



RÈGLEMENT D'EXPLOITATION DU TRANSPORT À LA DEMANDE

LE RÉSEAU DE TRANSPORT
DE SEINE NORMANDIE AGGLOMÉRATION

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions suivantes sont applicables sur le service «**SNgo! à la demande**» sur le territoire de SNA (Seine Normandie Agglomération).

Seine Normandie Agglomération et son exploitant Transdev Normandie Val de Seine se réservent le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne ne respectant pas ces dispositions. De même, le conducteur a la possibilité de faire descendre du véhicule toute personne ne les respectant pas.

Article 2 - objet et périmètre de fonctionnement

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent règlement intérieur définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par **SNgo! à la demande**.

SNgo! à la demande est un service de transport public collectif, organisé sous la forme d'un transport à la demande, au profit des usagers de **Seine Normandie Agglomération**.

SNgo! à la demande est ouvert à tous. Les transports s'effectuent via des véhicules dédiés, sur 3 zones de Transport à la demande mises en place sur le territoire de **Seine Normandie Agglomération**.

■ **TAD A - Les Andelys** - dessert les communes suivantes : Bouafles, Cuverville, Daubeuf-près-Vatteville, Ecois, Frenelles-en-Vexin, Guiseniers, Harquency, Hennezis, Heuqueville, La Roquette, Le Thuit, Les Hameaux des Andelys, Mesnil-Verclives, Muids, Suzay, Vatteville, Vézillon

■ **TAD B - Vernon** - dessert les communes suivantes : Aigleville, Bois Jérôme, Chaignes, Douains, Hameaux de Vernon, Heubécourt, La Chapelle Longueville, La Heunière, Mercey, Mézières, Notre-Dame-de-l'Isle, Port Mort, Pressagny-l'Orgueilleux, Rouvray, Ste-Colombe-Près-Vernon, St-Vincent-des-Bois, Tilly, Vexin-sur-Epte, Villégats, Villez-sous-Bailleul.

■ **TAD C - Pacy-sur-Eure** - dessert les communes suivantes : Boisset-les-Prévanches, Breuilpont, Bueil, Caillouet-Orgeville, Chambray, Croisy-sur-Eure, Fains, Gadencourt, Hardencourt Cocherel, Hécourt, Houlbec Cocherel, La Boissière, Le Cormier, Le Plessis-Hébert, Merey, Neuilly, St-Aquilin-de-Pacy, St-Vincent-des-Bois, Vaux-sur-Eure, Villegats, Villiers-en-Désœuvre.

Pour bénéficier de « **SNgo! à la demande** » il est nécessaire de planifier son trajet via internet, via l'application ou via la centrale de réservation joignable au 08 800 27 27 00 :

- ▶ le lundi de 13h45 à 17h00
- ▶ du mardi au vendredi de 09h30 à 13h00 et de 13h45 à 17h00
- ▶ le samedi de 09h00 à 13h30.

Pour la première utilisation, une inscription gratuite est nécessaire. Cette inscription est réalisable :

- ▶ auprès de la centrale de réservation au 08 800 27 27 00,
- ▶ sur le site internet www.sngo.fr,
- ▶ sur l'application MyMoby à télécharger gratuitement sur Google Play ou App Store.

Cette inscription est ouverte à toute personne de plus de 11 ans. Lors de l'inscription, l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail valide. Dans la mesure du possible, un numéro de téléphone portable est préférable, car il permettra de prévenir par SMS en cas d'imprévu.

Article 3 - Conditions d'accès au service

3.1. Personnes autorisées à utiliser le service

SNgo! à la demande est ouvert à toutes personnes souhaitant voyager sur une des 3 zones TAD entre deux arrêts matérialisés sur les communes de Seine Normandie Agglomération.

Les enfants âgés de moins de 11 ans sont autorisés à utiliser le service à la condition d'être accompagnés

d'un adulte de plus de 18 ans (en cas de doute sur l'âge du mineur non accompagné ce dernier pourra se voir refuser l'accès au TAD). Pour le transport des enfants nécessitant un siège auto ou un rehausseur, l'adulte accompagnateur fournit le siège auto ou le rehausseur et signale cette nécessité matérielle auprès de la centrale de réservation.

Ce service n'a pas vocation à se substituer aux transports scolaires existants. Les élèves bénéficiant d'une offre de transport aux horaires du TAD doivent donc se reporter sur les services de cars scolaires existants en périodes scolaires.

3.2. Amplitude du service

Le service de transport (soit la période où l'utilisateur est pris en charge) est ouvert du lundi au samedi, hors jours fériés selon les conditions suivantes :

Du lundi au samedi, les heures d'arrivée sont définies comme suit :

- ▶ TAD A aux Andelys à la gare routière : 9h30 et 13h30
- ▶ TAD B à Vernon à la gare routière : 9h30 et 13h30
- ▶ TAD C à Pacy-sur-Eure à la gare routière : 9h30 et 13h30

Du lundi au samedi, les heures de départ sont définies comme suit :

- ▶ TAD A aux Andelys à la gare routière : 11h30 et 16h00
- ▶ TAD B à Vernon à la gare routière : 11h30 et 16h00
- ▶ TAD C à Pacy-sur-Eure à la gare routière : 11h30 et 16h00

Les horaires définis ci-dessus sont susceptibles d'évoluer au regard des contraintes d'exécution du service.

Article 4 – Réservation – Groupage - Annulation – Information - Comportement

4.1. La réservation

Le service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée. Les réservations se font :

- ▶ du lundi au vendredi jusqu'à 16h00 la veille pour les tournées du matin (9h),
- ▶ jusqu'au samedi avant 12h30,
- ▶ jusqu'à 15 jours à l'avance par rapport au jour de la course réservée.

Lors de la réservation et pour le bon fonctionnement du service, le client doit indiquer, pour l'aller comme pour le retour :

- ▶ Le nom et prénom du bénéficiaire,
- ▶ La date du déplacement,
- ▶ La zone TAD et le lieu/arrêt de montée et de descente souhaités,
- ▶ Le nombre de personnes transportées.

4.2. Le groupage

Dans la mesure où le service de transport à la demande repose sur un regroupement des moyens, la centrale de réservation peut être amenée à adapter les horaires de prise en charge et/ou de dépôt en fonction des demandes.

Les heures d'arrivée et de départ sont fixes : les heures de prises en charge et dépôt dans les communes sont fonction des réservations enregistrées.

Les modalités du groupage et l'itinéraire emprunté par le conducteur sont déterminés en fonction de réservations, le transport à la demande assurant un service collectif et non un service personnalisé et individualisé.

4.3. L'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation, par téléphone, au plus tard avant 16h00 par téléphone ou sur l'appli ou par internet.

En cas d'annulation tardive ou d'absence au point d'arrêt, l'utilisateur pourra être sanctionné. Si l'absence

au rendez-vous se reproduit deux fois, l'utilisateur fera l'objet d'un courrier rappelant les conditions du présent règlement intérieur. En cas de récidive (3ème absence), il fera l'objet d'une suspension d'un mois

4.4. L'information

En composant le numéro de téléphone 0 800 27 00 27 l'utilisateur dispose d'un service d'information permettant d'être renseigné sur la prise en charge et le fonctionnement du service.

4.5. Comportement

Il convient de rester poli et cordial avec le personnel de réservation, les conducteurs et les autres passagers. En cas de non-respect de cette règle, *SNgo!* à la demande aura la possibilité d'exclure du

service la personne fautive.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur ou d'un passager est passible d'un procès-verbal établi par la Gendarmerie ou la Police Nationale, conformément aux dispositions du code pénal.

Il convient par ailleurs de prendre en compte les consignes suivantes :

- ▶ Le port de la ceinture est obligatoire,
- ▶ Les animaux de petite taille et placés dans un panier sont tolérés, ainsi que les animaux d'assistance aux personnes handicapées. Ils doivent être tenus en laisse. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. En aucun cas, *SNgo!* à la demande ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux sont la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il est par ailleurs interdit, sous peine de sanctions de :

- ▶ Distraire volontairement l'attention du conducteur, notamment en lui parlant lorsqu'il conduit sans raison d'absolue nécessité,
- ▶ Enfreindre le présent règlement,
- ▶ Être en état d'ébriété lors du voyage,
- ▶ Manger ou boire dans le véhicule,
- ▶ Occuper une place assise avec des colis, bagages ou objets,
- ▶ Fumer ou vapoter, utiliser des allumettes ou briquets,
- ▶ Souiller, cracher ou dégrader du matériel ainsi que la signalétique,
- ▶ Quêter, distribuer ou vendre sans autorisation,
- ▶ Troubler l'ordre public et la tranquillité,
- ▶ Faire usage d'un instrument de musique ou d'appareils mobiles de diffusion sonore (ex : radio, téléphone portable...) dès lors que le son est audible par les autres voyageurs et le conducteur.
- ▶ Mettre les pieds ou s'allonger sur les sièges,
- ▶ Retarder, de quelque manière que ce soit, le départ d'un véhicule ou d'entraver son mouvement,
- ▶ Monter dans une tenue inappropriée dans le véhicule, (Torse nu, etc...).

D'une manière générale, d'avoir un comportement susceptible de perturber le voyage des autres usagers.




Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule. Il est également demandé de respecter des conditions d'hygiène convenables. En cas de non-respect d'une ou plusieurs de ces consignes, le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule à un usager.

Article 5 - Tarification

Seul le titre combiné 1 voyage est accepté sur le service TAD. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule.

Le client peut acheter titre combiné 1 voyage dans le véhicule auprès du conducteur. Il peut aussi se

procurer ce titre combiné 1 voyage :

- ▶ par sms en envoyant TC au 93120 : Service disponible   
- ▶ sur l'appli Atoumod, chargement immédiat et validation sur smartphone.

Le titre combiné 1 voyage est valable 1h et donne droit à une correspondance sur les lignes régulières du réseau SNGo !

Article 6 - Prise en charge

L'utilisateur sera pris en charge à l'heure prévue lors de la confirmation par téléphone et ou par sms et ou e-mail à un des arrêts identifiés SNGo! à la demande sur le territoire Seine Normandie Agglomération. Ce point d'arrêt est convenu lors de la réservation. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

Le conducteur ne pourra attendre les passagers retardataires pour ne pas pénaliser les autres utilisateurs.

Pour cela, il est demandé aux usagers d'être présents au point de prise en charge convenu lors de la réception du sms de confirmation, au moins 5 minutes avant l'heure de rendez-vous. Dans le cas où les usagers se présentant pour utiliser le service ne sont pas ceux prévus lors de la réservation, le conducteur peut refuser de les prendre en charge.

L'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge fixé lors de la confirmation par sms n'excède pas + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Les bagages de taille standard (sacs de voyage, valises, « portes provisions », poussettes d'enfants pliées etc..) sont autorisés et limités à 2 par personne. En cas de courses alimentaires, le nombre de sacs sera également limité à 2. Ces bagages sont admis et transportés gratuitement, dans la limite de la place disponible dans le véhicule.

En aucun cas, SNGo! à la demande ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

Article 7 – Dispositions en cas de retard ou absence du transporteur

Si le conducteur n'est pas présent au lieu et à l'heure initialement réservés par l'utilisateur, le voyageur doit en informer la centrale de réservation 0 800 27 27 00, pendant les heures d'ouverture de la centrale, ou le centre d'exploitation au XX XX XX XX XX en dehors des heures d'ouverture de la centrale.

Dans le cas où le conducteur se voit dans l'impossibilité de respecter l'itinéraire ou les horaires de la course, il appartient au transporteur d'adopter les meilleures conditions possibles pour assurer la continuité du service et d'informer la centrale de réservation afin de prévenir au plus vite l'utilisateur.

Article 8 - OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

SNGo! à la demande n'est nullement responsable des objets perdus. Les objets trouvés sont déposés quotidiennement à l'agence SNGo!. L'utilisateur peut à tout moment contacter la centrale de réservation au 0 800 27 27 00 afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

Article 9 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations éventuelles doivent être adressées :

- ▶ Par voie postale à : Transdev Normandie Val-de-Seine Boulevard d'Aylmer -ZAC Les Bourdines- 339 BP 27203 Vernon Cedex,
- ▶ Par téléphone au 08 800 27 27 00,
- ▶ Par internet www.sngo.fr.

Article 10 – DISPOSITIONS PÉNALES

Les infractions au présent règlement intérieur dûment constatées par procès-verbal, dressées par les fonctionnaires de la Gendarmerie, de la Police Nationale ou Municipale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la

matière.

Article 11 - INFORMATION DES VOYAGEURS

Ce règlement est consultable dans les véhicules.

Ce règlement est également disponible à l'agence SNGo! 15 place de la République à Vernon.

Une copie de ce document pourra être remise à toute personne le souhaitant.

Il est également disponible et téléchargeable sur le site Internet sngo.fr.

Article 12 - Politique de confidentialité

Assurer la protection, la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel est essentiel pour Transdev Normandie Val de Seine : c'est pourquoi Transdev Normandie Val de Seine exerce son activité conformément aux réglementations applicables en matière de protection et de sécurité des données.

■ Responsable de traitement

Le responsable de traitement est Transdev Normandie Val de Seine, Boulevard d'Aylmer – 27200 VERNON, SIRET 37878378100123.

Pour les questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel ou exercer vos droits, vous pouvez contacter Transdev Normandie Val de Seine :

Par courrier : Transdev Normandie Val de Seine, Boulevard d'Aylmer, 27200 VERNON.

Par mail : vanessa.fabis@transdev.com

Article 13 - Inscription PMR

Pour l'activation des droits complémentaires (HandiGO, Personnes à Mobilité Réduite), il est nécessaire de se signaler auprès de la centrale d'appels SNGO et d'envoyer le formulaire de demande d'inscription au service au service mobilités de Seine Normandie Agglomération. Ce formulaire est disponible sur sngo.fr