

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT ORIZEN

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser les prestations mises en œuvre par le service de transport à la demande ORIZEN. Le fait de s'inscrire et d'utiliser le service entraîne l'acceptation expresse de l'ensemble des conditions présentes dans ce document.

1. OBJET DU SERVICE ORIZEN

Agissant en qualité de délégataire de service public confié par son Autorité Organisatrice, le GRAND AVIGNON, domicilié au 320 Avenue des Meinajariès, 84 000 AVIGNON, SPL TECELYS EXPLOITATION exploitante du réseau de transport Orizo, propose le service ORIZEN.

Le GRAND AVIGNON et SPL TECELYS EXPLOITATION sont seuls habilités à fixer les conditions d'accès et d'utilisation du service. Le GRAND AVIGNON a confié la gestion du dispositif d'ORIZEN à SPL TECELYS EXPLOITATION.

2. CRITÈRES D'AYANT-DROIT AU SERVICE ORIZEN

- Toute personne titulaire d'une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% (dans la limite d'une certaine autonomie, conditions définies dans le paragraphe 6)
- Toute personne titulaire d'une carte d'invalidité de guerre supérieure ou égal à 50 %
- Toute personne non ou malvoyante (dans la limite d'une certaine autonomie, conditions définies dans le paragraphe 6)
- Toute personne âgée de 80 ans minimum avec certificat médical du médecin traitant (dans la limite d'une certaine autonomie, conditions définies dans le paragraphe 6)
- Tous les usagers du service ORIZEN peuvent être accompagnés par une personne, qui voyagera gratuitement.

Attention : Les scooters électriques ne sont pas admis.

La condition de résidence sur l'agglomération ne représente pas une condition, ceci pour permettre de répondre favorablement à des demandes ponctuelles de touristes ou de visiteurs occasionnels. Les réservations peuvent s'effectuer au plus tôt 10 jours avant.

3. CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SERVICE PMR

3.1 Le demandeur doit constituer un dossier comprenant :

- Le formulaire de demande d'ayant-droit au service PMR mentionnant les coordonnées précises, un numéro de téléphone portable de préférence, les coordonnées d'un référent / accompagnant / tuteur et la précision du transport en fauteuil roulant
- Une photographie d'identité
- Une photocopie de la carte d'invalidité à 80 % minimum ou la carte mobilité inclusion avec la mention « invalide »
- Une photocopie de la carte d'identité
- Le certificat médical du médecin traitant pour les personnes de 80 ans et plus.

3.2 Le dossier est à transmettre :

➔ Par courrier à l'adresse suivante :
SPL TECELYS - SERVICE ORIZEN
110 rue Gallias, CS 50200
84918 Avignon Cedex 9

➔ Ou par mail à l'adresse suivante :
allobus.orizo@tecelys.fr

3.3 A réception du dossier, ORIZO procède à la vérification des pièces et établit une carte personnalisée d'ayant-droit au service ORIZEN qui est envoyée par courrier au domicile du bénéficiaire avec le mode d'emploi du service ORIZEN et les présentes conditions d'utilisation.

3.4 Cette carte est personnelle, elle comporte le nom, prénom et la photo d'identité de l'utilisateur. Elle doit être présentée au conducteur à la montée dans le véhicule, accompagnée d'un titre 1 voyage (en vente auprès du conducteur ou en Boutique ORIZO, Parvis de la Gare, boulevard Saint Roch, Avignon).

4. FONCTIONNEMENT DU SERVICE PMR

4.1 Le service ORIZEN circule sur les 16 communes du Grand Avignon.
Avignon, Caumont, Entraigues, Jonquerettes, Les Angles, Le Pontet, Morières, Pujaut, Rochefort, Roquemaure, Saint Saturnin, Sauveterre, Saze, Vedène, Velleron, Villeneuve
Du lundi au samedi hors jours fériés.
De 7h00 (1^{er} rendez-vous) à 20h00 (dernière dépose).

4.2 Le service PMR est destiné à transporter des personnes à mobilité réduite qui sont dans l'incapacité de prendre les bus des lignes régulières, selon des critères définis dans le paragraphe 2.

4.3 Le service est effectué avec un minibus équipé pour personne à mobilité réduite.

5. LA RÉSERVATION

5.1 Le service fonctionne sur réservation préalable et sous réserve de disponibilité :

- Par téléphone, au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un poste fixe ou mobile) : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- Sur l'application ORIZEN, disponible sur Android et IOS.

5.2 Les réservations peuvent s'effectuer :

- **Jusqu'à 45 jours** avant le déplacement pour les personnes qui exercent une activité professionnelle ou qui souhaitent se rendre vers un rendez-vous médical ou vers une association dédiée à l'accueil et à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.
- **Jusqu'à 10 jours avant** le déplacement pour les autres motifs de déplacement.

Ces délais de réservation doivent être respectés si vous réservez sur l'application. En cas de non-respect de ces délais, Orizo se réserve le droit d'annuler votre réservation afin de laisser la priorité aux motifs décrits ci-dessus.

Vous pouvez réserver un déplacement au plus tard 15 min à l'avance (sous réserve de disponibilité).

5.3 Pour garantir la ponctualité du service, la personne doit se présenter au lieu de rendez-vous quelques minutes à l'avance.

6. MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION

Toute modification / annulation d'un trajet (point de départ, point d'arrivée, horaire, nombre de personnes) est autorisée jusqu'à 30 minutes avant le déplacement dans la limite des disponibilités du service ORIZEN. Au-delà de ce temps, l'annulation tardive sera comptabilisée comme une absence.

Pour ne pas perturber le service, les modifications / annulations doivent rester exceptionnelles.

Pour toute modification ou annulation, il est impératif de contacter un conseiller au 0800 456 456 (appel gratuit depuis un fixe ou mobile de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, du lundi au vendredi, hors jours fériés) OU vous connecter à l'application ORIZEN depuis la rubrique « à venir ».

7. LA PRISE EN CHARGE

7.1 Les déplacements s'effectuent aux points de rendez-vous ou à l'arrêt ORIZO le plus proche défini lors de la réservation. En cas d'absence à l'heure réservée sans prévenance préalable du service ou d'annulation tardive (moins de 30 minutes), le conducteur ou un conseiller ORIZEN, prendra contact avec le client.

Si la prise de contact reste sans réponse, le conducteur quittera le lieu de rendez-vous pour honorer les réservations suivantes.

7.2 Pour favoriser les déplacements d'un plus grand nombre, ORIZO se réserve le droit de regrouper les demandes afin de faire voyager plusieurs personnes par service, dans la limite des possibilités d'accueil du véhicule. Dans le cas de déplacements groupés, ORIZO ne pourra pas garantir pour chacun un temps de trajet minimum.

7.3 Le service de transport ORIZEN n'est pas un service médicalisé.

Le conducteur a pour mission de conduire, il n'est pas habilité ni autorisé à assister la personne ou à pousser les fauteuils roulants manuels en dehors de la montée et la descente du minibus.

Toute personne empruntant le service doit être en mesure d'agir sans avoir recours à autrui. Le cas échéant, un accompagnant est obligatoire.

7.4 Lors de tout déplacement, le fauteuil roulant doit être obligatoirement arrimé aux dispositifs prévus dans le véhicule.

7.5 Lors de tout déplacement, les personnes doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité et rester attachées durant le trajet.

7.6 Transport d'animaux : seuls les chiens guides pour les personnes non ou mal voyantes ainsi que les petits animaux (voyageant dans un panier sur les genoux du maître) sont autorisés sur le service ORIZEN.

7.7 Seuls les vélos et trottinettes pliants sont autorisés à bord sous réserve que la présence n'obstrue pas le passage. Les poussettes sont autorisées pliées, le transport des enfants s'effectue sous la responsabilité des parents. Les armes à feu, les objets tranchants ou coupants, les bonbonnes de gaz, les produits inflammables (carburant, alcool...), les produits explosifs, les vélos non pliants et tout objet encombrant ou dangereux susceptible d'entraver la sécurité des autres voyageurs sont strictement interdits dans les véhicules du service ORIZEN.

7.8 Le transport des sacs de courses doit se limiter à un sac type « Cabas » ou à un chariot de course.

7.9 Si vous souhaitez voyager avec de jeunes enfants ou bébé, emportez un siège-auto / réhausseur adapté à la taille de l'enfant ou bébé pour accéder au service.

ORIZO se dégage de toute responsabilité en cas d'incident si une de ses conditions n'est pas respectée par l'utilisateur ou son représentant légal.

ORIZO se réserve le droit de ne plus accepter de réservations de personnes ne respectant pas ce règlement.

8. ABSENCE / RADIATION DU SERVICE

En cas de 3 réservations non honorées dans les 12 derniers mois sans avoir averti le service ORIZEN, le client sera exclu du service pendant 1 mois.

Une notification lui sera à chaque fois envoyée par SMS suite à l'absence ou pourra être contacté par mail ou téléphone par un conseiller ORIZO.

9. PROTECTION DES DONNÉES

Les personnes inscrites au service ORIZEN acceptent de figurer dans le fichier client ORIZO / ORIZEN.

En cas de changement de coordonnées (adresse, n° de téléphone...), la personne est tenue d'avertir le Service ORIZEN.

Dans le cadre de la législation RGPD, vous pouvez accéder aux informations vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation de l'utilisation de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos informations dans ce dispositif, vous pouvez contacter l'entreprise SPL TECELYS EXPLOITATION à allobus.orizo@tecelys.fr ou par courrier à SPL TECELYS EXPLOITATION, 110 rue Gallias, 84000 Avignon.

Dans le cas de l'utilisation de l'APPLICATION MOBILE ORIZEN

Lors de l'installation de l'application sur votre smartphone sous format Android ou iOS, SPL TECELYS nécessite votre consentement préalable pour que vous soyez géolocalisé. Vous devrez alors activer l'option de géolocalisation pour vous permettre d'optimiser vos recherches. Votre trajet sera enregistré sur votre profil client. Vous pourrez à tout moment l'annuler ou le modifier. Vous aurez la possibilité de vous inscrire aux newsletters du service ORIZEN pour recevoir les actualités du service. La connexion de l'appli s'effectue grâce à votre numéro de téléphone portable. Il n'existe pas de version web de l'application ORIZEN.

10. TARIFICATION DU SERVICE

Le service fonctionne avec une tarification unique. La tarification d'un déplacement est le prix du ticket 1 voyage selon le tarif en vigueur. Le titre de transport est en vente en Boutique ORIZO et directement auprès du conducteur.

11. CAS DE FORCE MAJEUR

En cas de force majeure : panne, accident, ou autre, le service ORIZEN pourra être retardé ou annulé. Dès connaissance du problème, pendant les heures de fonctionnement du standard, le service ORIZEN cherchera une solution de remplacement pour le client et l'en informera.

En cas d'impossibilité d'honorer la réservation, le service ORIZEN avertira le client. En aucun cas SPL TECELYS EXPLOITATION et le Grand Avignon ne pourront être tenus responsables.

12. RÉGLEMENT DES LITIGES

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai d'un mois à compter de la date des faits pour lesquels il effectue sa réclamation. Les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution sera soumis aux juridictions compétentes d'Avignon auxquelles les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Au préalable, le différend fera l'objet d'une tentative de conciliation amiable. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante : SPL TECELYS EXPLOITATION, 110 rue Gallias, 84000 Avignon.

13. RÉCLAMATION / SUGGESTION

Toute réclamation / suggestion concernant le service doit être adressée directement à ORIZO :

- Par internet sur www.orizo.fr, rubrique « Infos Pratiques »
- Ou par courrier à :
SPL TECELYS
110 rue Gallias CS 50020
84 918 AVIGNON CEDEX 9