

Le service de transport à la demande, dénommé « Setram Résa+ » (ci-après le « Service ») est un service de transport public sur réservation complémentaire aux lignes régulières du réseau Setram. Il propose une offre de déplacement en véhicules légers partagés afin d'améliorer l'intermodalité au sein du réseau de transport public.

Le Service est accessible uniquement sur réservation préalable.

L'application « Setram Résa+ » a pour objet principal de réserver des transports à la demande sur les zones de transport à la demande Setram concernées.

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Utilisateurs (ci-après « Utilisateur(s) ») sont habilités à se connecter à l'application et à utiliser le Service.

Tout accès à l'application entraîne automatiquement l'application des présentes CGU, que l'Utilisateur est réputé avoir lues et acceptées sans réserve lorsqu'il utilise l'application et le Service.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de chaque connexion de l'Utilisateur à l'application. Il est précisé que la Setram reste libre, à tout moment d'enrichir, de modifier, corriger ou supprimer tout ou partie des CGU. Ces modifications seront considérées comme ayant été portées à la connaissance des Utilisateurs du simple fait de leur mise en ligne. Dès lors, elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur accédant à l'application postérieurement à leur mise en ligne. Par conséquent, l'Utilisateur est invité à s'y référer lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version disponible sur l'application.

### 1 - HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

Le Service fonctionne sur réservation toute l'année, du lundi au samedi hors jours fériés de 6h30 à 20h30 (horaires pouvant varier en fonction de la zone de desserte).

### 2 - TITRES ET TARIFS DE TRANSPORT

Tout Utilisateur doit disposer, lors de son voyage, d'un titre de transport du réseau Setram (ci-après le « Titre de transport ») valable et le présenter pour validation auprès du conducteur du véhicule, à la montée.

Les tickets papier unité, journée et groupe peuvent être directement achetés auprès du conducteur du véhicule. Il est demandé aux voyageurs désireux d'acheter un titre de transport auprès du conducteur de ne régler qu'en espèces et de préparer l'appoint.

Le Service est gratuit pour les enfants jusqu'à 5 ans révolus, ces derniers doivent être accompagnés et sous la garde d'une personne apte à les surveiller.

### 3 - MODALITÉS DE RÉSERVATION

Le Service est proposé et animé au moyen d'une application de réservation dédiée, l'application ayant pour objet principal de réserver des transports à la demande sur les zones du réseau Setram identifiées.

L'accès au dispositif est également possible depuis le site [www.setram.fr](http://www.setram.fr) et en cas de problème rencontré lors de l'utilisation de l'application ou du site de réservation, par téléphone, au service Transport À la Demande au 02 43 40 66 35 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h à 17h.

Tout déplacement doit être réservé comme suit :

- se connecter à l'application ou sur le site [www.setram.fr](http://www.setram.fr) ;
- sélectionner une plage horaire de départ ou

d'arrivée ; saisir - ou sélectionner sur la carte - l'adresse de départ ou d'arrivée ;

- l'Utilisateur se voit proposer un horaire, un point de prise en charge et un point de dépose (point d'arrêt du service Setram Résa+) ;
- confirmer la réservation en cliquant sur le bouton « Je réserve » sur l'application.

Le délai de réservation est de 30 jours au maximum et jusqu'à 20 minutes au minimum avant la date et l'horaire souhaités pour bénéficier du Service.

### 4 - ANNULATION DU SERVICE

Il est possible d'annuler une réservation jusqu'à 10 minutes avant l'heure de prise en charge via l'application, le site [www.setram.fr](http://www.setram.fr) ou par téléphone au 02 43 40 66 35 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 en cas de dysfonctionnement.

En cas d'annulations répétées ou d'absence à l'heure et à l'adresse convenues, l'Utilisateur encours une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion provisoire ou définitive d'accès au service.

### 5 - CONDITIONS DE TRANSPORT DES MINEURS

Le Service est interdit aux mineurs de moins de 8 ans, non accompagné d'un représentant légal ou d'un adulte responsable.

S'agissant d'un service de transport public de personnes et conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisation d'un système homologué de retenue des mineurs de moins de 10 ans (ex. : réhausseur) n'est pas obligatoire.

Le cas échéant, les sièges bébé seront à fournir par les Utilisateurs.

### 6 - ARRÊT DU VÉHICULE ET SIGNALLEMENT DE L'UTILISATEUR

Sauf cas ou mesures exceptionnels, le véhicule effectue un arrêt aux emplacements identifiés pour la prise en charge et/ou la descente d'utilisateurs utilisant le Service, tels que renseignés initialement dans le cadre de la réservation du Service sur l'application et après appréciation du conducteur s'agissant de la faisabilité de la montée et/ou de la descente à l'endroit considéré.

Les Utilisateurs désirant monter dans le véhicule doivent se trouver à l'endroit et à l'heure indiqués au moment de la réservation du Service - autant que possible quelques minutes avant l'heure indiquée - et sont priés de se signaler en tendant le bras franchement.

L'emplacement de descente, défini au préalable au moment de la réservation du Service sur l'application et ne pouvant, sauf cas ou circonstance exceptionnels, être modifié en cours de trajet, devra être rappelé verbalement au conducteur du véhicule, à la montée. Ce dernier se réserve l'appréciation des modalités de la descente à l'endroit considéré, devant permettre au conducteur d'avoir le temps de ralentir et d'immobiliser le véhicule en toute sécurité et sans désagrément pour les autres passagers et les tiers, mais également afin de garantir la sécurité des voyageurs lors de la descente. Si les conditions visées ci-dessus sont réunies, le conducteur en informe l'Utilisateur afin que celui-ci puisse se préparer à la descente.

### 7 - RESPECT DU RÈGLEMENT

Le règlement d'utilisation du réseau Setram s'applique dans le cadre de l'utilisation du Service ainsi qu'à bord des véhicules qui y sont afférents.

Ainsi, le fait pour une personne de se trouver dans un

véhicule Setram dédié au Service, implique l'acceptation du règlement, des présentes dispositions spécifiques et le respect, en toutes circonstances, des prescriptions qu'il détermine. Le non-respect de ces obligations est constitutif d'une infraction et expose à toutes sanctions applicables y compris l'interdiction provisoire ou définitive d'accès au Service.

### 8 - COMPORTEMENT À L'INTÉRIEUR DU VÉHICULE (EXTRAITS DU RÈGLEMENT DU RÉSEAU SETRAM)

Le port de la ceinture est obligatoire à l'intérieur du véhicule.

L'Utilisateur est tenu d'adopter une tenue, un langage et un comportement décents. Il est notamment interdit :

- de monter dans le véhicule sans avoir, au préalable, procédé à la réservation du Service par le biais de l'application, ou de monter dans le véhicule en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de la Setram ;
- de ne pas se présenter au lieu et à l'heure de la réservation prévue, sauf à avoir annulé la demande de transport selon les termes et modalités du Service ;
- de se trouver dans les lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'Exploitant ;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou ariabus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'Exploitant ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'Exploitant ;
- de s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans l'Espace mobilité de l'Exploitant et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessible au public ;
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de faire usage de tout instrument sonore ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore (alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores), de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- de pénétrer dans les véhicules avec des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs ;
- de gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situés dans les autobus,

en rames, en stations, dans les parkings relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant ;

- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'Espace mobilité de l'Exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu ;
- de pénétrer avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché » ;
- de se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant ;
- de manger et de boire dans l'enceinte du réseau Setram ;
- de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables ;
- de proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite ;
- de faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les rames, les stations et les installations fixes ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Setram ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant ;
- de donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant ;
- de parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- d'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de son à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes, sans autorisation particulière de l'Exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'Exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- d'abandonner ou de jeter dans les stations, l'Espace mobilité de l'Exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport, etc.) résidus ou détrituts de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et/ou gêner d'autres voyageurs et/ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements des installations ;
- de distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant ;
- d'apposer dans les stations équipées d'abris ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et/ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'Exploitant.

S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'Exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

### 9 - INFORMATIONS, RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser à l'Espace mobilité du réseau Setram situé : 65 avenue De Gaulle au Mans aux horaires d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 18h00) ou au service clients au 02 43 24 76 76 aux horaires d'ouverture (du lundi au vendredi de 6h45 à 19h30 et le samedi de 8h30 à 18h30).

En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à l'adresse suivante : SETRAM - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 - 72027 Le Mans Cedex 02 ou sur le site [www.setram.fr](http://www.setram.fr).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

Toute réclamation ou litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le client après avoir saisi le service clients de la Setram et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### 10 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, les informations qui sont demandées à l'utilisateur sont nécessaires au traitement de sa commande.

Conformément à la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de la Setram, consultable sur [www.setram.fr](http://www.setram.fr), toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes ;
- d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la Setram - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 - 72027 Le Mans Cedex 02 ou par courrier électronique à l'adresse [rgpd@setram.fr](mailto:rgpd@setram.fr).

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Les informations recueillies par la Setram, responsable du traitement, sont exclusivement destinées à son seul usage, aux seules fins de pouvoir traiter la commande du client.

Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du délégué à la protection des données personnelles de la Setram.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des inscriptions, demandes, modifications, annulations de transport, la prospection commerciale, la réalisation d'enquêtes, études et analyses statistiques liées au Service.

Les informations sont obligatoires. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur l'application mobile ne peut être traitée.

Il est à noter que le client peut rectifier directement les données fournies initialement par ses soins via l'application.