

# **RÈGLEMENT DU SERVICE MOBITUL**

Le service MOBITUL est un service de transport de personnes à mobilité réduite sur le territoire de Laval Agglomération (ci-après le « Service »), exécuté par la société RD Laval Agglomération, Société par Actions Simplifiée à Associé Unique, au capital de 414 230 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Laval sous le numéro 908 446 495, dont le siège social est situé 63 rue Henri Bâtard ZA des Alignés 53000 Laval, N°TVA intracommunautaire FR46908446495 (ci-après dénommée « L'Exploitant »), dans le cadre d'un contrat de délégation de service public conclu avec Laval Agglomération, autorité organisatrice de mobilité.

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'entrée et d'utilisation du service MOBITUL.

Ce présent règlement doit être signé par l'usager du service.

## **Article 1 : Champ d'application du règlement**

Les dispositions du présent règlement sont applicables à toute personne physique qui réserve et/ ou utilise le Service.

L'utilisation du Service implique la connaissance et vaut acceptation pleine et entière et sans réserve du présent règlement.

L'exploitant se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le présent règlement. En effet, le règlement est susceptible d'évoluer à tout moment sans que cela donne lieu à une information des usagers. Cependant toute modification du règlement fait l'objet d'une décision de l'assemblée délibérante de LAVAL Agglomération.

En cas de modification, le règlement applicable sera celui en vigueur au jour de la réservation du Service.

Le présent règlement est consultable sur le site internet <https://www.tul-laval.com>, édité par l'Exploitant, ainsi que sur simple demande auprès de l'Exploitant aux coordonnées indiquées à l'article « Contacts » ci-après.

## **Article 2 : Offre de transport adapté pour personne à mobilité réduite**

Le Service a pour but d'assurer les trajets des personnes à mobilité réduite qui ne peuvent être réalisés intégralement avec les lignes régulières du réseau TUL.

C'est un service de transport à la demande effectué par des véhicules, adaptés ou non, équipés pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Il fonctionne 7 jours sur 7, du lundi au dimanche (exceptés les jours fériés).

Les transports sont assurés aux horaires suivants :

- Du lundi au samedi : de 07h00 (première prise en charge) à 19h00 (dernière prise en charge)
- Le dimanche : de 11h00 (première prise en charge) à 19h00 (dernière prise en charge).

## Article 3 : Conditions d'accès

### Article 3.1 : les conditions géographiques

Le Service ne s'adresse qu'aux personnes résidant dans le ressort territorial de LAVAL Agglomération, qui comprend les communes ci-après :

Ahuillé, Argentré, Beaulieu sur Oudon, Bonchamp, Bourgon, Châlons du Maine, Changé, Entrammes, Forcé, La Brulatte, L'Huisserie, La Chapelle Anthenaïse, La Gravelle, Launay-Villiers, Laval, Le Bourgneuf la Forêt, Le Genest Saint Isle, Loiron Ruillé, Louverné, Louvigné, Montflours, Montigné le Brillant, Montjean, Nuillé sur Vicoin, Olivet, Parné sur Roc, Port Brillet, Saint Berthevin, Saint Cyr le Gravellais, Saint Germain le Fouilloux, Saint Jean sur Mayenne, Saint Ouen des Toits, Saint Pierre la Cour et Soulgé sur Ouette.

A ces personnes habitant LAVAL Agglomération s'ajoutent de droit, depuis la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités dite « LOM », toutes les personnes porteuses d'une carte mobilité inclusion mention « invalidité », quel que soit leur lieu de résidence en France.

Par contre, l'origine et la destination des transports doivent être situées dans l'une des communes de LAVAL Agglomération sus-mentionnées et localisées par des adresses clairement identifiables.

### Article 3.2 : les ayants droits – critères d'éligibilité

Les personnes remplissant l'une des deux conditions suivantes peuvent bénéficier du Service :

- Être âgé de 80 ans ou plus
- Avoir un taux d'incapacité de 50 % ou plus

### Article 3.3 : la constitution du dossier d'admission au Service

L'accès au Service est conditionné à la constitution d'un dossier d'inscription, comportant les éléments suivants :

- Une fiche de renseignements, dûment complétée
- L'un des justificatifs suivants, en fonction de la situation du demandeur :

| Critères d'éligibilité au service | Pièces justificatives demandées                                                                                                |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Condition Age : 80 ans ou plus    | Carte d'identité précisant la date de naissance<br>Un justificatif de domicile de moins de 6 mois                              |
| Condition HANDICAP > 80%          | Carte mobilité inclusion mention INVALIDITE                                                                                    |
| Condition HANDICAP > 50%          | Carte mobilité inclusion mention PRIORITE avec période de validité                                                             |
|                                   | Ou Notification MDA précisant le taux d'invalidité et la période de validité<br>Un justificatif de domicile de moins de 6 mois |

La demande d'inscription au Service doit être adressée par courrier envoyé à l'adresse suivante :

*Service Mobitul*

RD LAVAL Agglomération - Dépôt des TUL  
63, Rue Henri Batard  
ZA des Alignés  
53000 LAVAL

Par courriel à l'adresse suivante :  
*mobitul@ratpdev.com*

Elle peut être déposée à l'espace TUL :  
11 Allée du Vieux Saint Louis  
53000 LAVAL

Lorsque les conditions d'accès au Service auront été validées, la personne recevra un courrier accompagné du présent règlement et des documents financiers

Si l'accès au Service est refusé, la personne en sera informée par courrier avec les motifs du refus.

L'utilisateur certifie l'ensemble des renseignements fournis lors de son inscription comme exact et s'engage à informer l'Exploitant de tout nouvel élément et/ou modification de sa situation : coordonnées, changement d'aides techniques (fauteuil, aide matérielle ou humaine...).

En cas d'évolution de la situation de l'utilisateur, une révision des conditions de transport pourra être opérée.

### Article 3.4 : les transports exclus du service

Le service étant financé par Laval Agglomération, celui-ci n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie de l'utilisateur pris en charge financièrement par la CPAM.
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application de la loi N°59-1557 du 31 décembre 1959, ou reconnu aux termes de la loi N°60-791 du 2 août 1960, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Conseil Départemental au titre de sa compétence.
- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de l'Agriculture ou du Ministère de l'Éducation Nationale, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Conseil Départemental au titre de sa compétence.
- Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Conseil Départemental.
- Les transports spécifiques organisés par des établissements spécialisés pour leurs besoins propres tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour les personnes handicapées ou âgées, les institutions de travail protégé (ESAT, ...), en application du Code de la Famille et de l'Aide Sociale.
- Les transports relevant du maintien des salariés handicapés dans l'emploi dont la demande doit être effectuée auprès des AGEFIPH.

Lorsque les transports peuvent être financés ou pris en charge par ailleurs, la personne désirant accéder au Service devra prouver qu'elle a effectué une demande dont la réponse a été défavorable auprès des organismes compétents.

L'Exploitant fournira les coordonnées des différents organismes concernés et tous les renseignements utiles à l'utilisateur afin de faciliter ses démarches.

## Article 4 : les réservations

### Article 4.1 : Comment réserver son déplacement

Les demandes de réservation peuvent se faire selon l'une des modalités ci-après :

- Par téléphone au 02 43 53 00 00 – choix n°2 (prix d'un appel local), auprès de la centrale de réservation, accessible du lundi au samedi, de 7h à 19h (hors jours fériés)
- Par courriel à l'adresse [mobitul@titi-floris.com](mailto:mobitul@titi-floris.com), pour les réservations régulières (cf. Article 4.2) ou lorsque l'utilisateur présente une incapacité ne permettant pas d'effectuer la réservation par téléphone.

Le délai de réservation est de 1 heure, au plus tard, avant le déplacement, sous réserve de disponibilité (sauf dimanche).

Dans le cas d'un trajet suivant un jour férié ou non ouvré, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié ou jour non ouvré.

L'horaire de prise en charge est défini avec l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du Service et lui est confirmé par mail ou SMS, au numéro renseigné par l'utilisateur lors de son inscription, la veille du transport à 17H00.

Lors de chaque réservation, l'utilisateur est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

►► Déplacement pour motif professionnel (travail)

►► Déplacement pour motif scolaire (uniquement pour les transports non pris en charge par le Conseil Départemental)

►► Déplacement pour motif santé (uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale)

►► Déplacement pour motif « autres » (visite amis, activité, ...)

L'utilisateur devra être en mesure, lors de sa réservation, d'informer du souhait de la présence d'un accompagnateur, l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du Service telle que l'accessibilité du lieu, etc.

En fonction du nombre de demandes de réservation, l'Exploitant pourra se voir dans l'obligation de prioriser l'accès au Service en fonction des motifs énoncés ci-dessus.

Par ailleurs, le nombre de déplacements autorisés dépend des motifs de déplacement :

#### *Motif Nombre d'aller/retour*

|                    |                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------|
| Travail / Scolaire | 1 AR/jour                                        |
| Santé              | 1 AR /jour si besoin et non prise en charge CPAM |
| Autres             | 3 AR/ semaine                                    |

A noter que les créneaux horaires 07H00-09H00 / 16H00-17H30 du lundi au jeudi et 07H00-09H00 /12H00-14H00 le vendredi sont principalement réservés aux trajets avec motif travail et scolaire

## Article 4.2 : Réservations régulières

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (jours, heures et adresses fixes) sur une période de plusieurs semaines, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces déplacements, il est permis de réaliser une réservation unique, en contactant la centrale de réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier, au minimum 48 heures ouvrées avant la date du premier transport.

Les usagers de transports réguliers doivent préciser les dates de non-utilisation du Service.

Ces réservations régulières seront prises en compte dans la limite des places disponibles.

### *Modifications à l'initiative du service :*

L'avantage de ces réservations est de permettre de planifier le travail du Service et d'apporter une stabilité dans la prise en charge de l'utilisateur. Néanmoins, ces trajets pourront être modifiés pour les besoins du Service sous réserve de prévenir l'utilisateur au minimum 48h avant le déplacement.

### *Modifications à l'initiative de l'utilisateur :*

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés par le bénéficiaire de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

Dans ce cas, il appartient à l'utilisateur d'en avertir L'Exploitant par téléphone ou mail au moins 48H00 à l'avance.

À défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, l'utilisateur doit contacter L'Exploitant pour la réactivation des transports réguliers.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés mensuellement), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

## Article 5 : Annulations - pénalités

Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer l'Exploitant au plus tard trois heures avant le déplacement, au choix :

- Par téléphone auprès de la centrale de réservation
- Par email

Le présent règlement d'exploitation distingue l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait du défaut d'annulation :

*Annulation tardive* : l'annulation de sa réservation par l'utilisateur intervient moins de trois heures avant le déplacement réservé, une pénalité forfaitaire progressive est alors appliquée :

- ▶▶ 4 euros lors de la première annulation
- ▶▶ 8 euros lors de la deuxième annulation
- ▶▶ 12 euros à partir de la troisième annulation.

Le décompte se fera de septembre à août de chaque année.

*Absence d'annulation provoquant le déplacement inutile du conducteur* : Si l'utilisateur n'a pas annulé sa réservation, une pénalité forfaitaire de 12 euros est appliquée.

Toutefois, pour toute annulation tardive ou tout déplacement inutile, justifié par un motif légitime (ex. raison médicale, technique ou météorologique), empêchant le déplacement ou la prise de contact avec l'Exploitant, aucune pénalité ne sera appliquée. Un justificatif pourra être demandé.

Faute de régularisation par l'utilisateur de ces pénalités sous 60 jours, l'accès au service pourra être suspendu.

## Article 6 : Conditions de réalisation des prestations

À chaque réservation, il sera vérifié l'adéquation du moyen de transport demandé avec les besoins de l'utilisateur (appareillage, autonomie,...).

### Article 6.1 : Conditions générales de transport

#### **La prise en charge de l'utilisateur**

Deux possibilités de prise en charge :

- Prise en charge sur la voie publique, à l'adresse demandée, ou à proximité d'un arrêt de bus
- Prise en charge en porte à porte au pied du lieu de résidence, sur la voie publique (en aucun cas, le conducteur ne peut rentrer dans un lieu privé)

Pour chaque prise en charge, le conducteur respectera les règles de prise en charge fixées initialement. Pour des raisons de sécurité, les conducteurs du Service ne sont pas autorisés à assurer le portage de la personne transportée, ni les manipulations et transferts d'une chaise à un fauteuil.

Le Service MOBITUL n'est pas un transport médicalisé. Si une personne a besoin d'une aide matérielle (oxygène), il doit sécuriser son transport (contenant sanglé) tant pour lui que pour les autres personnes transportées et pour le conducteur. De plus, le Service n'offre aucune surveillance médicale, le transport sera donc réalisé sous l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Une aide matérielle peut être apportée :

- Pour ouvrir ou fermer une porte, mais en aucun cas, il ne peut y avoir d'accompagnement au-delà des limites du pas de porte ou de l'accueil (on ne passe pas les lieux privés),
- Pour l'aider à se rendre au véhicule et à s'installer,
- Pour le déposer à un point de rendez-vous de sa destination.

Il est demandé à l'utilisateur de se présenter à l'adresse de prise en charge convenue au moins 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. A défaut, la prise en charge ne sera pas garantie et le Service ne pourra être exécuté, sans que la responsabilité de l'Exploitant puisse être engagée.

Des retards répétés feront l'objet des mêmes pénalités que le non-respect des délais d'annulation mais aussi d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Le transport d'objets dangereux ou volumineux est interdit. Seuls des bagages peu encombrants et des colis peu volumineux, susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêner les autres usagers, sont autorisés à bord des véhicules, dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. En revanche, en aucun cas le conducteur ne devra être sollicité pour porter les sacs et bagages de l'utilisateur.

## **Le transport**

L'Exploitant organise la prestation de transport qui lui est confiée.

Il a notamment la maîtrise :

- Du choix du véhicule
- Du choix du conducteur
- De la réalisation du transport en individuel ou en transport groupé
- De l'itinéraire emprunté.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. Aucune étape intermédiaire ou détour n'est autorisé. De même, l'usager ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres. Un même usager ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du transport, le Service peut être un transport collectif avec un temps de trajet pouvant atteindre 45 mins pour la 1ère couronne et 75 mins pour la 2ème couronne. Ainsi, l'itinéraire défini par le Service pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en transport groupé. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé, après information de l'usager, dans la limite de +/- 15 minutes, afin de permettre la prise en charge d'autres usagers.

À bord du véhicule, les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture. Tout refus de ces règles de sécurité entraînera le refus d'effectuer le transport.

### **Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome**

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est de la responsabilité des parents ou du tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous, sur la voie publique, lors de la prise en charge et de la dépose. Dans le cas contraire, après décision de Laval Agglomération, l'usager pourra se voir refuser l'accès aux transports.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant étant obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route), il appartient à l'adulte accompagnant un enfant, de fournir un tel système (siège rehausseur, coque de protection). Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

## **Article 6.2 : Les accompagnateurs**

Tout accompagnateur est, par définition, une personne majeure valide et autonome.

Sa prise en charge se fait obligatoirement aux mêmes adresses (départ et arrivée) que l'usager bénéficiaire du Service. Aucun détour n'est autorisé. Tout usager a la possibilité de se faire accompagner d'une personne pouvant subvenir à son aide. La personne accompagnante voyage à titre gratuit. Ce besoin d'accompagnement peut être temporaire au cours de leurs déplacements afin de se familiariser avec le transport en commun ou définitif pour tout ou partie des déplacements.

## **Article 7 : Tarification**

Le tarif du Service est fixé par Laval Agglomération.

Les usagers reçoivent une facture par courrier de leurs déplacements réalisés en fonction du nombre de trajet effectués.

Les transports sont facturés le mois suivant la réalisation du transport. Un montant minimum de 15€TTC est appliqué pour déclencher l'envoi d'une facture. Dans le cas où ce montant

minimum n'est pas atteint, les déplacements des mois suivants seront ajoutés jusqu'à atteindre ce seuil de facturation.

LAVAL Agglomération autorise un accompagnateur gratuit par personne transportée.

Les déplacements le samedi, dimanche et jours fériés sont également gratuits comme sur l'intégralité du réseau de transport TUL.

## Article 8 : Contacts

Les demandes de renseignements en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du Service sont à adressées :

►► Par téléphone au 02 43 53 00 00 – choix n°1 (prix d'un appel local)

►► Par courrier à l'adresse postale suivante :

Service Mobitul  
RD LAVAL Agglomération - Dépôt des TUL  
63, Rue Henri Batard  
ZA des Alignés  
53000 LAVAL

►► Par courriel à l'adresse suivante

[mobitul@ratpdev.com](mailto:mobitul@ratpdev.com)

Les réclamations devront contenir le maximum d'informations pour pouvoir être prises en compte (date et heure du transport, détail des circonstances...).

L'Exploitant s'engage à traiter toute réclamation reçue sous 5 (cinq) jours ouvrés.

## Article 9 : Mise à jour des informations usagers

### Article 9.1 : Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...), l'utilisateur doit prévenir par écrit l'Exploitant pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation des transports.

### Article 9.2 : Non-utilisation du Service

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le Service sur cette période sont supprimées, seules les données dont la conservation est nécessaire à des fins de gestion administrative/ contentieux sont conservées en base archivage intermédiaire, pour les durées de prescription applicables. L'utilisation du Service, passé ce délai, sera donc soumise à une réinscription selon les modalités définies à l'article 3.

## Article 10 – Données à caractère personnel

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »), il est indiqué que les données à

caractère personnel (ci-après « Données Personnelles ») collectées sont exclusivement destinées au traitement de l'exécution du Service, à la gestion des réservations et des réclamations, ainsi qu'à la réalisation d'enquêtes dans le cadre de l'amélioration du Service.

Les Données Personnelles collectées par l'Exploitant sont les données d'identification, d'ordre économique et financier, les données relatives au type de handicap le cas échéant, les historiques de réservation et les données de connexion. Les Données Personnelles sont conservées pour la durée nécessaire au traitement, et à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Les traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat ou de l'intérêt légitime poursuivi par l'Exploitant, en qualité de responsable de traitement.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de suppression portant sur les Données Personnelles le concernant. De plus, l'utilisateur dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes et sauf dispositions légales, au traitement de ses Données Personnelles. Ce droit pourra être exercé auprès du délégué à la protection des données de l'Exploitant en envoyant un courriel à [dpo-rdlv@ratpdev.com](mailto:dpo-rdlv@ratpdev.com) ou par courrier à l'adresse postale suivante : DPO, 9 rue Brahms, 75012 Paris.

L'utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : <https://www.cnil.fr>). Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la politique de confidentialité présente sur le site internet et disponible à l'adresse <https://www.tul-laval.com/politique-de-confidentialite>

## Article 11 – Droit de rétractation

L'utilisateur est informé qu'en application des dispositions du Code de la consommation, la commande de prestations de transport de passagers n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

## Article 12 - Responsabilité

La responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Service est imputable soit à l'utilisateur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture du Service, soit à un cas de force majeure.

L'Exploitant se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de fournir le Service résultant d'une adresse postale ou électronique incorrecte ou incomplète ou d'erreurs dans la saisie par l'utilisateur des informations requises pour réserver un trajet.

## Article 13 : Obligations des utilisateurs

### Article 13.1 Devoir de respect des règles d'usage du Service

L'utilisateur doit se conformer au règlement d'usage du Service. À ce titre, il doit :

- Respecter les horaires de réservation et prévenir dans un délai raisonnable en cas d'annulation ou de retard ;
- Utiliser le Service dans le cadre prévu (trajets domicile-travail, scolaire, santé, autres) ;

- Ne pas détourner l'usage du Service à des fins personnelles non justifiées ou à destination d'un tiers non éligible ;
- Adopter un comportement respectueux envers le personnel de l'Exploitant et les autres usagers ;
- Veiller à sa propre sécurité, notamment en se présentant avec les aides à la mobilité nécessaires et en respectant les consignes du conducteur ou de l'accompagnateur.

Le non-respect de ces obligations peut entraîner des sanctions graduées : avertissement, suspension temporaire, voire exclusion définitive du Service.

### Article 13.2 Devoir de loyauté et d'équité envers les autres usagers

L'utilisateur a une responsabilité morale et juridique dans l'utilisation raisonnée du Service. Il doit éviter les abus de réservation, tels que les demandes systématiques non justifiées ou les annulations de dernière minute sans motif légitime, qui peuvent pénaliser d'autres bénéficiaires potentiels.

Ce devoir de loyauté découle notamment du principe général d'égalité d'accès au service public (Conseil d'État, 1974, Denoyez et Chorques), qui impose une utilisation non exclusive ou abusive des ressources communes.

### Article 13.3 Responsabilité en cas de dommage ou de comportement fautif

L'utilisateur engage sa responsabilité civile en cas de dégradation volontaire ou involontaire du matériel mis à disposition (véhicule adapté, équipements, etc.).

En cas de trouble à l'ordre public ou d'agression verbale ou physique, des poursuites pénales peuvent également être engagées.

## ARTICLE 14 – Droit applicable, Médiation de la consommation

Le présent règlement est régi par le droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents.

En cas de réclamation, pour quelque raison que ce soit, les demandes devront être transmises par écrit aux coordonnées précisées à l'article « Contacts » du présent règlement.

L'utilisateur est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite, selon les modalités précitées, l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de l'Exploitant ou s'agissant des infractions, dans un délai de trois mois à compter de la date de l'infraction. À l'issue de ce délai de trois mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée des éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, l'utilisateur doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier : Médiateur de la RATP - LAC LC12 - 54, quai de la Râpée - 75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : [www.mediateurgroupe.ratp.fr](http://www.mediateurgroupe.ratp.fr)

L'utilisateur reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.