

## **Préambule**

Par délégation de service public, le SYTRAL, Autorité Organisatrice, a confié la gestion et l'exécution du service de transport public de voyageurs sur le périmètre des Transports en Commun Lyonnais à la société Keolis Lyon, Société Anonyme au capital de 53 946 432 euros, dont le siège est situé 19 boulevard Vivier Merle BP3167, 69212 Lyon Cedex 03, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon, sous le numéro RCS 308 077 635, SIRET 308 077 635 00024.

Le service de transport à la demande, dénommé « TCL à la demande » (ci-après le « Service ») est un service de transport public sur réservation complémentaire aux lignes régulières du réseau TCL, visant à proposer une offre de déplacement en véhicules légers partagés afin d'améliorer l'intermodalité au sein du réseau de transport public TCL.

Le Service, accessible uniquement sur réservation préalable, permet de se déplacer sur les trois territoires suivants (ci-après les « Zones TCL à la demande ») :

- Desserte de la ZI Mi-Plaine depuis et vers des points de connexion au réseau TCL dans les communes avoisinantes Chassieu, Genas, Saint-Priest, Vénissieux.
- Desserte de la zone d'activité Techlid depuis et vers des points de connexion et les communes avoisinantes Collonges au Mont d'Or, Saint Cyr au Mont d'Or, Saint Didier au Mont d'Or, Lissieu et Limonest.
- Desserte de la zone d'activité de la Vallée de la Chimie depuis et vers des points de connexion au réseau TCL et les communes avoisinantes Vernaison, Charly, Solaize, Feyzin.

Il est à noter que le Service TCL à la demande est complémentaire de la desserte du réseau TCL régulier. Ainsi, les liaisons réalisables directement avec une ou plusieurs lignes régulières du réseau TCL (tous modes confondus) ne sont pas couvertes par le Service et ne sont donc pas ouvertes à la réservation.

L'application TCL à la demande (ci-après l'« Application ») a pour objet principal de réserver des transports à la demande sur les Zones TCL à la demande concernées.

L'Application, réalisée par la société PADAM, est gérée commercialement par KEOLIS Lyon.

Le responsable de la publication de l'Application est Monsieur Paul CHAPERON en qualité de Directeur de la Communication de KEOLIS Lyon.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Utilisateurs (ci-après « Utilisateur(s) ») sont habilités à se connecter à l'Application et à utiliser le Service.

Tout accès à l'Application entraînant automatiquement l'application des présentes CGU, que l'Utilisateur est réputé avoir lues et acceptées sans réserve lorsqu'il utilise l'Application et le Service.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de chaque connexion de l'Utilisateur à l'Application. Il est précisé que Keolis Lyon reste libre, à tout moment d'enrichir, modifier, corriger ou supprimer tout ou partie des CGU. Ces modifications seront considérées comme ayant été portées à la connaissance des Utilisateurs du simple fait de leur mise en ligne. Dès lors, elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur accédant à l'Application postérieurement à leur mise en ligne. Par conséquent, l'Utilisateur est invité à s'y référer lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version disponible sur l'Application.

## **1. Horaires de fonctionnement**

Le Service fonctionne sur réservation toute l'année du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Les horaires de réservation possibles sont les suivants : 6h-20h

## **2. Titres et tarif de transport**

Tout Utilisateur doit disposer, durant le temps de présence à l'intérieur du véhicule dédié au Service, d'un titre de transport du réseau TCL (ci-après le « Titre de transport ») valable et présenté pour validation auprès du

conducteur du véhicule, à la montée.

Les tickets papier unité et journée peuvent être directement achetés auprès du conducteur. Il est demandé aux voyageurs désireux d'acheter un Titre de transport auprès d'un conducteur de ne régler qu'en espèces et de préparer l'appoint.

Le Service est gratuit pour les enfants de moins de 6 ans révolus, ces derniers devant être accompagnés et sous la garde d'une personne apte à les surveiller.

### **3. Modalités de réservation**

Le Service est proposé et animé au moyen d'application de réservation dédiée, l'Application, ayant pour objet principal de réserver des transports à la demande sur la zone du réseau TCL identifiées ci-dessus.

L'accès au dispositif sera également possible depuis le site [www.tcl.fr](http://www.tcl.fr) et par téléphone via l'agence en ligne Allo TCL au 0426121010 (prix d'un appel local).

Tout déplacement doit être réservé comme suit :

- Se connecter à l'Application ou sur le site [tcl.fr](http://tcl.fr) ou appeler Allo TCL au 04 26 12 10 10 (du lundi au dimanche de 6h à 22h, prix d'un appel local) ;
- Choisir le secteur ;
- Sélectionner (ou indiquer en cas de réservation via Allo TCL) une plage horaire de départ ou d'arrivée ;
- Saisir – ou sélectionner sur la carte - (ou indiquer en cas de réservation via Allo TCL) l'adresse de départ ou d'arrivée.
- L'Utilisateur se voit proposer un horaire, un point de prise en charge et un point de dépose (point d'arrêt du réseau TCL ou point de rendez-vous TCL à la demande).
- Confirmer la réservation en cliquant sur le bouton « je confirme » sur l'Application ou confirmer verbalement en cas de réservation via Allo TCL.

Le jour de réservation du Service, 60 minutes avant l'heure de prise en charge, l'Utilisateur reçoit une notification lui rappelant la réservation effectuée.

A noter, en cas de réservation effectuée sur le site [tcl.fr](http://tcl.fr) ou via Allo TCL en ayant uniquement indiqué un numéro de téléphone fixe, aucune confirmation par appel téléphonique ne sera effectuée. Aucune réclamation ou indemnité ne saurait être réclamée à cet égard.

15 minutes avant l'heure de prise en charge, l'Utilisateur reçoit une notification qui confirme l'horaire, le lieu et l'adresse exacts de prise en charge. L'Application permet de visualiser en temps réel l'approche du véhicule et indique le cheminement piéton suggéré pour rejoindre le point de prise en charge.

Le délai de réservation est de 4 semaines au maximum et jusqu'à 15 minutes au minimum avant la date et l'horaire souhaité pour bénéficier du Service.

### **4. Annulation du Service**

Il est possible d'annuler une réservation jusqu'à 15 minutes avant l'heure de prise en charge via l'Application, le site [www.tcl.fr](http://www.tcl.fr) ou par téléphone via l'agence en ligne Allo TCL au 0426121010 (prix d'un appel local).

En cas d'annulations répétées ou d'absence à l'heure et à l'adresse convenues, l'Utilisateur encourt une sanction définie comme suit :

Suite à deux absences au lieu et à l'heure de réservation, un avertissement écrit sera adressé à l'Utilisateur (par SMS, courrier électronique et/ou courrier postal).

A compter de la 3<sup>ème</sup> absence au lieu et à l'heure de réservation, une suspension du compte de l'Utilisateur sera mise en place pour une durée d'un mois et l'accès au Service sera suspendu.  
Après trois suspensions de compte, l'exclusion définitive du Service sera prononcée.

## **5. Conditions de transport des mineurs**

Le Service est interdit aux mineurs de moins de 16 ans, non accompagnés d'un représentant légal ou d'un adulte responsable.

Tout Utilisateur ne pouvant justifier son âge doit quitter sans délai le véhicule. A défaut, il sera considéré comme empêchant volontairement le véhicule de repartir, entravant la circulation, ce qui l'exposera à toutes sanctions applicables. Sa responsabilité ou celle de ses responsables légaux pourront être recherchées si son comportement a causé tout dommage.

S'agissant d'un service de transport public de personnes et conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisation d'un système homologué de retenue des mineurs de moins de 10 ans (ex. : rehausseur) n'est pas obligatoire.

Le cas échéant, les sièges bébé seront à fournir par les Utilisateurs.

## **6. Arrêt du véhicule et signalement de l'Utilisateur**

Sauf cas ou mesures exceptionnels, le véhicule effectue une halte aux emplacements identifiés pour la prise en charge et/ou la descente d'Utilisateurs utilisant le Service, tels que renseignés initialement dans le cadre de la réservation du Service sur l'Application et après appréciation du conducteur s'agissant de la faisabilité de la montée et/ou de la descente à l'endroit considéré.

Les Utilisateurs désirant monter en voiture doivent se trouver à l'endroit et à l'heure indiqués au moment de la réservation du Service –autant que possible quelques minutes avant l'heure indiquée- et sont priés de se signaler en tendant le bras franchement.

L'emplacement de descente, défini au préalable au moment de la réservation du Service sur l'Application et ne pouvant, sauf cas ou circonstance exceptionnelles, être modifié en parcours, devra être rappelé verbalement au conducteur du véhicule, à la montée. Ce dernier se réserve l'appréciation des modalités de la descente à l'endroit considéré, devant permettre au conducteur d'avoir le temps de ralentir et d'immobiliser le véhicule en toute sécurité et sans désagrément pour les autres passagers et les tiers, mais également afin de garantir la sécurité des voyageurs lors de la descente.

Si les conditions visées ci-dessus sont réunies, le conducteur en informe l'Utilisateur afin que celui-ci puisse se préparer à la descente.

La descente se fait impérativement par la porte du véhicule dédiée à cet effet, l'Utilisateur étant tenu de descendre et de quitter l'endroit de dépose sans délai.

## **7. Respect du règlement**

Les dispositions de l'Arrêté portant règlement public d'exploitation et réglementation de la police et de la sûreté des transports sur les lignes du réseau TCL, disponible sur le lien suivant <https://www.tcl.fr/sites/default/files/2019-10/Extrait-du-r%C3%A8glement-conseils-voyageurs-2019.pdf>, ainsi que les dispositions spécifiques du Titre 11 relatif au dispositif expérimental « Transport à la demande du réseau TCL » s'appliquent dans le cadre de l'utilisation du Service ainsi qu'à bord des véhicules qui y sont afférents.

Ainsi, le fait pour une personne de se trouver dans les véhicules TCL dédiés au Service de transport à la demande, implique l'acceptation du règlement général augmenté des présentes dispositions spécifiques et le respect, en toutes circonstances, des prescriptions qu'il détermine.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement et expose à toutes sanctions applicables, en ce compris l'interdiction provisoire

ou définitive d'accès au Service.

## **8. Comportement à l'intérieur du véhicule [extraits du Règlement du réseau TCL]**

Le port de la ceinture est obligatoire à l'intérieur du véhicule.

L'Utilisateur est tenu d'adopter une tenue, un langage et un comportement décent.

Il est notamment interdit :

- de monter dans le véhicule sans avoir, au préalable, procédé à la réservation du Service par le biais de l'Application, ou de monter dans le véhicule en violation de l'indication "complet" donnée par le personnel de Keolis Lyon.
- de ne pas se présenter au lieu et à l'heure de la réservation prévue, sauf à avoir annulé la demande de transport selon les termes et modalités du Service.
- de gêner la montée ou la descente des autres Utilisateurs ;
- de gêner la conduite, de faire obstacle à la fermeture des portes d'accès au véhicule ou de les ouvrir après le départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule ;
- de parler au conducteur durant la marche sans nécessité absolue ;
- de porter atteinte, de quelque manière que ce soit, à l'ordre public, entendu comme toute atteinte à la sécurité, à la salubrité et à la tranquillité publiques, causée par son comportement, les personnes dont on doit répondre et toutes choses ou animaux que l'on a sous sa garde. Les agents de Keolis Lyon se réservent l'appréciation d'une telle atteinte.
- de pénétrer à bord du véhicule avec des boissons en gobelet pouvant être renversées en cas de freinage ou de bousculade ;
- de souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toute nature ainsi que les différentes pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent, de mettre ses pieds sur les sièges ;
- d'abandonner ou de jeter dans le véhicules tous papiers, journaux, emballages, gobelets, bouteilles, résidus et détritiques de toutes sortes pouvant nuire à l'hygiène, à la propreté du véhicule ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement du véhicule ou des accidents ;
- de se livrer à la mendicité dans le véhicule ;
- de fumer, vapoter, ou de faire usage de cigarettes électroniques ou tout autre dispositif de substitution à la cigarette occasionnant une gêne pour les tiers, la gêne relevant de la seule appréciation des agents de TCL dans le véhicule ;
- de cracher dans le véhicule, d'uriner ou de détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit le véhicule ;
- de se servir sans motif légitime de tout dispositif d'alarme ou de sécurité éventuellement installé à l'intérieur du véhicule ;
- de faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages ;
- de distribuer des tracts, de solliciter la signature de pétitions ; de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des Utilisateurs de quelque manière que ce soit ;

- de quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans le véhicule ;
- d'effectuer des prises de son, de prendre des vues photographiques ou cinématographiques, des personnels TCL, du véhicules, sauf autorisation spéciale délivrée par TCL,
- de s'introduire ou de se maintenir en état d'ivresse manifeste dans le véhicule, de vendre et de consommer toute boisson alcoolisée ;
- d'imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui soit porte atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant ou humiliant, soit créé à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel de Keolis Lyon. Le contrevenant s'expose aux sanctions légales ou réglementaires applicables.

Les personnes qui persistent à empêcher le fonctionnement normal du Service ou qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule dédié au Service, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel de Keolis Lyon.

En cas d'infractions constatées, l'auteur des faits encourt les peines légalement et réglementairement prévues.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent titre, Keolis Lyon décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

## **9. Informations – Réclamations**

Pour toute demande, réclamation ou contestation, le Client peut contacter le service Client du réseau TCL par le menu « nous contacter » de l'Application TCL à la demande.

Le Client dispose également de la possibilité d'écrire au Service Client de Keolis Lyon à l'adresse suivante : KEOLIS LYON, Service Client - Direction de la Relation Client et de la Communication - 19 boulevard Vivier Merle - 69003 Lyon.

Enfin, le Client dispose de la possibilité de téléphoner au service Allô TCL au 04.26.10.12.12 (prix d'un appel local). Le Client devra exposer les motifs de sa demande et produire, le cas échéant, toute pièce utile à son traitement. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le Service Client de Keolis Lyon et à défaut de réponse satisfaisante à sa demande, peut recourir dans le délai d'un an à compter du dépôt de sa réclamation écrite à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Les modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet rappelé ci-avant

## **10. Données à caractère personnel**

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du Titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de Titres de transports, la réalisation d'enquêtes, études et analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du Titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de TCL qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau TCL. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité et de sécurité des données à caractère personnel disponible au lien suivant <https://www.tcl.fr/politique-confidentialite>, faisant partie intégrante des présentes et devant être lue conjointement à celles-ci.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données à caractère personnel. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, à l'adresse postale KEOLIS LYON- Délégué à la protection des données personnelles - 19 Bd Vivier Merle - 69212 Lyon Cedex 03 ou par courrier électronique à l'adresse [dpo@tcl.fr](mailto:dpo@tcl.fr)

Il est à noter que le Client peut rectifier directement les données fournies initialement par ses soins via l'Application.

**11. Loi applicable et compétence de juridiction**

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile ou aux juridictions du lieu où le demandeur résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du code de la consommation).

□