RÈGLEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE FLEXISTÀDT

Article I. NATURE DU SERVICE

1) Principes applicables

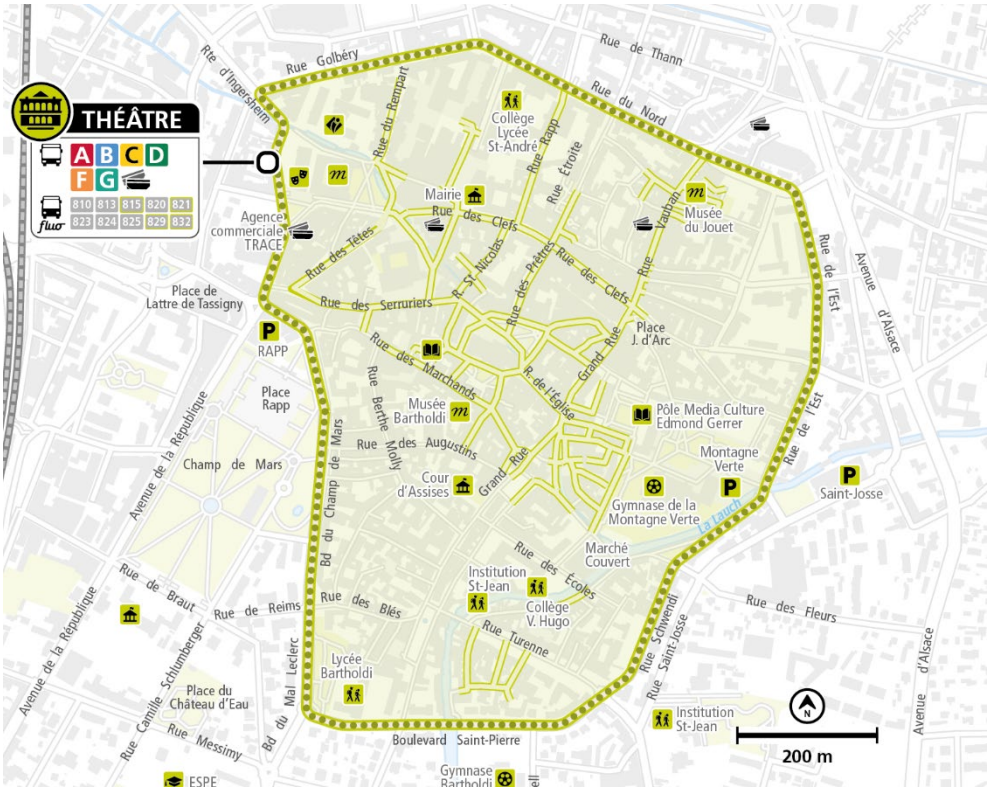
Le service FlexiStàdt, accessible sur réservation préalable, permet d'assurer la desserte de l'hyper-centre de Colmar.

L'accès au service est soumis à une inscription préalable (cf. article 2 du présent règlement).

Le point de départ **et** le point d'arrivée doivent impérativement être situés à l'intérieur du périmètre de desserte du service. Aucune course ne pourra déroger à cette règle.

2) Périmètre de fonctionnement

Le périmètre de fonctionnement est le suivant :



Ce périmètre pourra être adapté selon les directives de Colmar Agglomération, notamment lors des manifestations organisées dans l'hyper-centre (marchés de Noël, marchés de Pâques, etc.).

Lorsque le point de prise en charge ou de dépose n'est pas accessible en véhicule, le conducteur du service se rapprochera au maximum du lieu indiqué, sans toutefois contrevenir aux règles de circulation et aux indications présentes sur les lieux (route interdite à la circulation, travaux, manifestations, etc.).

De même, le conducteur prendra en charge ou déposera les clients à l'endroit qu'il estime le plus sûr pour assurer leur prise en charge ou leur dépose, notamment en fonction des conditions de circulation et de sécurité (présence ou absence de trottoir, zone de circulation dense, etc.).

Article 2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1) Moyens de transport

Le service FlexiStàdt est assuré par un véhicule dédié, exploité par Trace ou l'un de ses sous-traitants, et identifiable par une livrée spécifique.

Le service est assuré par un véhicule dit « léger », permettant d'emprunter les rues de l'hypercentre ouvertes à la circulation automobile.

Le véhicule dispose de 3 places assises.

Le service FlexiStàdt fonctionne du lundi au samedi de 8h à 19h et le dimanche et les jours fériés de 8h à 13h. Le service ne fonctionne pas le 1er mai.

2) Procédure d'inscription

Pour pouvoir bénéficier du service, les clients doivent préalablement s'inscrire en remplissant le formulaire papier prévu à cet effet, disponible à l'Agence Trace située au 29 rue Kléber sur Colmar, ou directement le formulaire disponible sur le site internet.

Les personnes souhaitant s'inscrire au service doivent obligatoirement résider dans l'une des communes composant l'agglomération de Colmar. Un justificatif de domicile de moins d'un mois sera demandé pour le traitement de l'inscription. Les coordonnées du client devront apparaître sur ce justificatif.

Les attestations de domicile sur l'honneur ne seront pas acceptées pour le traitement du dossier d'inscription. Les enfants mineurs de 10 ans et plus sont acceptés sur le service. L'inscription au service devra obligatoirement être faite par le représentant légal de l'enfant.

Dès validation de l'inscription au service, une confirmation écrite sera adressée au client par courrier électronique ou par courrier envoyé à l'adresse postale fournie.

3) Modalités de réservation du service

Les réservations doivent être effectuées au minimum 15 minutes avant le déplacement, soit via l'application mobile dédiée, soit par téléphone au 03 89 20 80 80, pendant les heures d'ouverture de l'agence commerciale Trace. Aucune réservation ne pourra être effectuée auprès du conducteur.

Les réservations peuvent être effectuées plusieurs jours à l'avance, dans la limite d'un mois. L'application mobile permet également de réitérer facilement des courses précédemment réservées.

4) Procédure de réservation par application mobile

Après leur inscription préalable, les clients peuvent télécharger gratuitement l'application de réservations des courses « Flexitrace » sur les plateformes Google et Apple.

Après création de leur compte client sur l'application, ils peuvent réserver une course en indiquant l'adresse de montée et l'adresse de descente, la date, l'heure de prise en charge souhaitée et le nombre de passagers.

Les clients voyagent gratuitement.

Les réservations récurrentes peuvent être effectuées dans la limite d'un mois. L'application optimise le groupement des réservations, ce qui peut entraîner une variation du temps de trajet ainsi qu'une flexibilité de l'horaire de prise en charge de ± 15 minutes.

Une confirmation de réservation est envoyée par notification ou SMS dès l'enregistrement de la demande. Un rappel est également adressé au client quelques minutes avant la prise en charge.

5) Animaux de compagnie / Chiens d'assistance

Seuls les petits animaux voyageant dans un panier, un sac ou une cage adaptée, ainsi que les chiens d'assistance, sont acceptés. Concernant les chiens d'assistance, les clients sont tenus de réserver une place supplémentaire dans le véhicule.

Les vélos et les trottinettes ne sont pas admis à bord.

Les objets volumineux, tels que les bagages ou les courses, peuvent être transportés, sous réserve de disponibilité de l'espace, et doivent obligatoirement être placés dans le coffre du véhicule.

Les produits dangereux, tels que les bouteilles de gaz, sont interdits à bord.

6) Modalités de prise en charge et politique de gestion des retards et incidents

Les clients doivent se présenter au point de prise en charge au moins cinq minutes avant l'heure communiquée par l'application ou par l'agent dans le cas d'une réservation effectuée par téléphone.

En cas d'absence du client au point de prise en charge, le conducteur FlexiStàdt vérifiera les instructions via l'application mobile afin d'adapter le temps d'attente en fonction du planning des réservations.

Dans tous les cas, le conducteur ne pourra pas attendre le client plus de 5 minutes. Passé ce délai, le client sera considéré comme absent et le conducteur sera autorisé à quitter le lieu de prise en charge.

Toute course annulée moins de 2 h 30 avant l'horaire programmé sera considérée comme une absence du client.

Les annulations peuvent être effectuées via l'application mobile ou par téléphone au 03 89 20 80 80, pendant les heures d'ouverture de l'agence Trace.

En cas de 2 absences du client sur une période de 3 mois, les réservations futures de celui-ci seront bloquées pendant une période d'1 mois à compter de la date de survenance de la seconde absence. En outre, le client devra s'acquitter d'une amende de 25€ au motif d' « *absences ou retards répétés sur le service* »

La période de référence de 3 mois débute à compter de la date du premier incident.

En cas de retard ou d'incident perturbant le bon fonctionnement du service, Trace s'efforcera d'en informer les passagers dans les meilleurs délais.

Aucune compensation financière ne pourra être envisagée en cas de retard ou de non-exécution du service, quelle qu'en soit la raison.

7) Tarifs

Le service FlexiStàdt est entièrement gratuit.

8) Conditions d'accessibilité

Le service FlexiStàdt n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap nécessitant, pour leurs déplacements, l'utilisation de matériels spécifiques (fauteuil roulant, scooter médical, déambulateur non pliable ou ne pouvant être placé dans le coffre du véhicule, etc.).

Les clients voyageant avec des enfants nécessitant l'utilisation de dispositifs spécifiques doivent fournir eux-mêmes ces équipements (cosy, siège enfant, rehausseur).

En l'absence de ces dispositifs, Trace pourra refuser l'accès au véhicule au client.

Les objets placés dans le coffre du véhicule restent sous la responsabilité exclusive du ou des passagers.

Les éventuels dommages constatés sur les objets appartenant aux clients ne feront l'objet d'aucun remboursement ou dédommagement de la part de Trace.

Tout dommage causé au véhicule par les effets personnels des clients pourra faire l'objet d'une facturation au client correspondant aux frais de réparation ou de remplacement des équipements endommagés.

9) Responsabilités des clients

Les passagers utilisant le service FlexiStàdt s'engagent à respecter les horaires de prise en charge et de dépose qui leur sont indiqués, ainsi que le matériel mis à leur disposition et les autres passagers.

Toute dégradation ou tout non-respect des règles d'utilisation pourra entraîner une suspension temporaire ou définitive de l'accès au service.

Les dégradations occasionnées au véhicule feront l'objet d'une facturation au client correspondant aux frais de nettoyage, de réparation ou de remplacement des pièces ou équipements concernés.

10) Mesures de sécurité et règles d'utilisation du service

Afin de garantir la sécurité de tous, les passagers doivent **obligatoirement** attacher leur ceinture de sécurité pendant toute la durée du trajet.

Les enfants non accompagnés sont autorisés selon des modalités définies dans le règlement du réseau Trace. Les enfants de moins de 10 ans voyagent obligatoirement accompagnés d'un adulte.

Afin de préserver le confort de chacun, les usagers s'engagent à limiter le bruit à bord du véhicule et à respecter la tranquillité des autres passagers.

L'utilisation du téléphone portable en mode haut-parleur est formellement interdite.

L'écoute de musique ou la lecture de vidéos à partir de tout dispositif est interdite en mode « haut-parleur ».

Le conducteur pouvant être amené à contacter le service de régulation ou l'agence commerciale Trace, et inversement, ces communications doivent pouvoir être réalisées dans de bonnes conditions et sans gêne pour le conducteur.

11) Réclamations et service après-vente

En cas de réclamation ou pour toute demande d'information complémentaire, les passagers peuvent contacter Trace par les canaux habituels, par téléphone ou par écrit.

Trace s'engage à apporter une réponse dans un délai de cinq jours ouvrés.

Les modalités précises permettant de formuler une réclamation sont disponibles sur le site internet et en agence.

Article 3. RÈGLEMENT DE POLICE DES TRANSPORTS

Le règlement de police des transports Trace s'applique également au véhicule FlexiStàdt.

Il est notamment interdit de fumer, de vapoter ou de consommer des aliments à bord.

Le port de la ceinture de sécurité est **obligatoire** pour tous les passagers.

Les dispositifs permettant le transport des enfants doivent être correctement fixés dans le véhicule, conformément au mode d'emploi du dispositif.

1) Politique de protection des données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du service FlexiStàdt, telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'historique des trajets, sont strictement destinées à la gestion des réservations et à l'amélioration continue du service.

Trace s'engage à assurer la confidentialité de ces informations, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ces données ne seront en aucun cas communiquées à des tiers, sauf en cas d'obligation légale.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, les usagers du service peuvent demander la suppression de leurs données personnelles en adressant leur demande par écrit à Trace (info@trace-colmar.fr) ou à l'adresse suivante :

Trace – 10 rue des Bonnes Gens – 68000 Colmar.

2) Limitation de responsabilité en cas de force majeure

Trace décline toute responsabilité en cas de perturbation du service résultant d'événements de force majeure, tels que des intempéries, des grèves ou toute autre situation indépendante de sa volonté.

Les usagers en seront informés dès que possible par les canaux de communication disponibles.

3) Révision du règlement

Trace se réserve le droit de modifier les conditions du présent règlement afin de les adapter aux évolutions du service ou aux modifications légales et réglementaires.

Les utilisateurs seront informés de toute mise à jour significative via le site internet www.trace-colmar.fr.