

PROJET DE REGLEMENT D'EXPLOITATION MODIFIE DU RESEAU CORALIE

Table des matières

	AFFICHAGE	7
8)	REMBOURSEMENT /REPLACEMENT	7
8.1	Remboursement	7
8.2	Remplacement	7
9)	COMPENSATIONS FINANCIERES	7
10)	DISPOSITIONS PARTICULIERES S'APPLIQUANT AUX SERVICES A LA DEMANDE 7	
10.1	Service TAD	7
11)	REGLEMENT DU SERVICE HEP'CO	7
11.1	Objet du règlement	7
11.2	Conditions d'accès au service	8
11.3	Renseignements et réclamations.....	8
11.4	Nature des prestations réalisées par Hep'Co8	
11.5	Fonctionnement du service et réservation 8	
11.6	Déplacements annulés	9
11.7	Ponctualité	9
11.8	Titres de transport.....	9
11.9	Statut des accompagnateurs	9
11.10	Sécurité	10
11.11	Mise à jour de la fiche utilisateur.....	10
11.12	Animaux	10
11.13	Matières dangereuses	10
11.14	Bagages	10
11.15	Objets trouvés	10
11.16	Comportement à bord du véhicule ..	10
11.17	Renseignements et réclamations....	11
12)	REGLEMENT DU SERVICE DE LOCATION DE VELOS A ASSISTANCE ELECTRIQUE	
12.1	Objet et description du service	14
12.2	Usagers du service de location	14
12.3	Offre et tarifs du services	14
12.4	Modalités d'accès au service	15
12.5	Modalités de paiement du service	17
12.6	Retrait, entretien, retour du vélo	17
12.7	Obligation de l'utilisateur	19
12.8	Droits et obligation du concessionnaire.....	20
12.9	Responsabilité et assurances	20
12.10	Loi applicables et règlement de litiges	21
12.11	Mesures applicables en cas de dégradation du matériel ou non restitution	21
1)	OBJET	2
2)	CONDITIONS DE TRANSPORT	2
2.1	Accès aux véhicules	2
2.2	Arrêts	2
2.3	Places réservées	2
2.4	Transport des animaux - objets encombrants – matières dangereuses.....	2
2.5	Interdictions	3
2.6	Sécurité dans les transports scolaires ...	4
3)	VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT	5
3.1	Tarifs	5
3.2	Achats de titres de transport.....	5
3.3	Limitation d'utilisation.....	5
3.4	Validation des titres	5
3.5	Contrôle des titres.....	5
4)	CONSTATATION DES INFRACTIONS	6
4.1	Peines encourues	6
4.2	Indemnité forfaitaire transactionnelle.....	6
5)	OBJETS TROUVES	6
5.1	Responsabilité	6
5.2	Garde	6
6)	RECLAMATIONS	6
6.1	Qualité.....	6
6.2	Réclamations verbales	6
6.3	Réclamations écrites	6
6.4	Registre des réclamations	6
7)		

12.12 Données personnelles	
12.13 Amélioration continue du service	22
12.14 Prise d'effet et modification	22
12.15 Réclamation	22

13/ TARIFS DES AMENDES

1) OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public Coralie ainsi que leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

2) CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 Accès aux véhicules

Sur les services réguliers, l'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

Dans le cadre des transports scolaires d'élèves primaires et maternels, réalisé avec un véhicule de plus de 9 places, la présence quotidienne d'un accompagnateur dans le véhicule est obligatoire pour le transport d'enfants de moins de 6 ans.

Il est donné priorité aux élèves dans les lignes à vocation scolaire. Les autres usagers pourront accéder à ces services dans la mesure des places disponibles.

Les vélos sont acceptés dans les bus, sous réserve de place disponible, en heures creuses (de 9h00 à 15h30 et après 18h30) en période scolaire et toute la journée en période de vacances. En cas de manque de place, le conducteur a la possibilité de refuser la prise en charge d'un vélo.

Le vélo reste sous la garde et la surveillance de son propriétaire. Les cyclistes doivent tenir leur vélo durant leur trajet en bus et s'assurer de ne pas gêner le confort et la sécurité des autres usagers. Dans les autocars, le transport des vélos peut être envisagé mais uniquement en soute, ce qui implique a priori démontage partiel ou pliage ou au niveau des racks à vélos si les véhicules en sont équipés

2.2 Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs ; en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras

franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé soit au moyen des boutons disposés à cet effet si le véhicule en est équipé, soit en demandant directement au conducteur, et cela suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

A l'arrivée aux arrêts « terminus » tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) ;

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit en faisant la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 Transport des animaux - objets encombrants – matières dangereuses

Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits.

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers,

sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

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.

Objets encombrants

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

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Dans les autobus, les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que si ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés.

Dans les autocars, les poussettes et véhicules enfants sont autorisés en soute.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les autobus avec des vélocycles ou des chariots de type "supermarché", des « rollers » ou assimilés conservés aux pieds.

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.

Matières dangereuses - armes

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

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur.

2.5 Interdictions

Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention:

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts officiels du réseau Coralie définis dans les fiches horaires, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication " complet " donnée par le personnel de l'exploitant ;
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs;
- de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou

dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;

- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.
- de manipuler des objets dangereux dans le car
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou assimilés ;
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés
- et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations ;

- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les stations équipées d'abribus de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

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.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

2.6 Sécurité dans les transports scolaires

A la montée et la descente

Les accidents les plus graves se produisent sur le trajet entre le domicile et l'arrêt du car scolaire, et autour du car, au moment de la montée ou de la descente. C'est pourquoi, le port du gilet jaune est obligatoire à la montée et à la descente du car pour les élèves empruntant les transports scolaires (hors milieu urbain).

La montée et la descente des élèves doivent s'effectuer avec ordre. Les élèves doivent attendre, pour ce faire, l'arrêt complet du véhicule.

Ils doivent être présents avant l'heure de passage ou de départ du car.

Pour les jeunes enfants (moins de 6 ans), il est vivement conseillé, pour leur sécurité, qu'un parent (ou un adulte mandaté par la famille) les accompagne le matin. Le soir, la présence de cet adulte est obligatoire au point d'arrêt de car.

Après la descente, les élèves ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du car. Ils doivent s'assurer qu'ils peuvent le faire en toute sécurité : ils attendent que le car soit suffisamment éloigné pour que la vue sur la chaussée soit complètement dégagée du côté où le car s'éloigne. En cas de règlement particulier aux lieux de descente ou de montée, gares routières par exemple, l'élève est tenu de le respecter.

Dans le car

Les sacs, serviettes, cartables ou paquets de livres doivent être placés sous les sièges ou, lorsqu'ils existent, dans les porte-bagages : le couloir de circulation ainsi que l'accès à la porte de secours doivent rester libres de ces objets.

Chaque élève assis doit rester à sa place pendant tout le trajet, ne la quitter qu'au moment de la descente et se comporter de manière à ne pas gêner le conducteur, ni distraire de quelque façon que ce soit son attention, ni mettre en cause la sécurité.

Chaque élève doit s'attacher avec la ceinture de sécurité prévue à cet effet, dès lors que le siège qu'il occupe en est équipé.

Sanctions

En cas de non respect du règlement, les sanctions suivantes sont applicables :

- Avertissement adressé aux parents ou à l'élève majeur ;
- Exclusion temporaire de courte durée n'excédant pas quinze jours prononcée par l'exploitant après avis de Concarneau Cornouaille Agglomération ;
- Exclusion de plus longue durée ou définitive prononcée par le Président de Concarneau Cornouaille Agglomération.

Toute détérioration commise par les élèves à l'intérieur d'un car affecté aux transports scolaires engage la responsabilité des parents si l'élève est mineur ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs.

3) VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

3.1 Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par Concarneau Cornouaille Agglomération.

3.2 Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des revendeurs agréés (Dépositaires Coralie), à l'agence commerciale de l'exploitant ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules ; dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

3.3 Limitation d'utilisation

Il est 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 composté ou une carte d'abonnement nominative ;
- de revendre des titres de transport non compostés.

3.4 Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- composer leur ticket unité, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1ère utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition près du poste de conduite.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur leur coupon d'abonnement leur numéro d'abonné.

3.5 Contrôle des titres

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

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

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.

4) CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5 et 3 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

4.1 Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.2 Indemnité forfaitaire transactionnelle

Le montant des indemnités forfaitaires, des frais de dossiers et les modalités de paiement sont précisés en annexe du règlement.

5) OBJETS TROUVES

5.1 Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux ou à l'agence commerciale, ainsi que chez ses dépositaires.

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.

5.2 Garde

Les objets trouvés sont gardés à la maison de la mobilité .

6) RECLAMATIONS

6.1 Qualité

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

6.2 Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

6.3 Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au Siège de l'exploitant :

Par voie postale :

CORALIE
9, rue Lucien Vidie
ZA de Kerampéru
29900 CONCARNEAU

Par courrier électronique :

www.coralie-cca.fr

6.4 Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale (Quai d'Aiguillon Concarneau) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

7) AFFICHAGE

Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules.

Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale, sur le site internet Coralie ou bien être expédié sur demande.

8) REMBOURSEMENT /REPLACEMENT

8.1 Remboursement :

Hors cas d'interruption du service motivée par la grève, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

En cas d'interruption du service motivée par la grève et sous réserve d'une responsabilité directe de l'Exploitant dans la non application du Plan de Transport Adapté et du Plan d'Information, les usagers directement concernés par la non application des dits plans pourront faire une demande d'indemnisation.

8.2 Remplacement :

Seuls seront remplacés gratuitement, sur justification de perte ou de vol, les coupons des abonnements annuels. Le remplacement ne sera accepté que deux fois sur la durée de validité des dits coupons. A partir de la troisième fois, son remplacement sera facturé conformément à la grille tarifaire.

9) COMPENSATIONS FINANCIERES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

10) DISPOSITIONS PARTICULIERES S'APPLIQUANT AUX SERVICES A LADEMANDE

10.1 Service TAD

Fonctionnement :

Le service de transport à la demande est proposé sur 3 modes :

1/ transport à la demande sur lignes virtuelles :
Les itinéraires, période de fonctionnement, jours de fonctionnement et horaires de passage aux arrêts sont préalablement définis.

2/ transport à la demande zonal (zone Elliant/Rosporden et Kernével/Rosporden

Les périodes de fonctionnement, jours de fonctionnement, plage horaires de fonctionnement et points d'arrêts desservis sont préalablement définis. L'itinéraire et horaires de passage sont définitifs le jour du déplacement.

L'utilisateur choisit librement le point d'arrêt de départ et de destination à l'intérieur de la zone définie. Les réservations vers le pôle d'échange multimodal de Rosporden seront prioritaires (correspondances train ou réseau Coralie)

3/ transport à la demande zonal estival desservant Les communes extérieures à Concarneau :

Les points d'arrêts de départ sont définis (centre ville Close Concarneau / Poteau Vert/Cinéma)
L'itinéraire du service et point d'arrêts seront adaptés en fonction des réservations.

Inscription au service :

L'utilisation du service TAD est soumis à une inscription préalable : à la maison de la mobilité, en ligne ou sur l'application réseau (ou application Coralie TAD)

Réservation

La réservation (TAD en ligne virtuel et zonal) s'effectue par téléphone à la maison de la mobilité au 02.98.60.55.55 ou directement à la maison de la mobilité aux horaires d'ouverture ; les réservations peuvent se faire en ligne sur le site internet du réseau ou sur l'application de mobilité du réseau (ou application Coralie TAD) Les réservations doivent être prises :

- au plus tard la veille avant 17h30 pour les

- départ avant 10h
- au plus tard une heure avant pour les départs après 10h.

Les réservations pour le lundi sont à effectuer au plus tard le samedi avant 12h30.

L'horaire de réservation sera notifié au client le jour de la réservation quelque soit le support. Pour le TAD zonal, un rappel de la réservation sera communiqué la veille du déplacement à partir de 17:30. Le jour J, un SMS fixant l'heure de passage réel du véhicule sera adressé au client (l'horaire de passage pourra fluctuer de 10 mns/horaire théorique de réservation

Les réservations à destination du pôle d'échange multimodal de Rosporden pourront être prioritaires

Coralie soirée sur réservation (période estivale)

:

Les réservations pour Coralie Soirée en été vers les communes extérieures à Concarneau se feront au plus tard le jour même avant 17 :00

Annulation de la réservation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Coralie par tout moyen approprié au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure déclenché (avant 12 :30 le samedi pour les réservations du lundi matin avant 10 :00) C'est pourquoi, au cas où il était l'unique client de ce service et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité, selon le cas, du montant de la course facturée par le taxi sous-traitant, ou d'un montant de 20€ si le service est assuré par le personnel de l'exploitant ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

Ponctualité

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de Coralie d'assurer de nouvelles

prestations de transport.

11) REGLEMENT DU SERVICE HEP'CO

11.1 Objet du règlement

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le territoire de Concarneau Cornouaille Agglomération sous la dénomination « Hep'Co ».

Hep'Co s'inscrit dans le dispositif de mise en œuvre du réseau de transport public et a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers ou occasionnels des personnes à mobilité réduite dont le handicap est tel qu'il ne leur permet pas d'accéder aux véhicules des lignes régulières du réseau de transport urbain.

11.2 Conditions d'accès au service

L'accès au service Hep'Co est réservé aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH dont le taux est supérieur ou égal à 80%.

Le service est aussi ouvert aux personnes en court séjour venant de communes extérieures de Concarneau Cornouaille Agglomération, et qui remplissent les conditions d'utilisation du service.

La demande d'inscription au service se fait sur examen d'un dossier complété par le demandeur et l'accès au service est validé par un courrier du service Hep'Co.

Les personnes attestent sur l'honneur que leurs déplacements dans un transport collectif ne sont pas contre-indiqués. Elles indiquent leur besoin d'une assistance ou non lors du transport. Elles s'engagent à respecter l'ensemble des règles du service liées au transport collectif, notamment le port d'éventuels équipements spécifiques adaptés à la nature de handicap (harnais, ceinture 2 points, etc...).

Les demandes de dossiers se font auprès du service Hep'Co au 02.98.60.55.55 aux heures d'ouverture de l'agence.

En dehors des personnes titulaires d'une carte 80% MDPH, les personnes de 75 ans et plus justifiant d'une carte d'invalidité de 50% minimum pourront faire une demande d'inscription au service dans les conditions fixées précédemment.

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce « référent » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

En cas d'évolution de la situation de l'usager, une révision des conditions de transport pourra être opérée par le service Hep'Co après validation de Concarneau Cornouaille Agglomération.

11.3 Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service ainsi que les réclamations et les suggestions sont reçues par courrier, par téléphone, par mail aux coordonnées suivantes :

Maison de la mobilité - Service
Hep'Co 29900 Concarneau
02.98.60.55.55
www.coralie-cca.fr

11.4 Nature des prestations réalisées par Hep'Co

Le service Hep'Co assure le transport de porte à porte, pour des déplacements du domicile au lieu de destination, entre deux points du domaine public et/ou privé ouvert à la circulation automobile. Les trajets sont possibles à l'intérieur du Périmètre de Transports Urbains de Concarneau Cornouaille Agglomération.

La prestation ne comprend pas l'accompagnement à l'intérieur du bâtiment, le portage dans l'escalier et la montée dans les étages, mais le conducteur devra s'assurer que la personne déposée ne se retrouve pas dans des conditions de difficultés ou de danger au lieu de dépose.

Le service Hep'Co ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relèvent de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le service Hep'Co privilégie le recours au groupage. Pour se faire un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire demandé lors de la réservation, une attention particulière étant toutefois portée aux rendez-vous dont les horaires sont peu aménageables.

A l'instar du réseau urbain sur lequel la distance moyenne entre deux arrêts est de 300 mètres, la prestation transport est réalisée à partir d'un déplacement supérieur à 300 mètres.

Les conducteurs du service Hep'Co ne réalisent pas de service privé sans lien avec le transport (achat d'un journal, retrait d'argent...etc).

Pour un transport à destination de la gare SNCF de Rosporden, l'arrivée devra se faire au moins 30 minutes avant le départ du train.

11.5 Fonctionnement du service et réservation

Le service fonctionne de 7h30 (première prise en charge : 7h30) à 19h00 (dernière prise en charge : 19h) du lundi au samedi hors jours fériés.

En période été (période identique à celle du réseau urbain), le service fonctionne de 7h30 (première prise en charge : 7h30) à 19h30 (dernière prise en charge : 19h30) du lundi au samedi et de 13h30 (première prise en charge : 13h30) à 19h30 (dernière prise en charge : 19h30) le dimanche et jours fériés.

Les réservations s'effectuent par téléphone du lundi au vendredi à la maison de la mobilité au 02.98.60.55.55. de 8h45 à 12h15 et de 14h00 à 17h30.

Déplacements réguliers :

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois peuvent faire l'objet d'une réservation unique traitée chaque trimestre. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances ...etc) en communiquant au service Hep'Co les dates d'absence au minimum 8 jours avant celle-ci.

Déplacements occasionnels :

Les réservations sont ouvertes à partir de 8 jours avant la date souhaitée de déplacement, et jusqu'à la veille 17h30.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée

;

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est demandé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service Hep'Co puisse répondre au mieux à la demande (Groupe maximum de 8 personnes dont 3 personnes maximum en fauteuil roulant).

Les transports domicile / travail seront prioritaires sur les autres transports.

Les transports pour soins ouvrant droit à un bon de transport sécurité sociale ne seront pas pris en charge par le service Hep'co.

Le Service Hep'co n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueils de jour (Etablissement et Service d'Aide par le Travail-ESAT, établissements d'accueil de personnes handicapées ou établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou inter-établissements ou pour les trajets domicile / établissements.

A contrario les demandes de transport des résidents permanents de ces établissements pour des déplacements personnels seront assurées dans le cadre du transport public.

11.6 Déplacements annulés

Sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, une annulation est considérée hors délai lorsqu'elle intervient la veille du déplacement après 17h30. Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service Hep'co, par tout moyen approprié, au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

Si l'annulation intervient moins de deux heures avant l'horaire initialement prévu, mais avant que le véhicule ne se soit déplacé, une pénalité correspondant au montant d'un ticket de transport est réclamée au client.

Si l'annulation intervient alors que le véhicule s'est déplacé, une pénalité de 20 euros est appliquée au client.

Faute de régularisation de cette pénalité, par l'usager, sous 30 jours, l'accès au service peut être suspendu par décision conjointe de Concarneau Cornouaille Agglomération et du service Hep'co.

11.7 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers. 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 d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Le service Hep'Co s'efforcera, de même, de respecter l'horaire convenu de prise en charge, et d'avertir le client, en cas de retard, par les moyens mis à sa disposition (téléphone fixe, mobile, contact...etc).

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de 10 minutes après l'horaire convenu.

11.8 Titres de transport

Points de vente

- ✓ Au près du conducteur sous forme de tickets à l'unité. Il est conseillé de disposer de l'appoint.
- ✓ Par correspondance sous forme de carnets 10 voyages à adresser au service Hep'co – 9 rue Lucien Vidie - 29900 - CONCARNEAU.

11.9 Statut des accompagnateurs

L'accompagnateur obligatoire :

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance (mention portée sur la carte d'invalidité). L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

Cet accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est, par définition, majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

La tierce personne :

Les personnes détentrices d'une carte d'invalidité sur laquelle figure la mention « tierce personne » ou « accompagnement » pourront se faire accompagner.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est, par définition, majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

Cet accompagnateur voyage gratuitement. Sa présence est à préciser lors de la réservation.

L'accompagnateur facultatif:

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport Hep'co. En outre, il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

11.10 Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité intégrée au fauteuil de l'utilisateur ne suffit pas.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité, ou de tout autre dispositif permettant d'effectuer le transport dans de bonnes conditions de sécurité.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus d'Hep'Co d'assurer de nouvelles prestations de transport.

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, l'utilisateur pourra se voir refuser l'accès aux transports.

11.11 Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacements (Type de fauteuil, déambulateur, ...etc.) il est impératif de prévenir le service Hep'Co par écrit ou par courrier électronique pour permettre de tenir compte de ces informations lors de la programmation des déplacements.

11.12 Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence d'animaux, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service Hep'Co ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

11.13 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, ainsi que des matières susceptibles de salir ou incommoder ou des matières dont la possession est pénalement poursuivie.

11.14 Bagages

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 volume et le poids approximatif devront être précisés lors de la réservation. Dans le cas contraire, le service pourra refuser la prise en charge des bagages pour raisons de sécurité ou d'hygiène.

Hep'Co se décharge de toute responsabilité en cas de perte, de dégradations ou de vol d'objets de valeur.

11.15 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés à la maison de la mobilité où ils pourront être récupérés sur justificatif ou, sur leur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

11.16 Comportement à bord du véhicule

Toute personne, qui par son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du

véhicule, pourra se voir refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de manger, de fumer, de boire ou de monter dans le véhicule en état d'ébriété.

11.17 Renseignements et réclamations

Les demandes de renseignements se font auprès de la maison de la mobilité , Service Hep'Co au 02.98.60.55.55

Les réclamations sont faites par courrier à la maison de la mobilité CORALIE, Service Hep'Co qui les transmettra à Concarneau Cornouaille Agglomération.

12) REGLEMENT DE SERVICE DE LOCATION DE VELOS A ASSISTANCE ELECTRIQUE

12.1 Champ d'application

Les présentes conditions générales définies dans ce règlement sont applicables à l'ensemble du service de vélos à assistance électrique en location longue durée, implanté sur le territoire de la Concarneau Cornouaille Agglomération (CCA).

Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service de location de vélos à assistance électrique (VAE), et précise leurs droits et leurs obligations.

Description du service

Le service de location de VAE est un service comprenant la location d'un vélo pour une durée de 3 mois (renouvelable 1 fois). Le service permet de louer des VAE classiques ainsi que des VAE dits spéciaux (pliants et cargos). Il a pour objet de sensibiliser et d'accompagner les habitants du territoire de CCA dans l'usage de VAE au quotidien.

12.2 Usagers du service de location

Utilisateurs

Le service de location de vélos à assistance électrique est réservé aux personnes physiques majeures domiciliées sur le territoire du CCA.

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 (tutelle).

Limitations du service

Les personnes ayant déjà bénéficié du dispositif de location pour un VAE classique pendant 6 mois (2 x 3 mois) ne peuvent plus y prétendre à l'issue de leur contrat sauf les bénéficiaires de la tarification solidaire, sur justificatifs, et pour des périodes renouvelables de 1 mois.

Le service est limité à 1 VAE par personne.

Les vélos spéciaux (pliants, cargos) ne peuvent être loués que pour 6 mois maximum, sans possibilité de renouvellement.

Aptitude

Le concessionnaire se réserve le droit d'apprécier la capacité de l'utilisateur à utiliser un vélo à assistance électrique dans le cadre du présent service de location.

L'utilisateur déclare être majeur, apte à la pratique du vélo, et n'avoir connaissance d'aucune contre-indication médicale. Le concessionnaire ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus à l'inaptitude de l'utilisateur ou de son ayant-droit.

12.3 Offre et tarifs du service

La délibération du Conseil Communautaire 28 mars 2024 fixe les conditions tarifaires de location comme suit :

Pour les VAE classiques, le tarif est fixé à 70 € pour 3 mois.

Pour les VAE cargos, le tarif est fixé à 105€ pour 3 mois.

Pour les VAE pliants, le tarif est fixé à 90€ pour 3 mois.

Les contrats de location des VAE sont conclus pour une durée de 3 mois, avec possibilité de renouveler 1 fois consécutive pour 3 mois supplémentaires, soit une durée totale maximale de 6 mois.

Un tarif solidaire correspondant à 50% du tarif de base est proposé aux bénéficiaires :

- Revenu de Solidarité Active (RSA)

- Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
- Allocation Solidaire Spécifique (ASS)
- Allocation Adulte Handicapé (AAH)
- Allocation solidarité personnes âgées (ASPA)

Soit :

- 35 € les 3 mois pour un VAE classique
- 52,50€ pour les 3 mois pour un VAE cargo
- 45€ pour les 3 mois pour un VAE pliant

Les usagers du service de location de vélo peuvent bénéficier d'une réduction de 50% sur un abonnement du réseau de transport collectif Coralie.

Les limitations de durée ont été définies afin d'assurer une bonne rotation des vélos entre usagers et permettre à un maximum de personnes de bénéficier du service. Ces limitations de durée ne sont pas applicables aux usagers bénéficiant d'un tarif solidaire, qui peuvent donc renouveler indéfiniment leur contrat par avenant par durée de 1 mois, sous réserve de présenter à la collectivité un justificatif de situation lors de chaque renouvellement et dès lors que la disponibilité du parc de vélos le permet.

Modalités d'accès au service

Réservation du vélo et liste d'attente

La réservation d'un vélo s'effectue après inscription sur la liste d'attente sur internet ou au 02 98 50 55 55. L'inscription sur la liste d'attente ne garantit pas la disponibilité d'un vélo. Les disponibilités des vélos sont communiquées à l'utilisateur par le concessionnaire. La réservation est considérée comme annulée après trois relances (mail ou téléphoniques) demeurées sans réponse.

Flotte de vélo

Le modèle de vélo proposé est un vélo à assistance électrique. Chaque vélo est loué avec un antivol (fourni avec 1 clé), une batterie (fournie avec 1 clé). Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre et par un numéro de marquage antivol Bicycode.

Modalités d'abonnement

Le contrat de location est établi en double exemplaire, signé et le règlement de service paraphé sur chacune des pages par l'utilisateur et le concessionnaire au moment du retrait du vélo. Un exemplaire est remis à l'utilisateur. Le contrat de location précise les coordonnées de l'utilisateur, la période et la durée de location, le numéro du vélo loué et les éventuels accessoires mis à disposition ainsi que les tarifs appliqués

Le contrat de location comporte 7 pièces annexes :

- Le présent règlement,
- Les tarifs de maintenance du vélo, hors pièces, par le prestataire INTERSPORT
- La notice d'utilisation et d'entretien du vélo.
- L'état des lieux du vélo
- Le mandat de prélèvement SEPA (à signer par l'utilisateur)
- La facture
- L'attestation de location

Par la signature du contrat, l'utilisateur accepte le présent règlement ainsi que les tarifs de location, dont il a pris connaissance.

L'utilisateur fournira une copie des documents originaux suivants lors de sa souscription au service :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour).
- Un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois
- Une attestation de responsabilité civile
- Un RIB

Les usagers bénéficiaires de la tarification sociale devront également fournir les justificatifs suivants :

- Bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) : Attestation de paiement du RSA du mois de la demande ou du mois précédent.
- Complémentaire santé solidaire (C2S) : Justificatif de droit à la complémentaire santé solidaire datant de moins du mois en cours ou du mois précédent
- Allocation Solidaire Spécifique (ASS) : Attestation de paiement de l'ASS du mois de la demande ou du mois précédent.
- Allocation Adulte Handicapé (AAH) : Justificatif de droit à la complémentaire santé solidaire datant de moins du mois en cours ou du mois précédent
- Allocation solidarité personnes âgées (ASPA) : Notification de la caisse de retraite

Conditions générales

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions générales énoncées dans le présent règlement de service et à les accepter avant la première utilisation du service. L'utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes conditions générales.

Renouvellement de contrat

Le contrat de location est conclu pour une durée de 3 mois. Toute reconduction tacite est expressément exclue. Un premier contrat de location peut être renouvelé 1 seule fois, pour une durée de 3 mois supplémentaires et consécutive à la 1ère période de location, aux conditions tarifaires en vigueur au moment du renouvellement. L'utilisateur s'engage à communiquer son souhait de renouveler son contrat au plus tard 1 mois avant la fin de son 1er contrat de location. L'utilisateur s'engage également à communiquer toute dégradation sur le vélo afin que le prestataire puisse anticiper toute réparation nécessitant une immobilisation du vélo. Le concessionnaire 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, de la non-participation aux sessions de maintenance ou de tout autre comportement préjudiciable.

Rupture du contrat

Seuls les motifs de rupture de contrat suivants peuvent entraîner un remboursement de tout ou partie de l'abonnement, sur présentation de justificatifs :

- Incapacité avérée de l'utilisateur à la conduite d'un vélo
- Déménagement de l'utilisateur hors du territoire de CCA

12.5 Modalités de paiement du service

Contrat de location

Le montant du contrat de location peut être payé en une seule fois au début de la location ou par mensualités. Le montant du contrat de location est non-remboursable, à l'exception des motifs de ruptures éligibles énoncés au point 6.6 ci-dessus.

Paiement de la location

Le règlement s'effectue de préférence par carte bancaire, par chèque à l'ordre de IDEABUS ou en espèces directement à l'agence Coralie, Quai d'Aiguillon, 29900 Concarneau. Les chèques peuvent également être transmis par voie postale.

Le paiement sera effectué avant la signature du contrat, dans les 15 jours suivants la souscription au service et la confirmation par le concessionnaire de la mise à disposition d'un vélo pour l'utilisateur.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge de l'utilisateur. L'utilisateur reconnaît avoir souscrit une assurance responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité civile pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers et en fournit une attestation lors de sa souscription au service.

Dépôt de garantie

À la date de réservation du vélo, l'utilisateur doit constituer un dépôt de garantie, via une autorisation de prélèvement par mandat SEPA. L'utilisateur signe cette autorisation de prélèvement lors de la signature de son contrat de location.

Le montant du dépôt de garantie est fixé à 1000 € pour les VAE classiques et à 3000 € pour les VAE cargos ou pliants.

Le montant du dépôt de garantie ne saurait, en aucune manière, constituer une limite de responsabilité de l'utilisateur qui reste redevable de l'ensemble des sommes dues.

12.6 Retrait, entretien et retour du vélo

Retrait du vélo

Lors de la souscription au service, l'utilisateur choisit un lieu de retrait du vélo parmi les points-contact proposés.

Le vélo remis au titre du contrat de location est celui identifié par un numéro. L'utilisateur reconnaît que le vélo ainsi que les accessoires sont en bon état et signe l'état des lieux du vélo.

Les VAE cargos ne peuvent être distribués dans les points-contacts et sont à venir chercher et à restituer au dépôt Coralie, situé 9 Rue Lucien Vidie, ZA de Keramperu, Concarneau

Maintenance des vélos

L'utilisateur s'engage à communiquer toute dégradation sur le vélo avant l'opération de maintenance afin que le prestataire puisse anticiper toute réparation nécessitant une immobilisation du vélo.

La maintenance préventive comprend ce qui suit :

- Vérification et réglage des systèmes de frein
- Vérification de la tension de la batterie et remplacement si nécessaire
- Vérification du système électrique.
- Vérification du bon fonctionnement du système de sécurité
- Vérification de la visserie, serrage des pédales, de la potence et du cintre
- Vérification des roues et dévoilage
- Remplacement des pièces d'usure (patins de frein, pneus, chambre à air, ampoules) et graissage
- Etat des lieux

La maintenance curative est à la charge de l'utilisateur et doit être réalisée par le prestataire identifié par le concessionnaire, sur rendez-vous pris auprès du Concessionnaire

- Réparation due à une utilisation non conforme au vélo loué (tout terrain, surcharge)
- Réparation des détériorations résultant de chutes ou actes de vandalisme
- Réparation de négligences ou entretiens non appropriés
- Et toute autre prestation ne relevant pas de la maintenance préventive telle que ci-dessus strictement définie

L'utilisateur ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de jouissance ou immobilisation du vélo dans le cas de la maintenance.

La liste de toutes les interventions de maintenance curative et leur coût est jointe en annexe au présent règlement. L'utilisateur s'engage à prendre connaissance de cette annexe et la parapher.

Restitution du vélo

L'utilisateur s'engage à restituer le vélo en bon état de fonctionnement.

L'utilisateur accepte d'être contacté par le prestataire en charge de la maintenance et de la récupération des vélos afin d'effectuer un 1^{er} état-des -lieux téléphonique du vélo et anticiper toute réparation risquant d'immobiliser le vélo.

Si le vélo restitué n'est pas en bon état, l'utilisateur devra s'acquitter du montant de la remise en état. La remise du vélo par un tiers au nom de l'utilisateur ne saura dégager ce dernier de ses responsabilités.

La remise du vélo par un tiers au nom de l'utilisateur vaut mandat de restituer.

Exemples de dégradations liées à une mauvaise utilisation, dont les réparations seront à la charge de l'utilisateur.
(Liste non-exhaustive) :

- Selle lacérée,
- Display fendu,
- Pédales très rayées sur le côté,
- Poignées avec marques d'enfoncement, poignées de freins très rayées ou cassées,
- Panier cassé, fendu ou manquant,
- Luminaire cassé,
- Cadre de vélo dont la structure est endommagée,
- Griffes profondes sur le cadre.

Lors de la restitution et de l'état des lieux du vélo, le mécanicien procédera à un examen approfondi de l'état du vélo. Il distinguera les réparations d'usure normale du vélo, à la charge du concessionnaire, et les détériorations, pertes et avaries, à la charge financière de l'utilisateur. En cas de désaccord, l'utilisateur disposera de 15 jours ouvrés pour contester ces dernières.

Le concessionnaire pourra encaisser la caution de l'utilisateur en cas de :

- Vol du vélo
- Non-restitution du vélo à la date de fin de location indiquée au contrat
- Non-paiement des réparations du vélo ou des accessoires (pertes, dégradations, avaries)

12.7 Obligations de l'utilisateur

- Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive du concessionnaire pendant toute la durée de la location. L'utilisateur 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 ou des sièges enfants de la malle avant du cargo).

- L'utilisateur 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 l'utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, le concessionnaire ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable.

- La signature du contrat de location par l'utilisateur 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 à l'utilisateur.

- L'utilisateur dégage le concessionnaire 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 ou à toute personne utilisant le vélo, ainsi qu'aux biens ou personnes éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par l'utilisateur. Il est rappelé que le port du casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans.

- L'utilisateur est autorisé à monter seul sur le vélo, le transport de personne sur le vélo par tout moyen (p. ex., sur le porte-bagage) est strictement interdit. L'utilisateur pourra équiper l'arrière du vélo d'un « siège bébé » permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi.

- 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 reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le concessionnaire, est en bon état de fonctionnement au moment de son retrait, et qu'il dispose d'une notice d'utilisation et de préconisation d'entretien remise à la signature du contrat. Il s'engage dès lors 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. Le vélo étant placé sous la responsabilité de l'utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à son utilisation, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

- La bonne fixation de la selle, des pédales et du panier;
- Le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage;
- Le bon état général du cadre et des pneumatiques.

En aucun cas l'utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'immobilisation du vélo loué par le concessionnaire durant la période de location.

Il est, en outre, recommandé à l'utilisateur de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- 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).
- De contracter une assurance contre le vol et dégradation de vélo

Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, l'utilisateur s'engage à :

- Attacher son vélo à un support fixe
- Verrouiller l'antivol de cadre fixé sur la roue arrière
- Retirer la batterie en période de non-utilisation.

12.8 Droits et obligations du concessionnaire

En cas de non-respect par l'utilisateur des présentes, le concessionnaire se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce sans ouvrir droit à remboursement.

En cas d'immobilisation du vélo pendant plus d'un mois durant la période de location résultant d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement du VAE n'entraînant pas la responsabilité de l'utilisateur, le concessionnaire s'engage à prolonger le contrat de location d'autant ou à accepter une rupture du contrat si l'utilisateur le souhaite avec remboursement du temps de location non effectué.

En cas de panne du vélo, le concessionnaire ne peut supporter que les frais liés aux défauts de fonctionnement ou de fabrication du vélo n'entraînant pas la responsabilité de l'utilisateur, toute dégradation ou usure anormale du vélo étant à la charge de l'utilisateur.

12.9 Responsabilité et assurances

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge de l'utilisateur. L'utilisateur reconnaît avoir souscrit une assurance responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité civile pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers.

12.10 Mesures applicables en cas de dégradation du matériel ou de non-restitution

Vol ou sinistre

L'utilisateur s'engage à déclarer immédiatement au concessionnaire tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à disposition.

En cas de vol, une déclaration auprès des services de police est obligatoire.

En cas de sinistre, le montant de la réparation ou du remplacement sera évalué par le concessionnaire et facturé à l'utilisateur. Un devis sera réalisé et signé par les deux parties. L'utilisateur s'engage alors à payer la somme due au plus tard 15 jours après l'émission de la facture.

En cas de non-paiement, le concessionnaire procédera à l'encaissement du dépôt de garantie de l'utilisateur et des poursuites pourront être engagées.

Dégradation du matériel

En cas de dégradation du vélo, l'utilisateur supporte le montant correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. Le montant de la réparation ou du remplacement sera évalué par le concessionnaire et facturé à l'utilisateur.

En cas de non-paiement, le concessionnaire procédera à l'encaissement du dépôt de garantie de l'utilisateur et des poursuites pourront être engagées.

Non-restitution

La non-restitution du vélo et de ses accessoires à la date prévue expose l'utilisateur au dépôt d'une plainte pour vol. Le retour du vélo et de ses accessoires doit être réalisé au plus tard le dernier jour de la période de location. Dans le cas contraire, une pénalité de 10 € par jour de retard à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure sera facturée à l'utilisateur. En cas de non-paiement, le concessionnaire procédera à l'encaissement du dépôt de garantie de l'utilisateur et des poursuites pourront être engagées.

12.11 Loi applicable et règlement des litiges

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Les tribunaux de Rennes sont les seuls compétents.

12.12 Données personnelles

Le concessionnaire met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer l'inscription et l'utilisation des transports en VAE. Ce traitement permet le suivi de la demande de réservation d'un vélo et celui de la location après son acceptation et son éventuel renouvellement. Conformément à la réglementation en matière de prescription, la demande est conservée 2 années après son examen. Après ces 2 années, les données personnelles des usagers sont anonymisées.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 06 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, en adressant une demande au concessionnaire :

- Voie postale 9 rue Lucien Vidie Concarneau
- Téléphone au 02 98 60 55 55
- Voie électronique à l'adresse suivante : info@ideabus.fr

Le concessionnaire a nommé un délégué à la protection des données conformément à l'article 37 du Règlement Général sur la Protection des Données, que vous pouvez contacter à l'adresse suivante : info@ideabus.fr

Le concessionnaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au regard des risques d'accès accidentels, non autorisés ou illégaux, de divulgation, d'altération, de perte ou encore de destruction des données personnelles concernant l'utilisateur.

En aucun cas, les données communiquées, ne feront l'objet d'une vente, d'un échange ou d'une location à des tiers, même à titre gratuit, à l'exception exclusive de l'évaluation continue du service public de location de vélo.

L'utilisateur est informé qu'elles pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

12.13 Amélioration continue du service

L'utilisateur autorise le concessionnaire à le contacter ou à transmettre ses contacts à un tiers dans le cadre exclusif de l'amélioration continue du service de location de vélo et de l'évaluation de sa politique cyclable (par exemple enquête, sondage, entretien concernant uniquement ce service). Le concessionnaire s'engage à ce qu'aucun démarchage commercial d'aucune sorte ne soit réalisé par ce biais.

De plus, l'utilisateur s'engage à répondre à un questionnaire à l'issue de son contrat de location pour permettre au concessionnaire de connaître la satisfaction de l'utilisateur quant au service de location de vélo électrique et de mieux comprendre l'impact de ce dernier sur sa mobilité au quotidien.

12.14 Prise d'effet et modification

Les présentes dispositions sont applicables à compter du 1 septembre 2024. Le présent règlement est disponible à l'agence Coralie et sur le site internet www.coralie-cca.fr

CCA se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions du présent règlement et du barème tarifaire. Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet et à l'agence Coralie.

12.15 Réclamation

Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : 9 rue Lucien Vidie, 29900 Concarneau.

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.

13. tarifs des amendes

Barème indemnités forfaitaire réseau Coralie

		frais de dossier					
Oubli d'un titre (abonnement mensuel ou annuel uniquement) en cours de validité	annulation du PV (3ème classe) si présentation sous 48 h - de l'abonnement valide à la maison de la mobilité ou demande de duplicata - paiement frais de dossier	4,50 €					
	règlement immédiat ou sous 72 heures - montant indemnité forfaitaire transactionnelle	frais de dossier sup. règlement < 1 mois	total < 1 mois	frais de dossier sup. règlement > 1 mois	total R > 1 mois	Absence de règlement sous 2 mois transmission Procureur de la République montant indemnité forfaitaire majorée	
Amende de 3ème classe / catégorie A							
Titre non oblitéré Titre hors période de validité (dépassement < à 2 jours) Voyage avec carte d'adhérent mais sans coupon mensuel Voyage avec titre réduit non justifié Titre oblitéré depuis plus d'une heure Titre validé incomplet	35€ (maximum réglementaire 72€)	15€ (maximum réglementaire 50€)	50€ (maximum réglementaire 122€)	25€ (maximum réglementaire 50€)	60€ (maximum réglementaire 122€)	180€	
Amende de 3ème classe /catégorie B							
Absence de titre de transport du réseau Coralie (ou réseaux partenaires - Transcool + pour région Bretagne, SNCF - sous certaines conditions) Titre périmé Titre illisible ou déchiré Titre déjà utilisé Voyage avec le titre d'un tiers ou sans photo (abonnement) > saisie carte Titre falsifié Titre hors période de validité (dépassement > à 2 jours) Voyage avec carte d'adhérent mais sans coupon mensuel Fumer ou vapoter dans le bus	45€ (maximum réglementaire 72€)	15€ (maximum réglementaire 50€)	60€ (maximum réglementaire 122€)	25€ (maximum réglementaire 50€)	70€ (maximum réglementaire 122€)	180€	
Amende de 4ème classe							
Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public Introduction d'animal dans bus excepté chien guide aveugle et animal dont la taille est autorisée dans le règlement de transport Etat d'ébriété manifeste à bord du bus Usage d'instrument sonore dans le bus Dégradation de matériel (pieds sur siège, etc)	45€ (maximum réglementaire 150€)	15€ (maximum réglementaire 50€)	60€ (maximum réglementaire 200€)	25€ (maximum réglementaire 50€)	70€ (maximum réglementaire 200€)	180€	
Amende de 4ème classe							
Trouble de la tranquillité de voyageurs, scandale dans un véhicule de transport de public ou dans une agence commerciale Infraction aggravée Refus d'obtempérer aux injonctions adressées par agents assermentés, insultes aux contrôleurs ou agent de conduite Dégradation de matériel (graffitis, crachat, souillures, urine, etc) Introduction d'objets dangereux, toxiques, inflammables	150€ (maximum réglementaire 150€)	15€ (maximum réglementaire 50€)	165€ (maximum réglementaire 200€)	25€ (maximum réglementaire 50€)	175€ (maximum réglementaire 200€)	375€	

Les infractions mentionnées dans le barème ne sont pas exhaustives. Tout voyageur qui aura enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5 et 3 du règlement de transport du réseau Coralie s'expose au paiement d'une indemnité forfaitaire

Une minoration de l'amende sera consentie en cas de règlement immédiat et au plus tard sous 72 heures. Des frais supplémentaires progressifs seront dus en cas de règlement intervenant 2 mois après l'infraction.

En cas de dépassement du délai de 2 mois, le recouvrement sera transmis au Procureur de la République qui procédera au recouvrement : le montant de l'amende forfaitaire majorée sera appliqué en fonction de la classe d'infraction.

règlement référence :

décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports publics
article 529-4 du code de procédure pénale