

Règlement d'utilisation du Transport à la Demande irigoFlex



Définition et champ d'application

Le service de transport à la demande irigoFlex est un dispositif de transport public mis en place sur le territoire d'Angers Loire Métropole. Il s'agit d'une offre complémentaire au réseau bus-tramway Irigo.

Le présent règlement s'applique aux usagers empruntant le service irigoFlex et définit les conditions dans lesquelles ils peuvent voyager par le biais de ce service. En tant qu'utilisateur, vous vous engagez à avoir pris connaissance de ce document et à respecter les règles établies.

Fonctionnement du service

Fonctionnement du service irigoFlex suburbain





L'utilisateur peut effectuer un trajet du lundi au samedi, de 7h00 à 19h00, toute l'année.


Cinq zones sont définies sur le territoire suburbain de l'agglomération : les zones F7, F8, F9, F10 et F11.

Les trajets sont possibles :

- Entre tous les arrêts Irigo identifiés à l'intérieur d'une même zone,
- Entre un arrêt d'une zone et des arrêts identifiés du réseau urbain Irigo (Cf. Tableau ci-dessous et cartographie sur irigo.fr)

Chaque zone définit un périmètre dans lequel les arrêts présents sont éligibles au service irigoFlex. Les plans de chaque zone sont consultables sur www.irigo.fr. Les zones sont également identifiables sur le plan de réseau suburbain général affiché aux arrêts.

ZONE	COMMUNES DESSERVIES	CONNEXIONS AU RESEAU URBAIN
	Soucelles / Villevêque / Briollay / Pellouailles-les-Vignes / St-Sylvain-d'Anjou / Le Plessis-Grammoire / Sarrigné / Bauné	Station Monplaisir Arrêts Parc Expo / Monplaisir
	Bauné / Corné / Andard / Brain-sur-l'Authion / La Daguinière / La Bohalle / St-Mathurin-sur-Loire / Trélazé / Les Ponts-de-Cé	Arrêts Trélazé Gare / Trélazé Mairie / Pyramide
	Soulaines-sur-Aubance / Mûrs-Érigné	Station Roseraie Arrêts Grand Pressoir / Roseraie
	Béhuard / Savennières / St-Martin-du-Fouilloux / St-Léger-des-Bois / St-Jean-de-Linières / St-Lambert-la-Potherie / St-Clément-de-la-Place / Beaucozézé	Stations Belle-Beille Campus / La Barre Arrêts Centre Cial. Mollière / L'Hoirie / Bourg de Paille / Belle-Beille Campus

	Cantenay-Épinard / Feneu / Soulaire-et-Bourg / Écuillé / Pruillé / La Membrolle-sur-Longuenée / Le Plessis-Macé / La Meignanne / Avrillé	Stations Avrillé-Ardenne / Verneau Arrêt Avrillé-Ardenne
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Fonctionnement du service irigoFlex urbain







L'utilisateur peut effectuer un trajet les dimanches et jours fériés, de 9h00 à 19h00, toute l'année.

Six zones sont définies sur le territoire urbain de l'agglomération : les zones F1, F2, F3, F4, F5 et F6.

Les trajets sont possibles :

- Entre tous les arrêts Irigo identifiés à l'intérieur d'une même zone,
- Entre un arrêt d'une zone et des arrêts identifiés du réseau urbain Irigo ou vers des pôles de santé identifiés. (Cf. Tableau ci-dessous et cartographie sur irigo.fr ou aux arrêts)

Chaque zone définit un périmètre dans lequel les arrêts présents sont éligibles au service irigoFlex. Les zones irigoFlex urbain sont identifiables sur le plan de réseau urbain ainsi que sur un plan de réseau dédié affiché aux arrêts ou consultables sur www.irigo.fr.

ZONE	COMMUNES DESSERVIES	CONNEXIONS AVEC LE RESEAU URBAIN
	St-Sylvain-d'Anjou/Écouflant	Station Monplaisir Arrêt Parc Expo
	Angers – Secteur St-Léonard	Station Foch-Maison Bleue Arrêts Lorraine / Foch-Maison Bleue
	Mûrs-Erigné	Arrêt Grand Pressoir
	Ste-Gemmes-sur-Loire	Station Roseraie
	Bouchemaine	Stations Belle-Beille Campus / La Barre Arrêts Pérussaie / Belle-Beille Campus
	Montreuil-Juigné	Station Avrillé-Ardenne

Pour chacune des zones F1, F2, F3, F4, F5 et F6 une connexion est possible avec les pôles de Santé :
 CHU / Clinique de l'Anjou / Village Santé.

Modalités de réservation et d'annulation du service

Réservation

La réservation d'un trajet est obligatoire pour bénéficier du service. Trois canaux de réservation sont possibles :

- **Par téléphone** : au 02 53 57 72 41
Centrale de réservation accessible de 7h00 à 19h00 du lundi au samedi et de 9h00 à 19h00 le dimanche.
Réservation possible 2h avant le trajet (*Sauf pour les trajets tôt le matin en semaine entre 7h00 et 9h00, réservation possible la veille avant 17h00 et pour les trajets tôt le matin le dimanche entre 9h00 et 11h00, réservation possible le samedi avant 17h00*).
- **Par formulaire internet** : www.irigo.fr
Réservation au plus tard la veille à 17h00 pour le lendemain.
- **Par mail** : irigoflex@titi-floris.fr
Réservation au plus tard la veille à 17h00 pour le lendemain.

Annulation

Pour l'utilisateur, l'annulation d'une course doit se faire au minimum 2h avant le trajet et avec justification.

L'utilisateur qui ne respectera pas cette règle recevra :

- Pour une première absence : un avertissement avec rappel des règles,
- Pour une seconde absence : une exclusion temporaire du service pour six mois.

En cas d'annulation ou de report du service par Irigo pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...), Irigo s'engage à prévenir l'utilisateur selon les moyens de communication et coordonnées fournies par l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Pour plus de détails, consultez la rubrique « Conditions générales de réservation »

Conditions d'accès au service

Tarifification

La tarification est identique avec l'ensemble du réseau Irigo (au prix du 1 voyage en vigueur) et la validation est obligatoire à la montée dans le véhicule.

Ces titres sont disponibles sur différents canaux de vente (Information disponible sur <https://www.irigo.fr/tarifs/acheter-un-titre>).

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 6 ans.

Conditions d'acceptation d'un trajet

Dans les cas suivants, une demande de trajet peut être modifiée ou refusée :

- Les demandes de trajet sont limitées à 4 trajets maximum par mois par usager (1 aller = 1 trajet / 1 aller-retour = 2 trajets). Si l'usager est amené à faire une cinquième demande sur le mois écoulé, celle-ci lui sera refusée.
- Si le trajet demandé par l'usager est déjà effectué par une ligne de bus Irigo existante aux mêmes horaires (à plus ou moins 15 min), l'usager sera invité à utiliser l'offre bus existante et sa demande de trajet en transport à la demande lui sera refusé.
- Si aucun véhicule du service irigoFlex n'est disponible pour la demande d'un usager, Irigo proposera un autre horaire possible au plus proche de la demande initiale.

Conditions d'accès à bord du véhicule

Les regroupements de trajet sont possibles, il pourra être proposé à l'usager d'effectuer un trajet avec d'autres passagers si les lieux d'origine ou de destination et horaires demandés sont proches.

L'usager se doit d'être ponctuel et présent à l'heure communiqué lors de la réservation. Aucun usager en retard ne sera attendu plus de 5 min à l'arrêt par le véhicule afin de ne pas pénaliser les autres usagers du service.

L'accès au service est interdit aux enfants de moins de 12 ans non accompagné par une personne majeure.

Lors de la réservation, l'usager doit indiquer la présence et l'âge des enfants transportés pour que le véhicule puisse être équipé d'un siège ou d'un réhausseur afin de garantir leur sécurité.

Informations relatives aux données personnelles

La Société RD Angers (ci-après dénommée « la Société ») offre un service de réservation de transport à la demande sur le site irigo.fr, par téléphone ou par courriel.

Par délégation, le transport à la demande sera géré par la Société TITI FLORIS pour le compte de RD Angers. Ce service est accessible au client voyageur (ci-après le « Voyageur ») selon les modalités prévues dans les présentes Conditions générales de réservation, pour une durée déterminée.

Données personnelles

Dans le cadre des présentes conditions générales de réservation, la Société s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2018 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

La Société est autorisée à traiter les données à caractère personnel afin de fournir les prestations objet des présentes conditions générales de réservation.

Pour délivrer son service, la Société collecte des données à caractère personnel sur le Client. La collecte de Données s'effectue sur le Site, par courriel ou par téléphone selon les canaux de réservations.

Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse e-mail et adresse postale, numéro de téléphone, l'âge, la civilité.

La SOCIETE traite vos données dans le cadre de l'exécution des services que nous vous proposons, d'intérêts légitimes nécessaires au bon fonctionnement des services ainsi qu'au titre d'obligations légales.

Il s'agit tout d'abord de la gestion des abonnements aux alertes e-mails, la gestion des relations clients, la réalisation d'enquête de satisfaction, l'exécution du service proposé et l'envoi d'informations sur la modification ou l'évolution de nos services. La SOCIETE traite également certaines données à des fins statistiques et archivistiques.

Le cas échéant, des données personnelles sont traitées notamment afin de gérer votre compte utilisateur, l'envoi de newsletter ou l'envoi d'informations trafic en temps réel sur votre terminal.

Durée de la conservation des données

- **La Société**

La SOCIETE collecte des données nécessaires au bon fonctionnement de ses services et prestations. Tout collaborateur de La SOCIETE habilité à avoir aux données signe un engagement de confidentialité.

- **Les sous-traitants**

La SOCIETE peut faire appel à des sous-traitants pour l'exercice de ses services. Les sous-traitants réalisent des traitements de données uniquement pour l'exécution des services proposés par La SOCIETE.

La SOCIETE impose contractuellement à ses sous-traitants de respecter des obligations de sécurité et de confidentialité, de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que les traitements réalisés répondent à l'ensemble de la réglementation applicable et garantissent la protection de vos droits.

- **Les autorités compétentes**

La SOCIETE peut être amenée à transmettre les données à caractère personnel collectées aux autorités compétentes, tels que les pouvoirs publics, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») ou encore la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (« DGCCRF »).

Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. La Société s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles.

Les droits des utilisateurs sur les données personnelles

Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : dpo@irigo.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

Notification des violations de données à caractère personnel. La Société notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

- **Mesures de sécurité**

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

Engagement de l'utilisateur

Dans le cadre de l'utilisation des services et prestations proposées par la Société, le Voyageur s'engage à ne pas :

- Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler votre identité, votre âge ou créer une fausse identité quelconque.

En cas de manquement à ces obligations, la Société se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés, y compris bloquer l'accès du Site au Voyageur.