



Ginko Access offre des solutions de transport adaptées aux besoins des personnes à mobilité réduite pour se déplacer au sein de Grand Besançon Métropole. L'accès au service est défini en fonction de son état de santé et de son handicap.

Le service Ginko Access évolue à partir du 4 septembre 2023

## Découvrez les nouveautés !

### Supports de réservation, accessibles 7j/7 et 24h/24



**Nouvelle application Ginko Access**, disponible sur apple et android



**Nouvelle page web**, disponible sur le site [ginko.voyage](http://ginko.voyage) / rubrique Se déplacer / Ginko Access

### Délai de réservation



**J'ai la possibilité de réserver 1 mois avant mon déplacement et jusqu'au jour du déplacement (1 heure avant).**

### Votre réservation



**En fonction de mes contraintes, je choisis si je souhaite :**

- arriver avant une heure précise
- partir après une heure précise

**L'horaire de prise en charge ou de dépose peut varier pour offrir davantage de disponibilités et prendre en charge d'autres passagers sans décaler mes contraintes de réservation sélectionnées.**



Si un créneau horaire souhaité n'est pas disponible, ma demande est placée en liste d'attente. Si le créneau souhaité se libère, je reçois un message de confirmation automatiquement.

### Vos confirmations de réservation



**Je reçois un sms ou un appel automatique (choix sélectionnable auprès du Centre de Relation Clients) à plusieurs étapes de mon parcours de réservation :** la veille de mon déplacement à 18h, puis le jour de mon déplacement (1 heure et 10 minutes avant l'arrivée du véhicule).

### Modification ou annulation de votre réservation

Afin de ne pas pénaliser les autres usagers et de permettre à ceux placés sur liste d'attente une disponibilité de voyage, veuillez à prévenir au plus tôt, en cas de demande de modification ou d'annulation de votre réservation via l'application Ginko Access, le site internet ou le Centre de Relation Clients.

### Clause de revoyure

Une clause de revoyure pourra être appliquée si votre situation évolue (impliquant la remise en cause des conditions de sécurité du trajet) ou pour tout cas de non-respect du règlement du service.

Votre droit d'accès au service Ginko Access pourra alors être réétudié par nos équipes.

[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage) / Se déplacer / Ginko Access

Appli Ginko Access

Centre de Relation Clients 03 70 27 71 60 lundi au samedi / 7h • 19h (prix d'un appel local)

### 1 Je sélectionne le support de réservation

- Je peux choisir l'application Ginko Access ou le site [ginko.voyage](http://ginko.voyage), accessibles 7j/7 et 24h/24
  - Je me connecte avec mon identifiant (numéro de téléphone portable renseigné lors de votre inscription).
  - Si mon numéro de téléphone n'est pas reconnu, je me rapproche du Centre de Relation Clients afin d'obtenir un identifiant et un mot de passe de connexion.
- Je peux choisir d'appeler le Centre de Relation Clients.

Le service  
Ginko Access  
évolue à partir  
du 4 septembre  
2023

### 2 Je configure ma réservation

- Je recherche un horaire disponible sur l'application mobile Ginko Access ou le site web de réservation Ginko Access.
- Je saisis mon adresse d'origine et mon adresse de destination et sélectionne mon motif de déplacement.
- Je sélectionne la contrainte de mon voyage :
  - « Arrivée à » exemple : j'ai un rendez-vous médical à 8h, je sélectionne « Arrivée à 7h50 »
  - « Départ à » exemple : je dois partir du travail à 17h, je sélectionne « Départ à 17h »

### 3 Je valide ma réservation

- Je sélectionne un trajet parmi ceux proposés par le logiciel en fonction des disponibilités. Pour chaque trajet, un créneau de prise en charge vous est proposé. Cette flexibilité horaire permet de transporter le maximum de clients.

Si vous avez sélectionné « Arrivée à »

départ	Temps de trajet estimé	arrivée
Créneau de prise en charge de 30 min. (ex. : entre 7h et 7h30)	>	Jamais après l'heure sélectionnée (ex. : 7h50)

Si vous avez sélectionné « Départ à »

départ	Temps du retour
Créneau de prise en charge de 30 min. (ex. : entre 17h et 17h30)	> Jamais avant l'heure sélectionnée.

Afin de confirmer mon voyage, je reçois le jour de ma réservation un message de confirmation sur l'application ou sur la page internet Ginko Access et la veille de mon trajet à 18h un SMS ou un appel téléphonique me confirmant mon créneau horaire de prise en charge.

### 4 Je réalise mon trajet

- Je reçois le jour de mon trajet (sms ou appel automatique) l'horaire exact de ma prise en charge 1 heure avant l'arrivée du véhicule.
- Je reçois un rappel 10 minutes avant l'arrivée du véhicule (sms ou appel automatique) m'invitant à rejoindre le point de rendez-vous.
- J'attends mon véhicule sur le trottoir à l'adresse demandée en prenant quelques minutes d'avance.
- Je valide mon titre de transport en montant à bord du véhicule
- Je peux suivre mon trajet en temps réel sur l'application Ginko Access et connaître l'heure d'arrivée prévisionnelle de mon véhicule à mon lieu de dépose.