



RÈGLEMENT TRANSPORTS

TPMR - TRANSPORT DE PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE

Délibération du Conseil Communautaire du 25 septembre 2025

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT	3
3. PÉRIMETRE DESSERVI	3
4. CONDITIONS D'ACCÈS	3
4.1 Bénéficiaires	3
4.2 Bénéficiaires sous réserve d'acceptation	4
5. INSCRIPTIONS	4
5.1 Accueil et information	5
5.3 Dépôt du dossier	5
6. RESERVATION	5
7. TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES TRANSPORTS	6
7.1 Tarification	6
7.2 Achat et utilisation du titre de transport	7
7.3 Gratuité	7
7.4 Facturation	7
8. CONDITIONS D'UTILISATION	8
8.1 Nature des prestations	8
8.2 Accompagnement	9
9. ANNULATION	9
9.1 Respect des délais d'annulation	9
9.2 Annulation hors délais	10
10. CONDITIONS DE TRANSPORTS	10
10.1 Sécurité et comportement à bord des véhicules	10
10.2 Les objets trouvés	11
11. VÉHICULE AFFECTÉ AU SERVICE	11
12. CONSIGNES DE SECURITE	11
13. MISE A JOUR DE LA FICHE CLIENT	12
13.1 Modification de la situation du client	12
13.2 Non-utilisation du service	12
13.3 Procédure en cas de litige ou de refus	12

3. REGLEMENT DU SERVICE POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)

1. OBJET

Le présent acte administratif a pour objet de définir les dispositions réglementaires applicables au service de transport sur réservation, d'adresse à adresse, des personnes à mobilité réduite (TPMR) de la communauté d'agglomération « Roannais Agglomération ».

2. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

Le service TPMR est un service de transport sur inscription et réservation, réalisé par la STAR, dédié aux personnes répondant obligatoirement **à des conditions de handicap**, qui ne peuvent accéder seules ou accompagnées au réseau de transport urbain (STAR) existant.

Ce service ne se substitue pas aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale, le Département ou d'autres organismes, ainsi qu'aux déplacements nécessitant un accompagnement médicalisé durant le trajet.

3. PÉRIMETRE DESSERVI

Le service TPMR est applicable sur le périmètre des communes suivantes : **Roanne, Riorges, Mably, Le Coteau, Villerest et Commelle-Vernay.**

4. CONDITIONS D'ACCÈS

L'accès au service est conditionné à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement. **Il ne garantit en aucune manière la prise en charge de tous les transports demandés.**

Sont considérées comme ayant droit les personnes à mobilité réduite résidant sur les communes citées dans l'article 3.3 et répondant aux conditions précisées ci-après.

Les personnes en court séjour venant de communes extérieures à Roannais Agglomération peuvent bénéficier du service spécifique de transport des personnes handicapées (TPMR).

4.1 Bénéficiaires

Le service est accessible de plein droit aux personnes porteuses d'une carte CMI Invalidité (Carte Mobilité Inclusion délivrée par une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)) et dont la mention « invalidité » peut être complétée par les sous-mentions « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement - cécité » dont :

- Les personnes en fauteuil roulant qui peuvent se déplacer seules ou avec un accompagnateur obligatoire ;
- Les personnes déficientes visuelles.
- Les personnes semi-valides remplissant au moins un des critères suivants :
 - Handicaps cumulés (déficience visuelle, surdité, difficultés à se déplacer ...)

- Handicap cognitif (si incapacité à utiliser le réseau de transport urbain) ;
- Handicap temporaire non définitif (lié à un accident ou une maladie) ;
- Difficultés à gravir des marches, trouble de l'équilibre.

Pré-requis nécessaires à l'utilisation du service :

- Le recours au service TPMR nécessite d'être capable d'attendre seul, ou avec son accompagnateur, le véhicule et d'être autonome lors de la dépose ;
- Les conducteurs **ne sont pas habilités à aller chercher ou raccompagner une personne chez elle.**

4.2 Bénéficiaires sous réserve d'acceptation

Le service est accessible, sous réserve d'acceptation :

- **Aux personnes titulaires de la carte d'invalidité ou carte CMI au taux minimum de 80%** ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée ;
- Aux personnes porteuses d'un **certificat médical** avec **une date de validité inférieure à une année** et ne pouvant pas utiliser les transports collectifs.
Au terme de l'année écoulée, le certificat devra être renouvelé et fera l'objet d'une nouvelle validation pour rouvrir l'accès au service TPMR.

Bénéficiaires	Accès au service	Justificatifs requis
Personnes avec une CMI « Invalidité 80% »	Automatique	Copie de la carte CMI
Personnes avec handicap temporaire	Sur validation du dossier d'inscription	Certificat médical (valide 1 an) et sous réserve d'acceptation du dossier

5. INSCRIPTIONS

Toute demande d'accès au service est soumise préalablement à la constitution d'un dossier comprenant :

Bénéficiaire de droit (Carte CMI Invalidité à 80%)	Bénéficiaire sous réserve d'acceptation
Dossier d'inscription	Dossier d'inscription
Copie de la carte d'invalidité à 80 % ou carte CMI portant la mention « invalidité » (personnes en fauteuil roulant ou personne déficiente visuelle).	Pour les personnes qui ne détiennent pas la carte d'invalidité, certificat médical obligatoire indiquant la nature et la durée précise et temporaire de l'incapacité.
Justificatif de domicile de moins de 2 mois	Justificatif de domicile de moins de 2 mois
Copie d'une pièce d'identité.	Copie d'une pièce d'identité.
Règlement des frais de dossier d'un montant de 5€	Un règlement des frais de dossier d'un montant de 5€.

Si la mention **« besoin d'accompagnement »** est indiquée sur la carte CMI ou d'invalidité, **la présence d'un accompagnateur est obligatoire** pour que le client puisse effectuer le trajet. En

l'absence de cet accompagnateur, le service de transport pourra refuser la prise en charge. En aucun cas **le conducteur du TPMP ne pourra se substituer à l'accompagnateur.**

L'âge minimum requis pour une prise en charge sans accompagnateur est fixé à **15 ans**. En dessous de cet âge, la présence d'un accompagnateur est obligatoire.

5.1 Accueil et information

Agence commerciale « Point City » - 50 rue Jean Jaurès à Roanne

Du lundi au vendredi de 9h15 à 12h15 et de 13h30 à 18h30

Le samedi de 9h15 à 12h15 et de 14h00 à 17h00.

Accueil téléphonique au 04 77 727 727 :

Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00

Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

5.2 Retrait du questionnaire

- À l'agence commerciale STAR « **POINT CITY** » : 50 rue Jean Jaurès 42300 ROANNE
- **Au Centre d'Exploitation de la STAR** - 76 rue de Mâtel 42300 ROANNE
- Sur Internet www.bus-star.com

Il peut également être envoyé par courrier ou e-mail sur simple appel téléphonique au 04.77.727.727

Délai de traitement du dossier : un délai de 7 jours est nécessaire avant de pouvoir utiliser le service à condition que le dossier soit complet.

5.3 Dépôt du dossier

Etape 1 : Envoi ou dépôt du dossier complet (article 5. Inscription) à la STAR à l'agence commerciale ou au Centre d'Exploitation de la STAR ou par mail à star.roanne@transdev.com (voir modalités ci-dessus) ;

Etape 2 : Un rendez-vous téléphonique peut-être pris auprès du service concerné pour de plus amples informations ou une aide éventuelle pour compléter le dossier (04.77.727.727).

Etape 3 : Pour être accepté, le dossier d'inscription doit comporter toutes les mentions nécessaires ainsi qu'un numéro de téléphone (si possible portable) afin de pouvoir contacter le client en cas de nécessité. Tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une mise à jour auprès de nos services.

Information complémentaire : Au cours de l'étude de votre dossier, un complément d'information pourra vous être demandé.

6. RESERVATION

Le service réservation est ouvert toute l'année (sauf jours fériés) à toute personne disposant d'une inscription validée au service TPMP, sur un numéro dédié :

04.77.727.727

Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00

Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet www.bus-star.com et l'application MyMobi jusqu'à la veille du trajet.

Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et sur l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

Délai de réservation : de 1 mois jusqu'à la veille avant le transport pour un ou plusieurs trajets ;

Le trajet retour doit être demandé obligatoirement par l'utilisateur au moment de la réservation du trajet aller.

Un délai minimum d'1h sera appliqué entre le trajet aller (lieu de dépose) et de retour (lieu de prise en charge).

Plafond de réservation : 20 trajets par mois et par usagers bénéficiant du service TPMR.

Sur justificatif, une demande de dérogation pourra être étudiée par l'autorité organisatrice, Roannais Agglomération. Cette demande devra être déposée selon les mêmes dispositions que le dossier d'inscription (article 3. Dépôt du dossier).

Les réservations régulières sont ouvertes pour une période d'un mois au plus (*renouvelées au plus tard une semaine avant la fin de la période en cours*). **Une réservation régulière n'apporte aucune priorisation de la clientèle** par rapport à des réservations occasionnelles ;

Distance minimum de prise en charge : Une distance minimum de 700m entre le point de montée (adresse de prise en charge) et le point de descente (adresse de destination) est appliquée.

Mention « besoin d'un accompagnateur » : Pour tous les inscrits jusqu'à 15 ans ainsi que pour tous les bénéficiaires du service dont il mentionné sur le dossier « besoin d'un accompagnateur », la présence du-dit accompagnateur est obligatoire et sa présence doit être mentionnée au moment de la réservation. L'accompagnateur devra être obligatoirement présent lors de la prise en charge et sur l'ensemble du trajet, au risque de se voir refuser l'accès au véhicule.

Pour rappel, tout accompagnateur **obligatoire** bénéficie du service à titre gracieux.

Pour être considéré comme tel, l'accompagnateur obligatoire devra être **majeur et en capacité physique d'aider l'utilisateur à monter dans le véhicule, au règlement des titres de transport et d'accompagner l'utilisateur sur le trajet, le point de montée et le point de descente**.

Accompagnateur non obligatoire : S'il n'est pas fait mention sur le dossier ou la carte CMI d'un accompagnement obligatoire, il est possible de demander, sous réserve des places disponibles, à avoir un accompagnateur sur le trajet. Cet accompagnateur devra régulariser sa présence d'un titre de transport unitaire de 1.40€, validé auprès du conducteur (article 8 : Tarification).

Pour toute réservation, l'adresse précise de prise en charge (avec n° de rue, bâtiment etc.) doit être obligatoirement transmise à l'agent de réservation ou renseignée dans le formulaire.

7. TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES TRANSPORTS

7.1 Tarification

Le prix du Titre TPMR et du Titre accompagnateur obligatoire sont fixés par l'assemblée délibérante de Roannais Agglomération et appliqué par la STAR.

Un titre de transport unitaire est de 1.40 €.

La tarification en vigueur est affichée dans le véhicule.

La tarification est également disponible sur le site de la STAR : www.bus-star.com.

L'achat d'un titre de transport est obligatoire à partir de l'âge de 4 ans.

7.2 Achat et utilisation du titre de transport

Avant la montée dans le véhicule, l'usager **doit présenter ou acheter** son titre de transport auprès du conducteur.

Des Titres TPMR **sont en vente à l'unité** auprès du conducteur et sur **l'application mobile**. Il est conseillé **de disposer de l'appoint** pour l'achat à bord du véhicule. Les billets à partir de 20€ seront refusés.

A la réception de votre dossier, un système de prélèvement automatique des courses sera proposé aux usagers du service TPMR.

En cas d'accompagnateur obligatoire : Un **titre gratuit** sera remis par le conducteur.

A compter de l'âge de 4 ans, toute personne montant à bord du véhicule doit s'acquitter d'un titre de transport selon la tarification en vigueur ;

Le Titre à l'unité **est valable pour un trajet**. Par trajet, est entendu le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du client. Le retour constitue lui-même un autre trajet ;

Les Titres **ne sont ni repris, ni échangés**.

7.3 Gratuité

La gratuité s'applique sur l'ensemble du réseau les samedis. La montée à bord d'un véhicule Flexy TPMR est « libre » et ne nécessite pas de disposer ni de valider un titre de transport.

En revanche, **cela n'exclut pas une inscription au préalable** via les canaux de communication existants pour toute prise en charge. La réservation en cas de gratuité reste obligatoire.

Les modalités réglementaires pour **toute annulation hors délais restent identiques** lors de la gratuité.

7.4 Facturation

Après **demande écrite auprès des services de la Star** et examen de cette demande, les trajets peuvent être **payés exceptionnellement sur facturation** et après ouverture d'un compte dans les cas suivants :

- Pour le transport des personnes mineures (en dehors du cadre scolaire) ;
- Pour les personnes sous tutelle ;
- Pour les personnes en transport régulier pour le motif travail avec une prise en charge de l'employeur ;

La facturation sera adressée chaque fin de mois, le paiement devra être effectué à réception de facture.

8. CONDITIONS D'UTILISATION

8.1 Nature des prestations

Le service TPMR fonctionne **tous les jours de l'année, sauf dimanches et jours fériés, aux horaires suivants : Du lundi au samedi (sauf jours fériés) entre 8h00 et 19h00.**

Ce service **ne se substitue pas à un service de taxi, ni à un véhicule sanitaire léger (VSL)** ou à un service d'ambulance. Il s'agit d'une offre complémentaire facultative au réseau de transport urbain de voyageurs de Roannais Agglomération. Il a pour vocation d'assurer les déplacements **d'adresse à adresse** (*du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile*) des personnes dont le handicap définitif ou temporaire ne permet pas l'accès au réseau de transport classique. Les informations **telles que le numéro de rue, l'entrée ou un arrêt de bus de prise en charge ou de dépose**, seront précisées par l'utilisateur lors de la réservation.

Le service de transport assure le déplacement des personnes pour **les motifs définis ci-après** :

- Les déplacements réguliers (domicile/travail) ;
- Les déplacements occasionnels et de fréquences variables (démarches administratives, visites privées, achats, loisirs, ...).

Ne seront pas assurés par ce service : Les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM et les déplacements pris en charge par la MDPH. Ainsi, les déplacements pour motif médical pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger avec prise en charge par les caisses d'assurance maladie ne seront pas effectués.

Le conducteur n'est pas habilité à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domicile, cabinet médical...). Il peut aider à la montée et à la descente du véhicule. **L'aide fournie ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés.** Seules les manipulations liées au matériel sont autorisées. Dans le cas d'un accompagnement obligatoire, l'accompagnateur doit amener la personne au point de prise en charge sur l'espace public et avoir la capacité de l'assister tout au long du trajet ;

Le conducteur **ne peut changer son itinéraire et ne peut faire de halte** durant le parcours à la convenance du client. Le conducteur ne sera pas en mesure de réaliser d'aménagements, modifications horaires ou d'itinéraires en direct avec l'utilisateur au cours du trajet.

Les demandes de transport sont prises en compte **dans la limite de disponibilités** des moyens humains et techniques. En fonction des disponibilités lors de la réservation, la Star pourra être amenée à :

- Proposer des aménagements sur les horaires demandés par l'ayant droit ;
- Lorsque cela est possible, un regroupement avec d'autres usagers du service. Un SMS de confirmation avec le nouvel horaire de prise en charge sera alors envoyé. Cette organisation dépendra des itinéraires, des temps de parcours et des disponibilités.
Dans le cas d'un **regroupement avec d'autres usagers**, l'horaire initialement proposé pourra être décalé jusqu'à 15 minutes maximum.
Afin d'optimiser le service et en faire bénéficier le plus grand nombre, le regroupement avec d'autres clients sera favorisé par les services de réservation.
- Refuser, en dernier recours, la demande de transport en cas de saturation.

Pour tout enfant dont l'âge est inférieur à 10 ans, il est obligatoire de fournir un dispositif de retenue homologué et adapté à sa morphologie. La législation oblige à transporter un enfant de moins de 3 ans dans un siège bébé et les enfants de 3 à 10 ans dans un siège avec rehausseur. Ces dispositifs ne sont pas fournis par le transporteur.

Les enfants de plus de 4 ans doivent s'acquitter d'un titre de transport.

Les voyageurs seront tenus de se conformer aux modalités d'accès au véhicule qui seront définies selon les besoins de l'exploitant et susceptibles d'évoluer. Ces modalités seront mises à jour sur le site internet de la Star www.bus-star.com.

Les voyageurs sont tenus d'adopter un comportement respectueux à l'égard des autres passagers du personnel et du matériel et de se conformer à toutes les consignes du présent règlement. Certains de ces agissements seront constitutifs d'une infraction et pourront par conséquent faire l'objet de poursuites pénales.

8.2 Accompagnement

Dans les cas d'accès difficile au domicile de l'utilisateur, le conducteur ne peut pas accompagner la personne prise en charge et ne peut laisser une ou plusieurs personnes seules dans le véhicule.

L'utilisateur devra être aidé par une personne valide et autonome afin d'accéder au véhicule et réaliser le trajet domicile (ou point de montée) jusqu'au véhicule.

Rappel : la prestation effectuée par le conducteur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé, maison de retraite, centre de rééducation...).

ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE	ACCOMPAGNATEUR FACULTATIF
La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements (<i>soit par mention sur la carte d'invalidité, soit par choix personnel</i>) est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. 1 seul accompagnateur voyage alors gratuitement. Un accompagnateur sera obligatoire en cas d'inscription pour handicap cognitif. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeure, valide et apte à assister l'utilisateur par la connaissance du handicap.	Il s'agit d'une personne de la famille ou d'un ami valide qui participe 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 STAR dès l'âge de 4 ans. Il sera autorisé à être transporté, dans la limite des places disponibles. Tout accompagnateur devra être mentionné et validé au moment de la réservation au risque de se voir refuser l'accès au service.

9. ANNULATION

9.1 Respect des délais d'annulation

Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement programmé, il est tenu d'en informer le service réservations PMR par téléphone au **04.77.727.727 au plus tard la veille** avant 19h (du lundi au samedi) pour le lendemain matin, ou avant 18 heures (le dimanche) pour un transport prévu le lundi matin ;

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des transports publics ;

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet www.bus-star.com et l'application MyMobi selon les mêmes conditions. Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et via l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site ;

Annulation par le transporteur : En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (*panne de véhicule, intempéries, voir absence de conducteurs etc.*) et dès connaissance de la situation, l'opérateur mettra tout en œuvre (courriel, téléphone) pour en informer les clients ayant réservé leur trajet.

9.2 Annulation hors délais

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, en cas d'absence ou de retard du client, ce dernier peut être contacté par le conducteur par téléphone sur la base du numéro fourni lors de l'inscription.

Sur une année calendaire et en cas de retard, d'absence et/ou de non-paiement répétés, des pénalités ou un refus d'accès au service pourra être envisagé. Une ou plusieurs annulations hors délais donneront lieu à une suspension temporaire ou définitive du service.

Auquel cas, **si l'utilisateur (et son accompagnateur) ne se présentent pas, le paiement du transport est dû, soit de la valeur du titre unitaire à 1.40€.**

En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation, ou d'annulation tardive non justifiée, Transdev Roanne peut appliquer les sanctions suivantes à l'encontre des usagers :

- **Premier niveau** (1^{ère} absence) - un avertissement par courrier avec le paiement du titre de transport (1.40€).
Le délai de règlement est de **15 jours** – Tant que l'utilisateur n'a pas régularisé son amende de premier niveau – **aucune nouvelle inscription ne sera possible sur le service.**
- **Deuxième niveau** (2^{ème} absence) - une amende forfaitaire de 20€ notifiée par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception (RAR).
Le délai de règlement est de **15 jours** – Tant que l'utilisateur n'a pas régularisé son amende du second niveau – **aucune nouvelle inscription ne sera possible sur le service.**
- **Troisième niveau** (3^{ème} absence) - Une exclusion temporaire de 6 mois sur une année calendaire.

Sera considéré comme absence, toute non-présentation à partir d'un retard de 5mn.

Le règlement doit se faire directement **au Point City : 50 Rue Jean Jaurès 42300 Roanne** ou par chèque à l'adresse suivante : **STAR, Service Exploitation, 76 rue de Matel, 42300 Roanne.**

10. CONDITIONS DE TRANSPORTS

10.1 Sécurité et comportement à bord des véhicules

- A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité ;
- Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité ;
- Le conducteur assure la fixation des fauteuils roulants par un dispositif de sécurité (4 points d'attache) ;
- Le conducteur ne peut arrêter le véhicule, que si les conditions de sécurité le permettent ;

- Il est interdit de fumer ou de vapoter, d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule.
- La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire + dans la limite de 2 sacs à main pour les courses liées à des besoins de la vie courante (alimentaires, vestimentaires...).

CAS PARTICULIERS DES ANIMAUX : Les animaux ne sont autorisés, que dans les cas suivants

- Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm) ;
- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées (quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental) titulaires de l'une des cartes d'invalidité – Cartes Mobilité Inclusion prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ;
- Les chiens guides d'aveugles en cours de formation. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle.

10.2 Les objets trouvés

Nous vous invitons à vous rendre au **Point City** au 50 rue Jean Jaurès 42300 Roanne.

11. VÉHICULE AFFECTÉ AU SERVICE

Le service TPMR est assuré directement par la Star ou par des partenaires dûment habilités par l'autorité organisatrice, à l'aide de véhicules affectés à ce service et dont certains sont spécialement aménagés pour les personnes en fauteuil roulant. Les moyens sont affectés par l'opérateur sans choix possible par le client.

12. CONSIGNES DE SECURITE

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques ou tout objet contondant). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé. (Chaise annexe, sac à dos, housse de protection...). Conformément au code de la route les personnes transportées devront faire usage de la ceinture de sécurité ou produire un certificat médical les en dispensant.

- Des règles de civisme doivent être respectées, ne pas boire, fumer, vapoter, ni manger dans le véhicule ;
- Il est interdit de distraire le conducteur pendant la course ;
- Monter dans le véhicule sans avoir réservé au préalable ;
- Les produits dangereux et inflammables sont interdits.

Le service ne peut être tenu pour responsable de dégradations sur les marchandises transportées ;

13. MISE A JOUR DE LA FICHE CLIENT

13.1 Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est obligatoire de **prévenir par écrit ou par téléphone le service** TPMR au 04.77.727.727, pour permettre la prise en compte de ces nouvelles informations.

Le service des transports ne pourra être tenu responsable pour une prise en charge non adaptée, si le bénéficiaire du service n'a pas tenu informé le service des modifications de sa situation.

De la même manière, le service ne pourra être tenu responsable si l'utilisateur n'a pas pu être informé du fait de l'absence de mises à jour des données postales ou téléphoniques (ex : annulation en cas de force majeure, amende, suspension du service...).

13.2 Non-utilisation du service

Le fichier clients est mis à jour annuellement.

Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur les 18 derniers mois sont archivées. Conformément au RGPD, nous vous invitons à vous référer au paragraphe "confidentialité des données" du règlement général de transports.

Toute nouvelle demande de réservation sera au préalable **soumis à réinscription** au service TPMR, afin de remettre à jour les données pour organiser les transports.

13.3 Procédure en cas de litige ou de refus

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai d'un mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation (par internet, par téléphone ou directement au Point City). Le présent règlement intérieur est soumis à la loi française. Tout différend relatif à son exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Conformément aux articles L.612-1 et suivant le code de la consommation, tout voyageur a la possibilité, à son initiative, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à Transdev Roanne. Le voyageur, après avoir saisi Transdev Roanne 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 d'un médiateur.

Le présent règlement prendra effet à compter du 1 octobre 2025.