



## REGLEMENT D'EXPLOITATION TAO

<b>ARTICLE 1 – OBJET</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCES AUX VEHICULES, QUAIS ET SITES</b>	<b>3</b>
2.1 Restrictions d'accès	3
2.2 Montée et descente des véhicules	4
2.3 Arrêts	4
2.4 Accès aux places réservées	5
2.5 Personnes à mobilité réduite	5
2.6 Poussettes et enfants de moins de 4 ans	5
2.7 Bagages, colis et objets encombrants	5
2.8 Armes	6
2.9 Cycles, engins motorisés et engins de déplacement personnel	6
2.10 Animaux	6
2.11 Appareils ou instruments sonores	6
<b>ARTICLE 3 – VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT</b>	<b>7</b>
3.1 Titres valables pour utiliser les transports TAO	7
3.2 Acquisition de titres de transport	7
3.3 Validation des titres de transport	7
3.4 Remboursement / remplacement des titres de transport	8
<b>ARTICLE 4 – CONDITIONS TARIFAIRES</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 5 – INTERDICTIONS</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 6 – OBLIGATIONS</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 7 – CONTROLE ET CONSTAT DES INFRACTIONS</b>	<b>9</b>
7.1 Infractions et sanctions	9
7.2 Modalités de verbalisation	10
7.3 Identité des passagers	10
7.4 Voies et délais de recours	10
<b>ARTICLE 8 – OBJETS PERDUS ET VOLES</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 9 – VIDEOPROTECTION</b>	<b>11</b>



<b>ARTICLE 10 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE RESATAO</b>	<b>11</b>
10.1 Présentation du service	11
10.2 Inscription au service	11
10.3 Réservations	12
10.4 Ponctualité, retard, annulation, absence	12
10.5 Trajets	12
10.6 Titres de transport	13
10.7 Règles applicables aux voyageurs	13
<b>ARTICLE 11 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE ACCESSTAO</b>	<b>14</b>
11.1 Présentation du service	14
11.2 Inscription au service	14
11.3 Réservations	16
11.4 Accompagnateurs	17
11.5 Ponctualité, retard, annulation, absence	17
11.6 Trajets	18
11.7 Titres de transport	18
11.8. Transport de systèmes respiratoires	18
11.9. Fauteuils roulants	18
11.10 Règles applicables aux voyageurs	19
<b>ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 13 – RECLAMATIONS ET LITIGES</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 14 – COORDONNEES</b>	<b>21</b>

## ARTICLE 1 – OBJET

---

**1.1** Le présent Règlement d'exploitation a pour objet de régir les conditions d'utilisation des services de transport TAO exploitées par Keolis Métropole Orléans ou ses sous-traitants (ci-après désignés ensemble « **Exploitant** »).

Il s'applique à tout voyageur (ci-après désigné « **voyageur** » ou « **client** ») utilisant un service de transport TAO (lignes régulières, lignes scolaires, transport à la demande et transport des personnes à mobilité réduite), quel que soit le moyen de déplacement utilisé (bus, tramway, véhicule léger ou adapté).

**1.2** Le présent Règlement d'exploitation s'insère dans le cadre juridique défini par le Code des transports et le Code de procédure pénale.

Il forme avec les Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport TAO et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport « jvMalin », le contrat de transport régissant les obligations entre le client voyageur et Keolis Métropole Orléans applicable à l'ensemble des services de mobilités TAO et matérialisé par le titre de transport.

**1.3** Les personnes qui contreviennent aux dispositions du présent règlement sont susceptibles d'être pénalement sanctionnées en vertu des textes visés à l'alinéa 1.2.

**1.4** L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages qui seraient causés du fait de l'inobservation des prescriptions du présent Règlement d'exploitation.

**1.5** L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation sont disponibles en agence commerciale (4 rue de la Hallebarde 45000 Orléans) et sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr).

Des extraits rappelant les principales dispositions sont affichés dans les véhicules TAO.

**1.6** Le voyageur est invité à lire attentivement les dispositions du présent Règlement qui peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCES AUX VEHICULES, QUAIS ET SITES

---

### 2.1 Restrictions d'accès

**2.1.1** Les mineurs voyageant seuls restent sous la responsabilité de leurs parents.

Il revient donc aux parents de savoir mesurer si leur enfant est en capacité d'effectuer le trajet seul, compte tenu des imprévus éventuels inhérents aux transports urbains (incidents pendant le transport, rupture de correspondance...).

**2.1.2** Il est interdit à toute personne en état d'ivresse manifeste de s'introduire ou de se maintenir dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs.

**2.1.3** L'accès aux véhicules est interdit à toute personne portant ou transportant des matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux (explosifs, inflammables, polluante, toxiques...), gêner ou incommoder les voyageurs.

**2.1.4** Les passagers sont tenus de respecter les règles d'hygiène élémentaires et de porter une tenue vestimentaire correcte (haut et bas couverts).

**2.1.5** Il est interdit de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager sans être muni d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur (validation, justification de tarif réduit, carte nominative d'ayant droit, apposition de mentions manuscrites, etc ...).

**2.1.6** Toute personne qui contrevient aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes, soit de troubler l'ordre public, ou toute personne qui n'est pas en mesure de justifier son identité lorsqu'elle ne dispose pas d'un titre de transport valable peut se voir interdire l'accès au véhicule de transport, même munie d'un titre de transport valide.

Le cas échéant, elle peut se voir enjoindre de descendre du véhicule ou de quitter sans délai les espaces gérés par l'Exploitant.

En cas de refus d'obtempérer, les agents de l'Exploitant peuvent requérir l'assistance de la force publique.

## 2.2 Montée et descente des véhicules

---

**2.2.1** Chaque voyageur doit être en possession d'un titre de transport valable (en cours de validité, correspondant au profil du voyageur, validé à la montée dans le véhicule).

**2.2.2** Il est interdit d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente du véhicule.

**2.2.3** Il est interdit de monter ou de descendre ailleurs que dans les stations ou arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté.

**2.2.4** Toutefois, des services réguliers de transport par autobus peuvent inclure des dispositifs de descente à la demande, consistant, dans le respect de l'itinéraire de la ligne, à permettre à tout usager de descendre hors des points d'arrêt prévus. Le conducteur procède à l'arrêt en dehors de ces points, à la demande d'un usager, s'il considère que la sécurité de la descente peut être assurée. Tout dispositif de descente à la demande est préalablement défini par l'Exploitant en précisant la ligne ou portion de ligne ainsi que la plage horaire en période nocturne où s'applique le dispositif.

**2.2.5** Il est interdit de prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs au-delà du terminus.

**2.2.6** La montée dans un bus se fait obligatoirement par la porte avant et la descente par les portes arrière. Seules les personnes se déplaçant en fauteuil roulant sont dispensées de cette obligation.

**2.2.7** Il est interdit de monter ou descendre d'un véhicule au moment de la fermeture des portes.

## 2.3 Arrêts

---

**2.3.1** Les voyageurs qui souhaitent monter dans un bus doivent faire signe au conducteur assez tôt pour être vus, les arrêts étant facultatifs.

**2.3.2** De même, pour descendre d'un bus, l'arrêt doit être demandé au moyen des boutons situés dans le véhicule, suffisamment à l'avance pour laisser au conducteur le temps d'arrêter son véhicule sans danger.

**2.3.3** Les voyageurs sont invités à donner la priorité aux passagers qui descendent du véhicule.

**2.3.4** Il est interdit de faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules immédiatement avant le départ, ou de les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule.

## 2.4 Accès aux places réservées

---

**2.4.1** Dans les bus et tramways, des places assises sont réservées en priorité aux passagers titulaires d'une carte d'invalidité portant la mention « Priorité – Station debout pénible » ou d'une carte mobilité inclusion, aux femmes enceintes, aux personnes âgées et aux personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans.

**2.4.2** Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont inoccupées, à condition de les céder immédiatement aux ayants droits.

## 2.5 Personnes à mobilité réduite

---

**2.5.1** Les fauteuils roulants et engins exclusivement destinés aux personnes à mobilité réduite sont autorisés aux emplacements réservés à cet effet dans les bus et tramways et sont prioritaires.

**2.5.2** Pour des raisons de sécurité et de respect des autorisations données pour l'exploitation des véhicules, l'Exploitant ne peut prendre en charge que le nombre d'usagers en fauteuil roulant (UFR) ou engin exclusivement destiné aux personnes à mobilité réduite correspondant au nombre d'emplacement(s) réservé(s) aux UFR dans le véhicule.

TAO propose un service adapté de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite.

**2.5.3** L'usager d'un fauteuil roulant ou d'un engin exclusivement destiné aux personnes à mobilité réduite est seul responsable des dommages et accidents causés par son fauteuil.

## 2.6 Poussettes et enfants de moins de 4 ans

---

**2.6.1** Les poussettes pliées sont admises et, par dérogation, les poussettes dépliées si le conducteur l'autorise en fonction de l'affluence.

**2.6.2** Les poussettes doivent être placées sur les plateformes des bus ou aux emplacements réservés vélos et utilisateurs de fauteuils roulants dans le tramway, et ne doivent pas gêner la circulation des voyageurs ni bloquer les accès.

**2.6.3** L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages et accidents causés par les poussettes et landaus, ces derniers restant sous la garde de leurs utilisateurs.

**2.6.4** Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement à condition de ne pas occuper de place assise ou d'être tenus sur les genoux des personnes qui les accompagnent. Un justificatif de l'âge peut être demandé.

## 2.7 Bagages, colis et objets encombrants

---

**2.7.1** Seuls les petits objets et bagages sont autorisés, à condition qu'ils n'occupent aucune place assise destinée aux autres voyageurs et qu'ils n'obstruent pas les accès ou la circulation dans le véhicule.

**2.7.2** Il est interdit d'abandonner ou de déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs.

**2.7.3** L'Exploitant n'est pas responsable du dommage résultant du vol, de la perte totale ou partielle, ou de l'avarie des objets ou bagages emportés par les voyageurs dans les véhicules, ni des dommages ou accidents qu'ils causent.

## 2.8 Armes

---

**2.8.1** Toute personne autorisée à porter ou transporter une arme à feu ne peut accéder aux véhicules avec cette arme que si celle-ci est non chargée, démontée et maintenue dans un étui ou une mallette fermée.

**2.8.2** Toutefois, les agents de la force publique, lorsqu'ils y sont autorisés par les dispositions réglementaires qui leur sont applicables ou dans les conditions qu'elles prévoient, peuvent, sous réserve d'être en mesure de justifier de leur qualité, conserver avec eux des armes à feu chargées.

## 2.9 Cycles, engins motorisés et engins de déplacement personnel

---

**2.9.1** Il est interdit à toute personne de monter, descendre ou circuler sans autorisation dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par les personnes à mobilité réduite.

**2.9.2** Les usagers qui se déplacent avec des Engins de Déplacement Personnel (EDP) motorisés ou non, tels que définis au code de la route, peuvent emprunter les bus et tramways à condition qu'ils tiennent leur engin à la main. Les trottinettes doivent impérativement être pliées et ne pas gêner la circulation des voyageurs.

**2.9.3** Il est interdit d'utiliser, sans autorisation, les véhicules comme des engins de remorquage ou de monter sur la carrosserie des véhicules.

**2.9.4** Le transport des cycles est interdit dans le bus mais autorisé dans le tramway selon l'affluence : les cyclistes doivent se tenir à côté de leur vélo sur les quais et dans les véhicules et tenir ce dernier ; ils doivent stationner aux emplacements réservés vélos et UFR et ne pas encombrer les couloirs de circulation.

**2.9.5** L'Exploitant ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont les cyclistes ou utilisateurs d'EDP sont à l'origine dans les véhicules, ni des dommages qui leur sont causés.

**2.9.6** Le cycliste ou l'utilisateur d'un EDP est en revanche tenu responsable des dommages qu'il peut occasionner aux autres voyageurs, au matériel ou aux installations TAO.

## 2.10 Animaux

---

**2.10.1** Les animaux sont interdits à bord des véhicules.

**2.10.2** Par dérogation à l'alinéa précédent, les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés et tenus sur les genoux sont admis dans les véhicules à condition qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs.

**2.10.3** L'accès aux véhicules est également gratuitement autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte « mobilité inclusion » portant les mentions « Invalidité » et « Priorité », ou accompagnant la personne chargée de leur éducation pendant leur période de formation. Ils sont dispensés du port de la muselière.

**2.10.4** L'Exploitant n'est pas responsable des dommages qui peuvent être causés aux animaux, ni de ceux qu'ils causent aux autres voyageurs.

## 2.11 Appareils ou instruments sonores

---

Il est interdit de faire usage, sans autorisation, dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs et sur les quais, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages.

## ARTICLE 3 – VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

---

### 3.1 Titres valables pour utiliser les transports TAO

---

**3.1.1** Tout voyageur de 4 ans et plus doit être muni d'un titre de transport TAO et validé.

**3.1.2** Les voyageurs se déplaçant en groupe encadré doivent être munis d'un titre de transport individuel ou collectif.

**3.1.3** Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport en bon état pendant leur trajet et jusqu'à ce qu'ils soient descendus du véhicule.

**3.1.4** Les voyageurs sont invités à consulter le site internet [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr) pour connaître la liste des titres valables sur TAO et leurs conditions d'utilisation ou de se rendre à l'agence commerciale.

**3.1.5** L'utilisation de la carte sans contact, des abonnements Année, des services Liberté Tickets, Liberté Mois et Liberté PDE, ainsi que l'utilisation des titres chargés sur l'Application est soumise à des Conditions particulières de vente et d'utilisation consultables sur le site internet [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr).

**3.1.6** Il est interdit à tout voyageur :

- ⊙ De faire usage d'un titre de transport 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 validé ou une carte sans contact nominative ; de revendre des titres de transport non utilisés ou des cartes sans contact.

### 3.2 Acquisition de titres de transport

---

**3.2.1** Les voyageurs peuvent acheter des titres de transport à l'agence commerciale TAO, sur le site internet [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr), par le biais des applications mobiles TAO, auprès des revendeurs agréés, aux Distributeurs Automatiques de Titres situés sur les stations tramways et, pour certains titres uniquement, auprès des conducteurs TAO (paiement en espèces uniquement et obligation de faire l'appoint).

**3.2.2** Le non-fonctionnement d'un ou plusieurs équipements automatiques n'autorise en aucun cas les voyageurs à monter à bord des véhicules sans titre de transport, et la responsabilité de l'Exploitant ne saurait être engagée dans ce cas.

**3.2.3** Il est interdit à toute personne non habilitée par Orléans Métropole, Autorité Organisatrice des services de mobilité, ou par l'Exploitant de vendre des titres de transport.

### 3.3 Validation des titres de transport

---

**3.3.1** Pour être valables, les titres de transport TAO (y compris les abonnements), quel que soit le support du titre utilisé (ticket magnétique, carte sans contact, téléphone portable, etc...) doivent obligatoirement être validés à chaque entrée dans un véhicule TAO, y compris en correspondance.

**3.3.2** La validation se fait dans le véhicule et selon le cas, par l'introduction du titre magnétique dans l'appareil prévu à cet effet ou par le passage de la carte sans contact devant la cible du même appareil.

Pour voyager valablement avec un titre chargé sur l'Application, le voyageur doit sélectionner un titre de transport dans son portefeuille et cliquer sur « Scanner pour valider ». Il scanne ensuite le QR code présent dans chaque véhicule TAO ou, à défaut, le numéro du véhicule.

**3.3.3** Les voyageurs porteurs d'un titre de transport à vue doivent le présenter au conducteur du véhicule (à l'exception des rames de tramway) pour vérification de leurs droits.

**3.3.4** Dans le cas où le titre de transport n'est pas accepté par l'appareil de validation, ou en cas de dysfonctionnement de celui-ci, le voyageur doit présenter son titre au conducteur.

**3.3.5** Tout voyageur qui, après son passage devant les appareils de validation, sera trouvé démuné de titre de transport validé, sera en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires.

### 3.4 Remboursement / remplacement des titres de transport

---

Aucun remboursement de titre de transport, même partiel, ne sera effectué notamment :

- ⊙ en cas de journées gratuites décidées par Orléans Métropole (Autorité Organisatrice) ou de perturbations des services de transport (intempéries, incidents, manifestations, grèves...) en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par Orléans Métropole.
- ⊙ en cas de titre(s) de transport acheté(s) pour voyager entre la date de perte ou de vol de carte sans contact et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) titre(s) en cours de validité.
- ⊙ en cas de titre de transport non utilisé
- ⊙ en cas de carte sans contact perdue, volée ou détériorée

## ARTICLE 4 – CONDITIONS TARIFAIRES

---

L'intégralité des tarifs peut être consultée sur le site internet [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr) et à l'agence commerciale TAO.

Un extrait est disponible aux stations tramway, aux arrêts de bus, dans les véhicules et chez les revendeurs agréés.

## ARTICLE 5 – INTERDICTIONS

---

Au surplus des interdictions déjà évoquées ci-dessus, il est également interdit :

- ⊙ De consommer de l'alcool ;
- ⊙ De fumer ou de vapoter ;
- ⊙ De parler au conducteur sans nécessité de service pendant que le véhicule circule ;
- ⊙ De porter ou transporter une arme à feu, à l'exception des dispositions prévues à l'article 2.8 des présentes ;
- ⊙ De se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs pour faire appel aux agents de l'Exploitant ;
- ⊙ De modifier ou de déranger, sans autorisation, le fonctionnement normal des équipements installés ;
- ⊙ De cracher ;
- ⊙ D'uriner, de détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit les véhicules ou le matériel qui s'y trouve ;
- ⊙ De poser les pieds sur les sièges ;
- ⊙ D'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi que la publicité régulièrement apposée ;
- ⊙ De distribuer ou de vendre des objets sans autorisation de l'Exploitant ;
- ⊙ De se livrer à la mendicité ;
- ⊙ De distribuer des tracts, de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande ou de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit ;
- ⊙ D'apposer des affiches, dessins ou inscriptions sans autorisation de l'Exploitant ;



- ⦿ D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ou d'entraver l'accès aux véhicules ou la circulation dans les véhicules.

## ARTICLE 6 – OBLIGATIONS

---

**6.1** Les voyageurs doivent se conformer aux consignes qui leur sont communiquées par l'intermédiaire de la signalétique, ainsi qu'aux injonctions adressées par les agents de l'Exploitant en vue de faire respecter les dispositions du présent Règlement ou de faire cesser un trouble à l'ordre public.

**6.2** Toute personne qui aura refusé d'obtempérer pourra se voir enjoindre de quitter sans délai les espaces, arrêts ou stations gérés par l'Exploitant, sans accéder aux véhicules, ou de descendre d'un de ces véhicules.

**6.3** Les agents de l'Exploitant peuvent également enjoindre à toute personne qui se serait introduite dans un espace affecté au transport public de voyageurs interdit au public d'en sortir immédiatement. En cas de résistance de la part des contrevenants, les agents peuvent requérir l'assistance des agents de la force publique.

## ARTICLE 7 – CONTROLE ET CONSTAT DES INFRACTIONS

---

### 7.1 Infractions et sanctions

---

**7.1.1** Les voyageurs sont tenus de présenter spontanément leur titre de transport à tout contrôle.

**7.1.2** Les voyageurs peuvent être verbalisés en vertu des dispositions du code des transports.

- ⦿ Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3ème classe le fait de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule sans être muni d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur.
- ⦿ Fumer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3ème classe.
- ⦿ Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 4ème classe le fait, dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs, de ne pas respecter les comportements édictés ou les injonctions adressées par l'Exploitant.

**7.1.3** Le fait de voyager, de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant sans être muni d'un titre de transport valable est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

**7.1.4** Le fait de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par l'Exploitant, est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende.

**7.1.5** En cas d'oubli de son titre de transport ou de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'Application (plus de batterie sur le téléphone), d'absence du justificatif nécessaire à l'utilisation d'un titre de transport soumis à des conditions particulières (âge, domicile, etc...), de non-respect des conditions de validité du titre de transport (défaut de validation), le voyageur est considéré en situation irrégulière.

## 7.2 Modalités de verbalisation

---

**7.2.1** Pour les contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, l'action publique est éteinte, par une transaction entre l'Exploitant et le contrevenant (Art 529-3 Code de procédure pénale).

**7.2.2** La transaction est réalisée par le versement à l'Exploitant d'une indemnité forfaitaire.

Ce versement est effectué au moment de la constatation de l'infraction ou dans un délai de trois mois, des frais de constitution de dossier s'ajoutant dans le dernier cas.

**7.2.3** A défaut de paiement immédiat, les agents agréés et assermentés de l'Exploitant sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant.

**7.2.4** A défaut de paiement dans le délai de trois mois, le procès-verbal d'infraction est transmis à l'Officier du Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public.

## 7.3 Identité des passagers

---

**7.3.1** Le passager qui n'a pas de titre de transport valable doit être en mesure de justifier son identité.

Cette disposition n'est pas applicable aux mineurs accompagnés par une personne de plus de dix-huit ans qui en a la charge ou la surveillance.

**7.3.2** En cas de contrôle, le passager doit pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte sans contact nominative ou son compte Flash Ticket TAO et le justificatif d'identité éventuellement demandé par les agents de contrôle.

**7.3.3** Les justificatifs d'identité acceptés par l'Exploitant sont les documents officiels avec photo en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, etc...).

**7.3.4** En cas de refus ou d'impossibilité de justifier une identité, les agents de l'Exploitant en rendent compte à un officier de police judiciaire.

## 7.4 Voies et délais de recours

---

Le contrevenant peut formuler, dans le délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction, une protestation auprès du service de l'Exploitant.

## ARTICLE 8 – OBJETS PERDUS ET VOLES

---

**8.1** Les objets trouvés dans les véhicules TAO sont déposés par l'Exploitant auprès des services compétents de la Police Municipale d'Orléans – Place de l'Étape. Les denrées périssables sont jetées.

**8.2** L'Exploitant n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et/ou agence commerciale.

**8.3** L'Exploitant peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.



## ARTICLE 9 – VIDEOPROTECTION

---

Les véhicules, les lignes de tramway, les parcs-relais tram, les parcs relais vélos, le pôle Gare d'Orléans et l'agence commerciale TAO sont placés sous vidéoprotection.

Les images réalisées en vue de la protection des véhicules et emprises immobilières TAO, peuvent être transmises aux forces de l'ordre lors de circonstances faisant redouter la commission imminente d'une atteinte grave aux biens ou aux personnes.

Les images de vidéoprotection et leurs données associées sont collectées par Keolis Métropole Orléans, une filiale du Groupe Keolis, agissant au nom et pour le compte d'Orléans Métropole pour assurer la sécurité des personnes, prévenir les atteintes aux biens, réguler les flux de transport autres que routiers et ouvrir les parkings à distance.

Ces données sont destinées à Keolis Métropole Orléans, aux sociétés du Groupe Keolis qui les traitent, ainsi qu'à Orléans Métropole et leurs prestataires situés dans ou hors de l'Union Européenne.

## ARTICLE 10 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE RESATAO

---

### 10.1 Présentation du service

---

RésaTAO est un service de transport en commun sur réservation strictement réservé aux particuliers.

Il fonctionne en complémentarité avec les lignes régulières de bus et de tramway sur les secteurs moins denses d'Orléans Métropole et permet pour un client préalablement inscrit, de réserver des trajets qui peuvent être mutualisés avec d'autres clients.

Le service permet exclusivement des déplacements entre les points d'arrêts à l'intérieur des zones dites « commerciales » prédéfinies par TAO, d'une part, et d'autre part entre les points d'arrêts d'une zone et des arrêts « de rabattement » situés en dehors des zones (Arrêt de correspondance avec les lignes régulières, établissement scolaire, etc.). Il n'est pas possible de réaliser un trajet entre deux arrêts de rabattement.

Le client peut rechercher l'horaire de son choix en temps réel, et réserver un ou plusieurs trajets parmi les propositions qui lui sont faites, à raison d'une seule réservation par heure pour la même origine – destination, en fonction de la disponibilité d'un véhicule et de l'amplitude horaire du service.

Toutes les informations sur le service RésaTAO sont disponibles sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr).

### 10.2 Inscription au service

---

Pour utiliser le service RésaTAO, il est nécessaire de s'inscrire au préalable au service en créant un compte via l'application ou le site internet RésaTAO, ou par téléphone au 0800 01 98 98. Une adresse courriel et un numéro de téléphone portable sont obligatoires.

La création d'un compte RésaTAO est réservé aux personnes âgées de 15 ans et plus.

Un seul compte est autorisé par adresse courriel et par numéro de téléphone.

L'inscription au service ne garantit pas au client la certitude de pouvoir effectuer une réservation sur le créneau horaire souhaité. Le service est accessible uniquement dans la limite des véhicules disponibles à l'heure souhaitée, de leur occupation et de leur itinéraire.



### 10.3 Réservations

---

Pour voyager sur RésaTAO, tout client doit avoir une Réservation : demande de course ou voyage qui a été acceptée par TAO.

Les réservations sont possibles en temps réel et jusqu'à 1 mois à l'avance.

Le client peut réserver pour 7 personnes maximum l'accompagnant, selon les places disponibles dans le véhicule. Il doit alors se présenter au conducteur et indiquer quelles sont les personnes qui l'accompagnent. Les voyageurs accompagnateurs sont soumis aux mêmes obligations que le client ayant une réservation.

### 10.4 Ponctualité, retard, annulation, absence

---

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif.

Le client est informé par SMS ou notification de l'application RésaTAO de l'heure de sa prise en charge, 20 minutes avant. Cet horaire peut ainsi varier, en dehors des aléas de la circulation jusqu'à 10 minutes maximum après l'horaire indiqué lors de la réservation, indépendamment du choix « partir à », « arriver à » ou « dès que possible », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur, il s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçu.

Le client peut suivre en temps réel l'horaire d'arrivée via l'application mobile.

Le client doit être présent à l'arrêt plusieurs minutes avant l'horaire confirmé par SMS ou notification.

En cas d'absence du client à l'heure confirmée, le conducteur est autorisé à quitter les lieux sans attendre le client, afin de respecter les contraintes horaires des clients suivants.

L'absence d'un client à une réservation peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- ⊙ S'il est observé pour un client 3 absences au cours des 30 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- ⊙ Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même client 3 nouvelles absences, son accès au service sera suspendu pour une durée de 30 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- ⊙ Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, s'il est observé à nouveau 3 absences pour le même client, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

### 10.5 Trajets

---

D'une manière générale, le client qui souhaite réserver un trajet ne se verra pas proposer de trajet avec le service RésaTAO si un trajet équivalent est réalisable en bus ou tramway.



RésaTAO étant un service de transport collectif, l'itinéraire déterminé pour le trajet peut varier de façon dynamique afin de permettre la prise en charge d'autres clients, dans le respect des contraintes horaires des clients à bord.

Le conducteur est libre de choisir le trajet emprunté et l'ordre dans lequel les clients sont déposés.

## **10.6 Titres de transport**

---

Tous les titres de transport TAO sont admis pour voyager sur RésaTAO et doivent être validés à bord.

## **10.7 Règles applicables aux voyageurs**

---

Les dispositions du Règlement d'exploitation doivent être respectées par les voyageurs du service RésaTAO, à l'exception des conditions particulières ci-dessous qui y dérogent et s'appliquent uniquement à ce service.

### **10.7.1 Montée et descente des véhicules**

Le client monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation.

### **10.7.2 Personnes à mobilité réduite**

RésaTAO n'est pas accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Les voyageurs peuvent contacter le service AccessTAO.

### **10.7.3 Poussettes**

Seules les poussettes pliées sont admises et doivent être placées dans le coffre du véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le coffre faute de place, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

### **10.7.4 Bagages**

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

### **10.7.5 Enfants**

- ⦿ La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.
- ⦿ Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).



RésaTAO peut mettre à disposition du client un système de retenue adapté aux enfants de plus de 4 ans, selon la disponibilité (à raison d'un équipement par véhicule).

Si le système de retenue est apporté par l'accompagnateur de l'enfant, il est à installer sous sa responsabilité.

L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

- ⦿ Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

### **10.7.6 Comportement**

Tout voyageur doit :

- + rester courtois avec le conducteur et les autres passagers
- + être attaché par une ceinture de sécurité
- + veiller à la sécurité des personnes et des animaux dont il a la charge
- + s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer un accident

Tout client peut laisser, via l'application mobile RésaTAO un commentaire sur son voyage. Les commentaires ne doivent pas être excessifs ou insultants.

## **ARTICLE 11 – CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AU SERVICE ACCESSTAO**

---

### **11.1 Présentation du service**

AccessTAO est un service de transport collectif sur réservation, strictement réservé aux particuliers, à destination des personnes à mobilité réduite n'étant pas en mesure de voyager seules au moyen des autres services proposés par TAO, dont l'accès au service a été validé par l'Exploitant conformément aux dispositions ci-après.

Les déplacements s'effectuent dans le périmètre de la métropole d'Orléans, entre deux adresses situées sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile sans contrôle d'accès, à l'aide d'un véhicule dédié et aménagé, le cas échéant, au transport de fauteuils roulants.

Le voyageur ne doit nécessiter aucun accompagnement médicalisé.

Toutes les informations sur le service AccessTAO sont disponibles sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr).

### **11.2 Inscription au service**

Pour utiliser le service AccessTAO, il est nécessaire d'effectuer une demande préalable d'inscription au service par l'un des moyens suivants :

- en imprimant le formulaire d'inscription disponible sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr)
- en se rendant en agence commerciale TAO située 4 rue de la Hallebarde à Orléans pour obtenir le formulaire d'inscription
- en appelant AccessTAO au 02 38 71 98 85 pour demander à recevoir le formulaire d'inscription



Le formulaire d'inscription doit être renvoyé, accompagné des pièces justificatives qui y sont indiquées, à Keolis Métropole Orléans / AccessTAO, 64 rue Pierre Louguet 45 800 St Jean de Braye.

Toute demande d'inscription est étudiée par l'Exploitant lors d'un processus de validation à l'issue duquel le demandeur pourra, ou non, utiliser le service AccessTAO.

L'inscription au service AccessTAO ne garantit pas au client la certitude de pouvoir effectuer l'ensemble de ses trajets via ce service. Le service est accessible uniquement dans la limite des véhicules disponibles à l'horaire souhaité et leur occupation.

### **11.2.1 Ayants-droits**

Les personnes pouvant faire une demande d'inscription au service AccessTAO sont :

- Les personnes présentant un handicap moteur et/ou visuel et bénéficiant d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion) mention invalidité à 80% ou plus,
- Les personnes aveugles et/ou les personnes en fauteuil roulant,
- Les autres personnes présentant un handicap moteur et/ou visuel, et justifiant lors d'une Journée d'Information d'une difficulté à se déplacer et à utiliser les lignes régulières TAO.

### **11.2.2 Validation de l'inscription au service AccessTAO**

La validation de l'inscription se déroule de la manière suivante :

- 1) Si la demande d'inscription est complète et que les informations fournies par le demandeur permettent à l'Exploitant de vérifier que le demandeur est bien un ayant-droit du service AccessTAO, l'Exploitant invite le demandeur à contacter AccessTAO pour effectuer un premier voyage (voir point 3) ou invite le demandeur à se présenter à une Journée d'Information (voir point 2).

S'il manque des informations, l'Exploitant se réserve le droit de demander une modification ou un complément d'information avant toute validation ou invalidation de la demande d'inscription.

- 2) Journée d'Information

La Journée d'Information se déroule au sein de locaux de l'Exploitant dans le périmètre géographique de la Métropole d'Orléans. Si nécessaire, le transport aller/retour est pris en charge par l'Exploitant.

Au cours de cette Journée d'Information, le demandeur rencontre un médecin et un ergothérapeute.

A l'issue de la Journée d'Information, l'Exploitant informe le demandeur de l'issue de sa demande. Si sa demande d'inscription est validée, l'Exploitant invite le client à contacter AccessTAO pour effectuer un premier voyage (voir point 3)

- 3) Premier voyage AccessTAO

Pour permettre à l'Exploitant de calculer le temps nécessaire à leur montée à bord et déterminer les conditions particulières de prise en charge des clients, ces derniers sont informés qu'ils seront accompagnés par un agent de l'Exploitant lors de leur premier voyage.

Pour effectuer son premier voyage, le client doit contacter AccessTAO par téléphone.



>> Si l'Exploitant considère, à l'issue de ce premier voyage, que le client peut utiliser le service AccessTAO dans le respect des conditions prévues au présent article 11, l'inscription au service AccessTAO est validée.

>> A défaut, le client est invité à se présenter (ou se représenter) à la Journée d'Information qui statuera définitivement sur la demande d'inscription : possibilité d'utiliser AccessTAO moyennant la présence d'un accompagnateur-aidant ou refus d'inscription au service AccessTAO.

### 11.3 Réservations

Pour voyager avec AccessTAO, tout client doit avoir un Réservation valide.

Le client peut rechercher l'horaire de son choix et réserver un ou plusieurs trajets parmi les propositions qui lui sont faites, en fonction de la disponibilité d'un véhicule et de l'amplitude horaire de fonctionnement du service.

Le client peut prendre une Réservation pour un trajet AccessTAO jusqu'à 30 jours à l'avance, via l'application mobile AccessTAO ou le site TAOMobilités 24h/24h et 7j/7j, ou en appelant AccessTAO (02 38 71 98 85) entre 07h00 et 19h00 tous les jours (sauf le 1er mai).

Le client peut réserver un trajet AccessTAO jusqu'à 17h la veille du trajet souhaité.

Le client peut faire autant de réservations qu'il le souhaite, à raison d'une seule réservation par demi-heure.

Les horaires proposés lors de la recherche de trajet garantissent, soit d'arriver avant l'horaire demandé par le client, soit de partir après l'horaire de départ demandé. En dehors des aléas de la circulation, l'horaire de prise en charge définitif peut varier de 15 minutes maximum, dans le respect de la contrainte horaire demandée par le client.

Les horaires définitifs sont confirmés au client par le moyen de son choix, à 19h00 heures la veille du trajet.

#### Plan de service

Le client qui effectue des déplacements réguliers domicile / travail ou domicile / accueil de jour peut demander à bénéficier d'un plan de service.

Si sa demande est acceptée, il n'a plus besoin d'effectuer les réservations de trajets. Elles sont planifiées jusqu'au 30 juin suivant, charge à lui de demander l'annulation d'une réservation si besoin.

Les plans de service sont révisés annuellement en fonction de la disponibilité des horaires souhaités.

#### Les déplacements ci-dessous doivent être assurés par certains organismes :

Motif de déplacement	Organisme de prise en charge
<ul style="list-style-type: none"><li>Déplacement domicile/travail en lien avec les Établissements et Services d'Aide par le Travail</li></ul>	Etablissement d'Aide par le Travail
<ul style="list-style-type: none"><li>Déplacement à but thérapeutique directement lié au handicap ou à la maladie du client</li></ul>	Assurance Maladie
<ul style="list-style-type: none"><li>Déplacements domicile / établissement scolaire</li></ul>	Département





Les clients sont invités à solliciter prioritairement ces organismes avant d'effectuer une demande de réservation AccessTAO.

## 11.4 Accompagnateurs

---

### **Voyageur supplémentaire**

Chaque client qui réserve un trajet AccessTAO peut ajouter à sa réservation un seul voyageur qui l'accompagne (bénéficiaire du service AccessTAO ou non).

Ce voyageur supplémentaire est soumis aux règles d'utilisation du service AccessTAO et doit être en possession d'un titre de transport valide.

### **Accompagnateur-aidant**

L'accompagnateur-aidant assiste le client bénéficiaire du service AccessTAO dans son déplacement.

L'accompagnateur-aidant ne doit pas être lui-même bénéficiaire du service AccessTAO ni relever du transport sanitaire. Il doit être en mesure d'aider le client à monter et à descendre du véhicule, d'accompagner le client dans ses déplacements vers ou depuis le véhicule, d'apporter l'assistance nécessaire au client au cours du trajet sans solliciter le conducteur.

Lorsque le bénéficiaire du service AccessTAO est titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion portant la mention « besoin d'accompagnement », ou quand l'Exploitant a déterminé lors de la Journée d'Information que le client a besoin d'accompagnement, l'accompagnateur-aidant voyage gratuitement.

Un client peut être assisté d'un seul accompagnateur-aidant par trajet.

## 11.5 Ponctualité, retard, annulation, absence

---

### **11.5.1 Ponctualité**

Le client doit être présent à l'arrêt plusieurs minutes avant l'horaire confirmé par l'Exploitant.

### **11.5.2 Annulation**

S'il souhaite annuler un trajet réservé, le client doit le faire avant 17h la veille du trajet réservé.

Une annulation faite ultérieurement est qualifiée « annulation tardive ».

>> S'il est observé pour un client 6 (six) annulations tardives non justifiées au cours des 30 (trente) derniers jours, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre son accès au service AccessTAO pour une durée de 7 (sept) jours ouvrés et les réservations prises seront annulées.

>> Si le client ayant cumulé 6 (six) annulations tardives bénéficie d'un plan de service, cette possibilité pourra lui être retirée par l'Exploitant jusqu'au 30 juin suivant.

### **11.5.3 Retard et absence**

En cas d'absence du client 1 minute après l'heure prévue de prise en charge, le conducteur est autorisé à quitter les lieux afin de respecter les contraintes horaires des clients suivants.

L'absence d'un client à une réservation peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

>> S'il est observé pour un client 3 absences au cours des 30 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées.

>> Si le client ayant cumulé 3 absences bénéficie d'un plan de service, cette possibilité pourra lui être retirée par l'Exploitant, temporairement ou définitivement.

>> Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même client 3 nouvelles absences, son accès au service sera suspendu pour une durée de 30 jours calendaires et les réservations prises seront annulées.

>> Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, s'il est observé à nouveau 3 absences pour le même client, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

Le client qui a réservé un trajet et qui refuse de monter dans le véhicule qui s'est déplacé est considéré comme un client absent.

### 11.6 Trajets

---

Le client ne peut pas emprunter un véhicule différent que celui spécifié dans sa réservation, ni monter à un horaire différent que celui indiqué.

L'itinéraire du trajet ainsi que l'ordre de dépose est décidé par l'Exploitant et ne peut pas être remis en cause par le client.

### 11.7 Titres de transport

---

Tous les titres de transport Tao sont admis pour voyager sur AccessTAO, à l'exception des supports papiers (magnétiques), et doivent être validés à bord.

### 11.8. Transport de systèmes respiratoires

---

Le transport d'oxygène dans un véhicule AccessTAO est interdit. Seuls les respirateurs fonctionnant sans bouteilles d'oxygène sont autorisés.

Le client peut se déplacer avec un système respiratoire portatif dès lors qu'il est totalement responsable de la gestion du système : batterie suffisante, niveau respiratoire suffisant, etc.

Le conducteur du véhicule ne peut en aucun cas gérer le système respiratoire du client et l'oxygène n'est pas fournie.

### 11.9. Fauteuils roulants

---

Le client est tenu de vérifier que son fauteuil roulant est conforme à la norme ISO 7176-19 et qu'il peut être attaché au véhicule par 4 points d'ancrage au sol.

L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter d'un fauteuil roulant non-conforme aux dispositions prévues ci-dessus, et le conducteur peut refuser la prise en charge d'un client se présentant avec un fauteuil roulant non-conforme.

## 11.10 Règles applicables aux voyageurs

---

Les dispositions du Règlement d'exploitation doivent être respectées par les voyageurs du service AccessTAO, à l'exception des conditions particulières ci-dessous qui y dérogent et s'appliquent uniquement à ce service.

### **11.10.1 Montée et descente des véhicules**

> Il est interdit d'emprunter un véhicule sans avoir une réservation.

> Le client monte et descend à l'adresse indiquée lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

> La prise en charge et la dépose du client s'effectuent exclusivement en bordure de voirie. Le conducteur n'est pas autorisé à s'éloigner de son véhicule ni à entrer dans le domicile d'un client, un immeuble, un commerce ou tout autre établissement.

### **Autonomie et mobilité**

> Le client doit être autonome dans ses déplacements. Dans le cas où une aide à la montée et/ou à la descente du véhicule lui est nécessaire, le client doit prévoir un accompagnateur aidant conformément à l'article 11.4 ci-dessus.

En l'absence d'un accompagnateur-aidant, le conducteur peut refuser la prise en charge du client s'il constate que celui-ci a besoin d'une aide.

À la suite d'une remontée factuelle d'un conducteur sur le manque d'autonomie ou de mobilité d'un client AccessTAO, l'Exploitant invite le client à se présenter à une Journée d'Information afin de réétudier les conditions de son transport. Dans l'attente de cette Journée d'Information, l'Exploitant peut suspendre l'accès du client au service AccessTAO.

### **11.10.2 Poussettes**

Seules les poussettes pliées sont admises dans le véhicule.

### **11.10.3 Bagages et objets encombrants**

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

L'Exploitant peut suspendre l'accès au service AccessTAO du client qui persiste à transporter des objets et bagages encombrants ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement. Après le 2<sup>ème</sup> signalement d'un conducteur sur les 30 derniers jours, l'accès au service sera suspendu pour 7 jours.

Le conducteur peut également refuser la prise en charge du client qui se présente avec des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

### **11.10.4 Animaux**

L'accès aux véhicules AccessTAO est limité à 1 seul chien guide d'aveugle ou d'assistance.

L'Exploitant peut suspendre l'accès au service AccessTAO du client qui persiste à se présenter avec des animaux ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement. Après le 2<sup>ème</sup> signalement d'un conducteur sur les 30 derniers jours, l'accès au service sera suspendu pour 7 jours.

Le conducteur peut également refuser la prise en charge du client qui se présente avec des animaux ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

#### **11.10.5 Enfants**

- ⊙ La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, dans la limite des règles prévues pour les accompagnateurs, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.
- ⊙ Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).

Le système de retenue doit être apporté par l'accompagnateur de l'enfant, il est à installer sous sa responsabilité.

L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

- ⊙ Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

#### **11.10.6 Comportement**

Tout voyageur doit :

- + rester courtois avec le conducteur et les autres passagers
- + être attaché par une ceinture de sécurité
- + veiller à la sécurité des personnes et des animaux dont il a la charge
- + s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer un accident

### **ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES**

---

**12.1** L'Exploitant est amené à traiter des données personnelles pour fournir les services de mobilité aux voyageurs, en assurer la gestion et la performance et gérer les infractions commises dans transports.

**12.2** Tout appel au service clients TAO est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de ses salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service.

**12.3** Les données personnelles des clients sont destinées aux services de Keolis Métropole Orléans et d'Orléans Métropole ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans et hors de l'union européenne et aux filiales du Groupe Keolis.

**12.4** Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données des clients qui voyagent avec une carte sans contact jvMalin peuvent être échangées entre les réseaux partenaires jvMalin lorsque les clients voyagent sur un réseau jvMalin qui n'est pas celui ayant délivré la carte sans contact.



**12.5** Conformément à la réglementation applicable, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Elle peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Toute personne peut exercer ces droits ou adresser toute autre question en complétant le formulaire disponible sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr), rubrique « Gestion des données personnelles » ou à Keolis Métropole Orléans – 64 rue P.Louquet – 45 800 St Jean de Braye.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, il est également possible de s'adresser au délégué à la protection des données: [dpo-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com)

**12.6** Pour plus d'informations sur le traitement de leurs données personnelles, les voyageurs sont invités à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr).

### ARTICLE 13 – RECLAMATIONS ET LITIGES

---

**13.1** Pour toute contestation, le client pourra écrire à Keolis Métropole Orléans, SASU domiciliée 64 rue Pierre Louquet – 45 800 St Jean de Braye, s'adresser à l'agence commerciale 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000), téléphoner au numéro vert 0800 01 2000 (service et appel gratuits) ou compléter un formulaire de réclamation sur le Site [www.tao-mobilites.fr](http://www.tao-mobilites.fr) rubrique « Contact ».

Il devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

**13.2** Conformément à l'article L.612 et suivants du code de la consommation, le client peut, après avoir saisi le service client TAO et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75 823 Paris cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

**13.3** Toute personne qui manifeste son intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion de l'utilisation d'un service TAO, quelles que soient les circonstances invoquées, est tenue d'apporter la preuve de sa qualité de voyageur soit en justifiant de son titre de transport validé, soit par tout autre moyen de nature à établir non seulement la réalité du voyage qu'elle prétend avoir effectué mais aussi la conclusion du contrat de transport et le prix y afférent. Elle doit également établir la matérialité des faits.

### ARTICLE 14 – COORDONNEES

---

Keolis Métropole Orléans est une filiale du groupe Keolis.

Elle exploite les services de mobilité à l'intérieur du ressort territorial d'Orléans Métropole, Autorité Organisatrice.

Forme juridique : Société Anonyme par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 3 433 000 euros.

RCS : Orléans – 833 908 593

Siège social : 64 rue Pierre Louquet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).

Keolis Métropole Orléans fait l'objet d'une inscription au registre des entreprises de transport de voyageurs, par la Préfecture de la Région Centre (DREAL – 959 rue de la Bergeresse, 45 160 Olivet).

Keolis Métropole Orléans est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.