont retirés et rendus chez les partenaires vélocistes de RD Laval Agglomération.

### **Article 4. Client du Véla**

**4.1** - Le service VELA est réservé aux personnes de 18 ans et plus (ci-après dénommées « le client ») domiciliées sur le territoire de Laval Agglomération. Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul contrat de location sauf dans le cas où il s'agit d'une location prise pour des personnes dont il a la responsabilité légale (moins de 18 ans, tutelle).

**4.2** - Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

### **Article 5. Modalités du service Véla**

**5.1** - Pour accéder au service VELA, le client doit s'inscrire en ligne sur le site de réservation <https://tul-laval.com/services/velo/vela>

#### **5.2 - Pour s'abonner le client doit :**

- Sélectionner sa ville
- Choisir le type de location (vélo à assistance électrique) et la durée de son abonnement (6 mois ou 12 mois)
- Renseigner ses informations principales afin de créer le compte client (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone, adresse électronique et mot de passe)
- Télécharger ses justificatifs en ligne, à savoir une pièce d'identité et un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, eau...)
- Accepter les présentes CGVU du service de location VELA
- Renseigner ses coordonnées bancaires pour procéder au paiement par carte bleue. Le montant de la location ne sera débité qu'après avoir pris possession du vélo.

#### **5.3 - Réservation d'un vélo**

L'inscription sur le site de réservation entraîne la réservation d'un vélo et engage le client. Dès le début de l'inscription, une estimation de date de mise à disposition d'un vélo est communiquée au client. Si un vélo est disponible immédiatement, le client sera notifié après validation de son dossier par RD Laval Agglomération. Dans le cas contraire, le client est mis en liste d'attente jusqu'à ce qu'un vélo soit disponible.

#### **5.4 - Flotte de vélos**

RD Laval Agglomération ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles. Le modèle de vélo proposé est un vélo à assistance électrique. Les tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat s'appliquent. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre. Le prix

de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge du client.

### **5.5 - Conditions Générales**

La signature du contrat de location n'est possible qu'après acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service. À tout moment, RD Laval Agglomération se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo au dépôt de RD Laval Agglomération, ou chez ses partenaires vélocistes.

### **5.6 - Renouvellement de l'adhésion**

Le contrat de location est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

Le renouvellement du contrat de location s'effectue par le client sur le site <https://tul-laval.com/services/velo/vela>

RD Laval Agglomération se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement des sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.

La personne peut renouveler son abonnement pour 6 mois s'il n'y a pas de liste d'attente à la fin de son abonnement.

## **Article 6. Modalités de paiement du service Véla**

### **6.1 - Le contrat de location**

Le montant du contrat de location peut être payé en intégralité ou en plusieurs fois (mensuellement). Il peut être payé par carte bancaire uniquement sur le site de réservation. Le montant du contrat de location est non remboursable quel que soit le motif.

### **6.2 - Le dépôt de garantie**

Le dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date de signature du contrat, n'est pas encaissé. La carte bancaire sert d'empreinte bancaire. Le client doit néanmoins justifier d'un minimum de 600€ euros sur son compte bancaire afin que son dossier soit validé. Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, susceptible d'affecter, pendant la période de la location, le bon encaissement du dépôt de garantie.

### **6.3 - Utilisation du dépôt de garantie**

En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. En cas de non-paiement, RD Laval Agglomération procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. En cas de non-restitution du vélo, RD Laval Agglomération procédera tel que décrit à l'article 7.4.

## **Article 7. Conditions de retrait et de retour du vélo**

### **7.1 - Le retrait du vélo**

Pour retirer son vélo, le client se rend à la date prévue, au lieu de retrait. Il se présente avec sa carte d'identité. Une « fiche d'état des lieux initial » est établie contradictoirement entre l'un des vélocistes partenaires de RD Laval Agglomération et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo (y compris la batterie), ainsi que les autres accessoires.

### **7.2 - Entretien**

L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. Par entretien il faut entendre aussi bien l'entretien courant que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse (hors défaut de pièces sous garantie). Le client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.

### **7.3 - Vol ou sinistre**

En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo. Il doit déclarer sans délai le vol à RD Laval Agglomération en transmettant à RD Laval Agglomération, une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, RD Laval Agglomération déposera plainte contre le client pour vol. Dans tous les cas, RD Laval Agglomération encaissera le dépôt de garantie.

En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparations facturés par RD Laval Agglomération. À défaut de paiement, RD Laval Agglomération encaissera le dépôt de garantie.

#### **7.4 - Restitution du vélo**

Le client est averti par mail de sa fin de location, un rendez-vous est fixé pour la restitution. Une « fiche d'état des lieux final » est établie contradictoirement chez l'un des vélocistes partenaires de RD Laval Agglomération et le client lors du retour du vélo. La fiche spécifiera les éléments constituant une usure normale du vélo, à la charge de RD Laval Agglomération, des éléments constituant une usure anormale, à la charge du client. Dans ce cas, un devis de réparation sera immédiatement établi sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Le client devra régler les réparations afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie.

En cas de non-restitution du vélo à la date prévue par le contrat de location, RD Laval Agglomération pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie. Tout le matériel et les documents qui ont été fournis avec le VÉLA doivent être restitués au vélociste.

### **Article 8. Obligations du client**

**8.1** - Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de RD Laval Agglomération pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé).

**8.2** - Le client ne peut utiliser le vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, RD Laval Agglomération ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

**8.3** - La signature du contrat de location par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

**8.4** - Le client dégage RD Laval Agglomération de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par le client.

**8.5** - Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. Le client pourra équiper l'arrière du vélo d'un « siège bébé » permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi.

**8.6** - Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VELA, est en bon état de fonctionnement. Le client déclare avoir la responsabilité du vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à RD Laval Agglomération. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

**8.7** - Par mesure de sécurité, pour le stationnement, il est conseillé d'attacher son vélo à l'aide d'un antivol à un point fixe.

**8.8** - En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VELA durant la période de location.

**8.9** - Il est, en outre, recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivantes pour la pratique du vélo :

- D'adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
- De façon générale de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex. : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.)
- D'être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).

## Article 9. Tarification

	Plein tarif	Abonnés TUL
6 mois	130 €	105 €
1 an	220 €	175 €
Caution* (empreinte bancaire)	600 €	600 €

\*La caution n'est pas encaissée ; Elle sert de garantie en cas de détérioration du vélo à la fin de la location.

## Article 10. Droits de RD LAVAL AGGLOMÉRATION

En cas de non-respect par le client des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ici décrites, RD Laval Agglomération se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce sans ouvrir droit à remboursement.

## Article 11. Mesures applicables en cas de dégradation du matériel

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, RD Laval Agglomération peut réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit aux articles 7.2 et 7.3.

## Article 12. Règlement des litiges

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

## Article 13. Confidentialité des données

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service VELA. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont les équipes d'exploitation du service TUL & VELA. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)".

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité des données le concernant en écrivant à : RD Laval Agglomération – Correspondant Informatique et Libertés dont l'adresse e-mail sera communiqué sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)". Le client dispose également d'un droit de limitation et d'opposition aux traitements de données le concernant et un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## Article 14. Prises d'effet et modifications

Les présentes dispositions sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Le présent règlement est disponible à l'Espace TUL et sur le site internet "[www.tul-laval.com](http://www.tul-laval.com)". RD Laval Agglomération se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions du présent règlement.

## Article 15. Réclamations

**15.1** - Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante :

- Espace TUL, 11, allée du vieux Saint-Louis, 53000 LAVAL
- par téléphone 02 43 53 00 00. (appel non surtaxé)
- ou par mail à vela.laval@ratpdev.com.

**15.2** - Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20231002-S06-CC-127-2023-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 09/10/2023

Mise en ligne : 09-10-23