

RÈGLES GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE PROXI'TAC



ESPACE BUS TAC • Place de la Gare • 74100 Annemasse

N° VERT

0 800 00 19 53

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

www.reseau-tac.fr



Annemasse Agglo
Annemasse • Les Voirons Agglomération



Le réseau TAC et ses collaborateurs font leur possible pour permettre à chacun de voyager dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

En tant qu'utilisateur d'un espace public, la qualité du service rendu dépend également de vous. C'est dans cet esprit qu'a été conçu le règlement pour le service PROXI'TAC.

1 - DÉFINITION DU SERVICE PROXI'TAC

Le service Proxi'TAC est un service de transport à la demande sur réservation mis en place sur les communes de Bonne, Cranves-Sales, Étrembières, Juvigny, Machilly, Vétraz-Monthoux, Saint-Cergues, Lucinges et Contamine-sur-Arve (desserte uniquement de l'hôpital Findrol le dimanche).

Le service permet aux usagers d'avoir un système de rabattement sur le réseau de bus, principalement sur les terminus, et dont les horaires de départ / d'arrivée sont calés sur les horaires d'arrivée / de départ des bus.

Ainsi, le service Proxi'Tac est bien le prolongement des lignes de bus sur les secteurs non desservis par ces lignes et parfaitement articulé avec le réseau de bus. Cette coordination avec les horaires de bus et la parfaite gestion des correspondances vont favoriser le taux de groupage.

La carte zonale est la suivante :

Il existe 4 zones de transport à la demande, lesquelles rabattent sur le terminus principal de la zone :

Zone A : Etrembières

- permet de desservir Châtelaine, Etrembières Mairie et Croix d'Ambilly (le dimanche) et de récupérer les lignes régulières 3, 5 et DA.

Zone B : Machilly / Saint-Cergues / Juvigny / Ville-la-Grand

- permet de desservir Altéa, Machilly Gare, St-Cergues Mairie, La Cave aux Fées, Champ Béroü et Prés des Plans (le dimanche) et de récupérer les lignes régulières T2, 6 et DA.

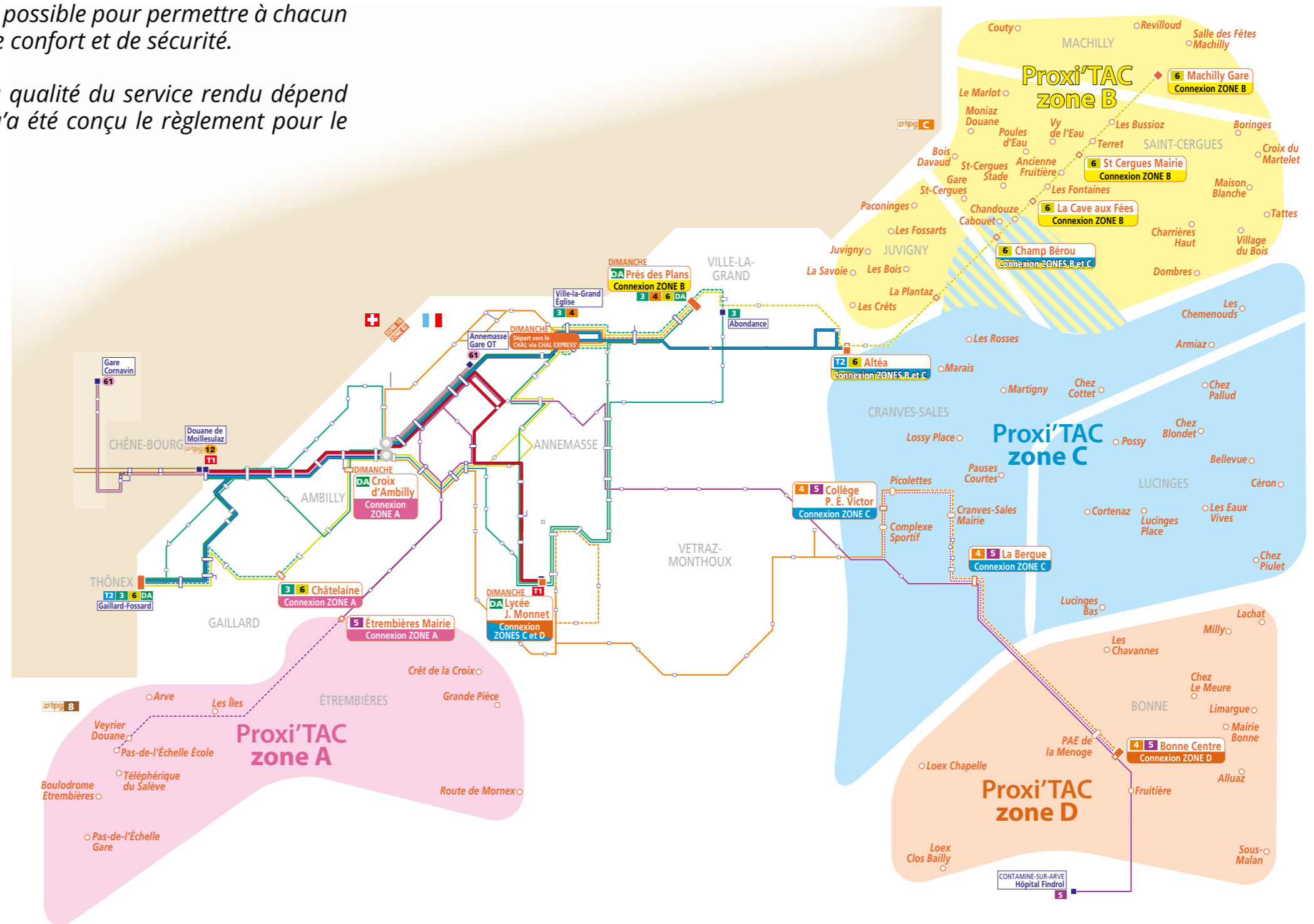
Zone C : Cranves-Sales / Lucinges

- permet de desservir La Bergue, Collège P.É. Victor et Lycée J. Monnet (le dimanche) et de récupérer les lignes régulières 4, 5 et DA.

Zone D : Bonne

- permet de desservir Bonne Centre et de récupérer les lignes régulières 4 et 5.

Il n'est pas possible, pour l'utilisateur, d'utiliser ce service pour passer d'une zone à l'autre.



CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE :

1. 4 courses maximum par jour et par usager
2. Trajet minimum de 800 mètres

1.1 - PERSONNES POUVANT BÉNÉFICIER DU SERVICE PROXI'TAC

Toute personne peut bénéficier de ce service. Il n'est pas nécessaire d'habiter sur Annemasse Agglo pour utiliser ce service.

Les mineurs de moins de 10 ans doivent être accompagnés par un adulte à bord du véhicule.

Le service Proxi'TAC n'est pas accessible aux scolaires le matin avant 9 heures et le soir après 16 heures. Pour ces horaires, des cars scolaires existent.

1.2 - RÉSERVATION D'UN TRAJET

Les réservations sont possibles jusqu'à 2h avant le déplacement. Les réservations pour le lundi sont à faire le samedi précédent au plus tard avant 16h30. De manière générale, les réservations pour des déplacements le matin sont à faire la veille avant 17h. Pour des déplacements programmés, les réservations peuvent se faire pour une semaine.

Pour contacter la centrale de réservation : 04 50 844 678.

Du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30.

Les jours de fonctionnement du service :

- Du lundi au samedi de 5h30 à 19h30
- Le dimanche de 9h à 13h et de 15h à 18h

Lors de la réservation, le client doit donner son nom, la ligne qu'il souhaite emprunter, l'arrêt de départ et de destination, le jour

et l'horaire du parcours choisi dans la grille horaire de la ligne souhaitée. Par rapport à l'horaire demandé, il existe une modification de vos demandes par la centrale de réservation pour favoriser le groupage des courses : 10 min avant et jusqu'à 5 min après l'horaire demandé pour les catégories « travail », « scolaire », « rendez-vous médical » ; 30 min avant et jusqu'à 15 min après l'horaire demandé pour les autres motifs de déplacement.

1.3 - ANNULATION/MODIFICATION D'UN TRAJET

En cas d'annulation ou de modification de parcours, il est impératif de prévenir la centrale de réservation le plus tôt possible.

Ainsi, **l'annulation est à faire au plus tard dans la ½ journée qui précède le transport.**

Pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles), des modifications d'horaires ou des annulations de course pourront avoir lieu.

En cas de modification ou d'annulation par la Centrale Proxi'TAC, le voyageur sera prévenu au mieux la veille du trajet réservé et au plus tard deux heures avant l'horaire théorique du trajet par téléphone, mail ou SMS.

Il est demandé au voyageur d'être prêt à l'heure indiquée, afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants. Au-delà de 3 minutes de retard du voyageur, la course pourra ne pas être assurée et sera considérée comme étant un déplacement inutile.

Les annulations tardives et les retards fréquents :

Une annulation tardive est une annulation qui est faite H-2 (2 heures avant le trajet) ; en cas d'annulation du trajet par l'utilisateur alors que le conducteur est en route pour assurer la prestation, celle-ci est considérée comme étant un déplacement inutile :

- **Au bout de 3 annulations tardives / retards fréquents** sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur recevra un courrier de rappel,
- **Au bout de 5 annulations tardives / retards fréquents** sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur sera automatiquement placé en restriction de niveau 1, et recevra un courrier pour l'en informer,
- **Si récidive, à la 6^{ème} annulation tardive** sur une période de 90 jours glissants, l'utilisateur sera placé en restriction de niveau 2 et recevra un courrier pour l'en informer,
- **À chaque récidive**, l'utilisateur verra sa condition d'accès restreinte par le niveau supérieur.

Les restrictions avec radiation provisoire suspendent d'autant le nombre de jours glissants.

Les déplacements inutiles :

Les déplacements inutiles sont les déplacements qui sont effectués ou en cours, et l'utilisateur ne se présente pas au rendez-vous

- **Au 2^{ème} déplacement inutile** sur un trimestre, l'utilisateur recevra un courrier de rappel du règlement de service
- **Dès le 3^{ème} déplacement inutile** sur 90 jours glissants, l'utilisateur se verra remettre une restriction de niveau 2 (radiation pendant une durée de 30 jours)

En cas de récidive,

- d'un déplacement inutile = restriction de niveau 3,
- d'une annulation tardive = une restriction

de niveau 2 sera de nouveau mise en place (remise à 0 du nombre de jours d'accès au service pendant 90 jours)

1.4 - INFORMATIONS CONCERNANT LE VOYAGEUR

En cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, il est indispensable que l'utilisateur en informe la centrale de réservation afin d'intégrer ces informations.

2 - QUELQUES RÈGLES POUR UNE BONNE UTILISATION DU SERVICE

Restriction	Détail	Motif	Annemasse Agglo prévenue
	Rappel	3 annulations tardives ou 2 déplacements inutiles sur 90 jours glissants	
Niveau 1	Accès limité au service : 2 trajets par jour pendant 1 mois	5 annulations tardives ou retards sur 90 jours	
Niveau 2	Radiation provisoire au service pendant 30 jours	Récidive niveau 1 sur 90 jours glissants OU 3 ^{ème} déplacement inutile sur 90 jours glissants	Oui
Niveau 3	Radiation provisoire au service pendant 90 jours	Récidive niveau 2	Oui

Dans le véhicule, le conducteur vous accueille et veille à votre confort et à votre sécurité. À l'arrêt, n'hésitez pas à lui faire part de vos questions. À tout moment, merci de suivre les consignes qu'il peut être amené à vous transmettre.

2.1 - À L'ARRÊT

Une fois la réservation effectuée, le client monte à bord du véhicule à l'heure et à l'arrêt choisis. Il est nécessaire de se présenter 2 minutes avant le passage prévu



du véhicule. À l'arrivée de ce dernier, le titre de transport doit être préparé ou acheté auprès du conducteur. Le conducteur demandera le nom du client afin de s'assurer que le trajet a bien été réservé.

Attention : la montée et la descente du véhicule ne peuvent se faire qu'aux arrêts des lignes ProxiTAC et du réseau TAC.

2.2 - PENDANT VOTRE VOYAGE

1/ Ceinture de sécurité

Les voyageurs doivent attacher leur ceinture de sécurité. Le chauffeur peut refuser de démarrer si un passager n'a pas mis sa ceinture. Il faut éviter de parler au conducteur sans nécessité pendant le trajet.

2/ Bagages, colis dangereux

- Sont admis dans les véhicules les paquets peu volumineux, dont la plus grande dimension est inférieure à 0,45 m, susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins et d'un poids ne dépassant pas 10 kg.
- L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité, ou l'insuffisance d'emballage peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs (article 77-1 du décret n° 730 du 22 mars 1942). Les aliments et les boissons (hors de leur emballage) sont interdits à bord des véhicules.
- Les agents du réseau TAC sont habilités à refuser l'admission de certains objets si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs (en raison de leur taille, de leur poids, ou bien du nombre élevé de voyageurs déjà présents dans

le véhicule empêchant l'accès à bord de l'objet concerné).

- Le réseau TAC ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait desdits objets incriminés, ni même des dommages causés sur ces mêmes objets. Le propriétaire du bien demeure en revanche responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

3/ Poussettes, vélos, rollers, skateboards

- Dans les véhicules, les poussettes sont acceptées à condition d'être pliées.
- Les skateboards et les rollers doivent être tenus sur les genoux.
- Les vélos sont interdits à bord des véhicules.
- Le réseau TAC ne peut être tenu pour responsable des conséquences en cas de non-respect de ces consignes.

4/ Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules.

Toutefois il est fait exception à cette règle :

Pour les animaux de petite taille, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés, ou dans des cages suffisamment enveloppées, et de ne pas salir ou incommoder les voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 0,45 m. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux, s'il occupe une place assise et demeure entièrement responsable de son animal.

Les chiens de plus grande taille doivent être tenus en laisse, muselés, et munis d'un titre de transport, et peuvent

être refusés à bord du véhicule à l'appréciation du conducteur pour des raisons de sécurité.

Pour les chiens guides d'aveugles - ayant fait l'objet d'un dressage spécial - qui accompagnent les aveugles titulaires d'une carte de priorité ou d'invalidité, la présentation de cette carte peut-être requise par les agents du réseau TAC. Les chiens guides d'aveugles voyagent gratuitement.

Le réseau TAC ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure en revanche responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

5/ Comportement des voyageurs

Pour le confort et la sécurité de tous, il est demandé aux voyageurs:

- De tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel.
- D'observer les règles d'hygiène élémentaire.

Tout accident corporel survenu à un voyageur à l'occasion de son transport dans les véhicules, à sa montée ou descente dans les véhicules, devra immédiatement être signalé au conducteur du véhicule. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

Par respect pour les autres voyageurs, il est interdit :

- De monter en état d'ivresse dans un véhicule.
- De monter dans une tenue susceptible d'incommoder les autres voyageurs.
- De troubler l'ordre et la tranquillité dans les véhicules.
- De quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans un véhicule.
- De fumer à bord des véhicules (décret 92-478 du 29 mai 1992).

Pour le bon fonctionnement et l'agrément du service, il est interdit :

- De souiller ou dégrader le matériel, quel qu'il soit, mis à la disposition des voyageurs (pancartes, affiches, sièges, valideurs, etc.).
- De se servir d'un matériel quelconque réservé au personnel.
- De tracer toute inscription ou graffiti sur le matériel ou d'apposer des affiches.

Le non-respect des prescriptions mentionnées ci-dessus constitue une contravention de 4^e classe.

Le contrevenant est invité à régler immédiatement une indemnité forfaitaire, dans ce cas une quittance sera délivrée. À défaut de paiement immédiat, un procès-verbal d'infraction est établi et le contrevenant dispose d'un délai de 2 mois pour régler ce montant. En cas de non-paiement, le procès-verbal est transmis au Ministère Public et le contrevenant est redevable d'une amende forfaitaire majorée d'un montant de 375 euros.

3 - UTILISATION ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

La tarification à bord du service ProxiTAC est la même que pour l'ensemble du réseau de bus. Chaque voyageur doit obligatoirement se munir d'un titre de transport valide, ticket ou abonnement.

Le conducteur peut refuser l'accès à toute personne ne disposant pas d'un titre de transport valable même en cas de réservation au préalable.



3.1 TARIFS ET RÈGLES D'UTILISATION

- Pour gagner du temps, avant de monter dans le véhicule, faites l'appoint. Pour des raisons de sécurité de caisse, les billets de plus de 10 euros ne sont pas acceptés.
- Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage à l'intérieur des véhicules ainsi qu'à l'agence commerciale TAC.
- En aucun cas, le réseau TAC n'est tenu de rembourser le prix des titres de transport qui n'auraient pas été utilisés.
- Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport. Les titres peuvent être acquis :
 - dans les points de vente du réseau TAC (agence commerciale et dépositaires) pendant leurs heures d'ouverture ;
 - dans les véhicules auprès des conducteurs sous réserve d'un paiement effectué uniquement en espèces, le voyageur étant par ailleurs tenu de faire l'appoint ;
 - sur le site internet www.reseau-tac.fr.
- Le conducteur horodate le ticket, note le nom de la personne sur le ticket et le déchire. Les abonnements doivent être présentés au conducteur.
- Prenez soin de vos titres de transport et conservez-les pendant toute la durée du voyage.
 - Carte de base : elle est valable 5 ans et doit être conservée dans son étui protecteur avec le coupon d'abonnement en règle.
 - Tickets : évitez les contacts avec l'eau et ne les pliez pas.

3.2 - CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET INFRACTIONS

Tout voyageur est tenu de présenter un titre de transport valable à toute réquisition

des agents de l'exploitation, et le cas échéant, le justificatif lui donnant droit à un tarif réduit.

Est considéré en situation irrégulière tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre de transport non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre.

Est considéré en situation de fraude manifeste tout voyageur qui présente un titre de transport falsifié.

Les cas d'infraction sont notamment :

- Circulation sans aucun titre de transport.
- Utilisation d'un titre au-delà de sa période de validité : les tickets offrent une validité d'1 heure à compter de la première validation et les abonnements, une validité illimitée.
- Non oblitération du titre.
- Non report du numéro d'abonné sur le coupon d'abonnement.
- Utilisation d'un titre à tarification particulière sans justificatif d'ayant droit.
- Falsification du titre de transport.

Tout voyageur considéré en situation irrégulière ou en situation de fraude manifeste commet une infraction classée en contravention de 3^{ème} classe, sauf pour la falsification du titre de transport qui est une infraction classée en contravention de 4^{ème} classe.

Lorsque la contravention est constatée par les agents assermentés du réseau TAC, l'action publique est éteinte par une transaction entre le réseau TAC et le contrevenant.

La transaction est réalisée par le versement au réseau TAC d'une indemnité forfaitaire. Ce versement est effectué :

- Soit au moment de la constatation de l'infraction entre les mains de l'agent du réseau TAC, auquel cas ce versement

donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance extraite d'un carnet à souches. Cette quittance est anonyme ;

- Soit dans un délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction auprès du service du réseau TAC indiqué dans la proposition de la transaction. Dans ce dernier cas, il est ajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution de dossier. L'agent habilité du réseau TAC établit alors un procès-verbal de constatation d'infraction.

Ce procès-verbal devant obligatoirement comporter, entre autres, les éléments d'identité du contrevenant (nom, prénom, date de naissance et adresse) l'agent verbalisateur est habilité à procéder à un contrôle d'identité. Pour ce cas, et en cas de besoin, l'agent verbalisateur peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire (conformément à l'article 17 de la loi n°99-291 du 15 avril 1999, dont les conditions d'application sont définies par le décret n°2000-1136 du 24 novembre 2000).

Montant de l'indemnité forfaitaire :

- Voyageurs démunis de tout titre de transport : 36 fois la valeur du module tarifaire de base (arrondi à l'euro inférieur) soit 51,50 € (valeur au 01/01/2015).
- Autres cas : 24 fois la valeur du module tarifaire de base (arrondi à l'euro inférieur) soit 34,50 € (valeur au 01/01/2015).

Nota : le module tarifaire de base est le prix d'un billet de classe unique vendu par carnet au tarif normal sur le réseau RATP. Les frais de dossier d'un montant de 38 euros (au 1^{er} janvier 2002) sont immédiatement exigibles selon la loi dès lors que la transaction n'est pas réalisée sur place.

Toute agression verbale ou physique fera l'objet de l'établissement d'un procès-verbal de délit et sera transmis au Parquet.

Le contrevenant doit s'acquitter dans les délais prévus du montant des sommes dues au titre de la transaction, à moins qu'il ne formule dans un délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction une protestation auprès du réseau TAC. Cette protestation accompagnée du procès-verbal d'infraction est transmise au Ministère Public. Si cette protestation est rejetée, le contrevenant fait l'objet de poursuites pénales.

À défaut de paiement ou de protestation dans le délai de 2 mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par le réseau TAC au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrable par le Trésor Public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le Ministère Public. Le montant de l'amende forfaitaire majorée est actuellement de 375 euros et reste acquis au Trésor Public.

Pour tous les titres de transport accompagnés d'une carte nominative, et sans préjudice de poursuite devant les tribunaux compétents, toute utilisation frauduleuse de la carte ou du titre entraîne la résiliation immédiate de l'un ou l'autre et leur retrait avec impossibilité de faire établir une nouvelle carte pendant 1 an.

Les sommes versées correspondant à la période de validité du titre restant à couvrir sont acquises au transporteur à titre de dommages-intérêts.



4 – DIVERS

4.1 - SUGGESTIONS / RÉCLAMATIONS

Les réclamations doivent être faites :

- Soit par écrit en adressant un courrier à TP2A, 6 rue des Biches, 74100 VILLE-LA-GRAND.
- Soit par téléphone en contactant TP2A au 04 50 38 29 35 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.
- Soit en direct en vous rendant à l'Espace Bus TAC, Place de la Gare, 74100 ANNEMASSE. Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h, le samedi de 9h30 à 12h30.

4.2 - OBJETS TROUVÉS

Contactez TP2A au 04 50 38 29 35 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Ou signalez la perte d'un objet sur le www.reseau-tac.fr rubrique contact/objet perdu.

La restitution aux ayants droit est

subordonnée à la justification de leur identité, de leur domicile et de leur émargement.

Ce règlement a été rédigé en application des codes, lois et décrets en vigueur :

Vu le Code Pénal.

Vu la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer.

Vu le décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté, l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

Vu la loi n°85-1407 du 30.12.85 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal.

Vu les décrets n° 86-1044 et n° 86-1045 du 18.09.86.

Vu le décret n°89-989 du 29 décembre 1989.

Vu les articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale.

Vu le décret n°92-478 du 29 mai 1992.

QUESTIONS/RÉPONSES

PROXI'TAC peut-il venir me chercher devant chez moi et m'emmener à n'importe quelle adresse ?

Non, PROXI'TAC est un service de transport sur réservation qui dessert uniquement les arrêts des lignes PROXI'TAC et les terminus des lignes du réseau TAC. Il s'agit d'un système de transport à la demande qui vous dépose, dans votre zone, sur un arrêt de bus de ligne régulière.

Puis-je réserver un trajet pour une prise en charge immédiate ?

Non, vous devez réserver votre trajet au moins 2 heures avant le départ de la course. Exemple : Pour prendre PROXI'TAC jeudi à 15h30, je peux réserver la course le jour-même avant 13h30.

Puis-je me déplacer à n'importe quel moment avec PROXI'TAC ?

Le service fonctionne du lundi au samedi de 5h30 à 19h30, le dimanche de 9h à 13h et de 15h à 18h. Les scolaires ne sont pas pris en charge avant 9h et après 16h.

Faut-il préciser le nombre de personnes qui voyagent avec moi ?

Chaque voyageur doit effectuer une réservation pour pouvoir monter à bord.

Je n'habite pas Annemasse Agglo, puis-je utiliser PROXI'TAC ?

Oui, il n'est pas nécessaire de résider sur le territoire d'Annemasse Agglo pour bénéficier de ce service.

Je souhaite annuler un parcours réservé depuis plusieurs jours, que dois-je faire ?

En cas d'annulation ou de modification de parcours, il est impératif, pour le bon fonctionnement du service, de contacter la centrale de réservation au plus tard la veille du parcours.

Mon abonnement « tout Annemasse » fonctionne-t-il à bord du PROXI'TAC ?

Oui, la tarification à bord de PROXI'TAC est la même que dans tout le réseau de bus traditionnel.

Je voyage avec un nourrisson, le véhicule est-il équipé de siège auto ?

Le véhicule sera équipé d'un siège auto adapté à l'âge du nourrisson dès lors que sa présence a été signalée au moment de la réservation.



Le réseau TAC et ses collaborateurs font leur possible pour permettre à chacun de voyager dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

En tant qu'utilisateur d'un espace public, la qualité du service rendu dépend également de vous. C'est dans cet esprit qu'a été conçu le règlement pour le service PROXITAC.

ESPACE BUS TAC • Place de la Gare • 74100 Annemasse



N° VERT

0 800 00 19 53

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

www.reseau-tac.fr



Annemasse **Agglo**
Annemasse • Les Voirons Agglomération

