

Bien voyager avec GINKO Access



bus&tram

Ginko
pour voyager dans le Grand Besançon

Sommaire

Conditions d'accès	p.3
Nature de la prestation	p.5
Réservation	p.6
Déplacement	p.8
Mission du conducteur	p.10
Bagages	p.10
Matières dangereuses	p.10
Défense de fumer ou de vapoter	p.10
Animaux	p.10
Sécurité et protection de la personne	p.11
Infractions	p.11
Validité de la charte	p.11

Les dispositions de la présente charte sont applicables au service GINKO Access, service de transport pour personnes à mobilité réduite sur l'ensemble du Grand Besançon.

Conditions d'accès

Pour les particuliers

- Les demandes de dossiers se font :
au 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)
- Remplir la demande d'accès et fournir les justificatifs suivants :
 - **copie de la carte CMI (recto/verso)**
Invalidité ou Priorité
 - **copie de la carte CMI stationnement**
le cas échéant,
 - **justificatif de domicile**,
facture d'électricité, de téléphone fixe...
au nom du demandeur
- Une commission représentative étudie la demande et statue sur l'accessibilité temporaire ou indéfinie au service via une évaluation de la capacité de déplacement dans un réseau de transport en commun menée par un professionnel de santé.

**Demandes
de dossiers**

03 70 27 71 60
(prix d'un appel local)

- Lors de l'évaluation, le professionnel de santé identifie le ou les trajets fréquents réalisables via le réseau de transport en commun Ginko avec possibilité d'apprentissage du cheminement nécessitant ou non un accompagnement les premières fois.

Pour les associations

- Les demandes de dossiers se font au 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local).
- Le nombre de véhicules pouvant être mis à disposition pour les associations est déterminé par le nombre de personnes en fauteuil roulant présentes lors du déplacement.

Afin d'organiser au mieux vos réservations, les différentes configurations de nos véhicules sont :

- 5 personnes en fauteuil* et 2 personnes assises au maximum
- 4 personnes en fauteuil* et 3 personnes assises au maximum
- 3, 2 ou 1 personnes en fauteuil* et 5 personnes assises au maximum

** fauteuil de taille moyenne*

- Lors de votre réservation, vous devez préciser le nombre exact de personnes susceptibles d'utiliser le transport.

Si vous ne pouvez le préciser au moment même de la réservation, nous vous demandons de bien vouloir le faire au plus tard la veille de votre déplacement.

Ainsi, nous pouvons organiser nos services le mieux possible.

Par ailleurs, nous sommes conscients qu'à chaque déplacement, des accompagnateurs sont nécessaires au bon déroulement. Or, si le nombre de personnes nécessitant un transport adapté n'excède pas la capacité d'un seul véhicule, nous ne mettrons pas un second véhicule à disposition pour le transport des accompagnateurs.

Ils devront se déplacer par leurs propres moyens.

En aucun cas, nous ne pouvons accepter des clients voyageant debout, même si ces derniers sont accompagnateurs.

La réglementation applicable à ce type de véhicule interdit formellement le transport de personnes supplémentaires au nombre précisé sur la page précédente.

Nature de la prestation

- Le service GINKO Access est un transport collectif qui assure des déplacements d'adresse à adresse, il ne saurait être assimilé à un transport de taxi traditionnel. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. Les minibus sont spécialement aménagés pour accueillir des fauteuils roulants : rampes d'accès, points d'ancrage à bord.
- Le service GINKO Access est disponible 7 jours sur 7, tout au long de l'année :
 - de 7h à 21h du lundi au jeudi, les dimanches et jours fériés (sauf 1^{er} mai),
 - de 7h à 23h, chaque vendredi et samedi
- Le service GINKO Access ne saurait pas s'engager à répondre à chaque demande de déplacement. Les réservations sont enregistrées sous réserve de disponibilité.

Réservation

**Demandes
de dossiers**

03 70 27 71 60
(prix d'un appel local)

Délais de réservation

Les réservations s'effectuent :

- **par téléphone au 03 70 27 71 60** (prix d'un appel local)
 - > à l'avance : de 30 jours avant votre déplacement jusqu'à la veille 18h, sauf le dimanche et les jours fériés pour des trajets obligatoires (travail, rendez-vous médicaux)
 - > à l'avance : de 8 jours avant votre déplacement jusqu'à la veille 18h, sauf le dimanche et les jours fériés pour des trajets occasionnels (hors travail, rendez-vous médicaux) dans la limite de 6 voyages par semaine
 - > pratiquement à la dernière minute :
entre 7h et 11h pour un déplacement l'après-midi même

Préparez votre réservation

Merci de bien préciser à chaque appel les éléments suivants

- vos nom et prénom,
- le nombre de personnes vous accompagnant,
- l'horaire souhaité de la prise en charge ou d'arrivée «impérative»,
 - > sauf contre-indication médicale cochée dans l'évaluation figurant au dossier d'inscription, les téléconseillers se réservent le droit de décaler cet horaire de maximum 30 minutes avant le départ ou après l'horaire d'arrivée, et jusqu'à 1 heure sur les activités occasionnelles sans horaire imposé, selon la disponibilité des véhicules.
 - > Dans les deux cas précités votre refus de décalage pourra engendrer la non-validation de la demande.
- le numéro de rue, le bâtiment et l'adresse complète (de prise en charge à l'aller et au retour)

Prendre en note la réservation

Lorsque le téléconseiller vous annonce l'horaire de passage du véhicule, veuillez en prendre bonne note. (Pour rappel, selon la disponibilité des véhicules, l'horaire annoncé peut être quelque peu différent de l'horaire que vous souhaitez).

Prévenir les téléconseillers en cas d'annulation, de modification

- Veillez à prévenir au plus tôt en cas de demande de modification ou d'annulation de course, de retard ou d'un éventuel problème. Les modifications d'itinéraires seront faites dans la limite des possibilités.
- Deux absences non-prévenues par mois pourront entraîner une exclusion du service d'une durée de un mois avec annulation de toutes vos réservations sur cette durée hors trajets de travail après prise de contact par le téléconseiller.
- Deux annulations tardives (le véhicule est déjà en route) par mois pourront entraîner une exclusion du service d'une durée de 8 jours avec annulation de toutes vos réservations sur cette durée hors trajets de travail après prise de contact par le téléconseiller.
- La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet et le conducteur ne peut pas faire de halte à la convenance de l'utilisateur.
- Les téléconseillers sont disponibles pour prendre en compte toute vos informations du lundi au samedi de 7h à 19h (sauf jours fériés).

Déplacement

Ponctualité

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et de ne pas pénaliser les autres clients de la journée, nous vous conseillons de vous présenter à l'heure pour chacune de vos courses. Le départ du lieu de prise en charge s'effectuera à l'heure annoncée par le téléconseiller lors de la réservation. Le conducteur n'attendra pas le client en retard.

Au deuxième retard (équivalent à une deuxième absence), une exclusion du service d'une durée de un mois avec annulation de toutes les réservations sur cette durée hors trajets de travail pourra être appliquée.

Par ailleurs, les temps de parcours sont calculés au plus proche de la réalité. Cependant, les conducteurs sont tributaires des aléas de la circulation et nous ne pouvons vous garantir une ponctualité sans faille.

Titres de transport

Durant votre déplacement vous devez être en possession d'un titre de transport Ginko valide.

Les PASS 1h, PASS 24h et cartes anonymes sont en vente auprès des conducteurs, il est conseillé de disposer de l'appoint.

Les règlements par chèque sont autorisés.

L'ensemble de la gamme tarifaire est valable sur le service GINKO Access. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des téléconseillers pour connaître l'abonnement le mieux adapté à vos déplacements.

Pour plus d'informations sur les titres de transport :

- 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)
- www.ginko.voyage > rubrique Tarifs

Statut des accompagnateurs

Toute personne vous accompagnant lors de votre déplacement, devra être signalée lors de la réservation.

L'accompagnateur gratuit

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service. Si la mention «tierce personne» ou «besoin d'accompagnement» figure sur la carte d'invalidité, un accompagnateur voyagera alors gratuitement sur le même itinéraire que le client. L'accompagnateur ne peut être qu'une personne valide.

L'accompagnateur payant

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement du client sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport Ginko valide, et ne sont admises que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Les enfants de moins de 10 ans

- **Les enfants de moins de 9 mois ou moins de 9 kg seront transportés dans une coque spécialement adaptée et fournie :**
 - soit par le client : lui ou son accompagnateur se chargera d'attacher la coque dans la mesure du possible et le conducteur s'assurera de son bon maintien.
 - soit par GINKO Access : le conducteur se chargera de l'installation de la coque. Les coques doivent être maintenues par une ceinture 3 points et positionnées dos à la route.
- **Les enfants de plus de 9 mois ou plus de 9 kg et de moins de 10 ans** seront transportés dans un siège-auto spécialement adapté fourni par GINKO Access. Le conducteur s'assurera de mettre en place le siège face à la route et d'attacher l'enfant à l'aide d'une ceinture 3 points.

Attention : la présence d'enfants lors du déplacement devra être mentionnée lors de la réservation de façon à ce que l'installation des sièges-auto puisse être réalisée si besoin.

Rappel : les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement.

Mission du conducteur

Le conducteur aidera le client à prendre place dans le véhicule et à en descendre à partir du moment où il sera au point de rendez-vous.

La prestation ne comprend pas l'accompagnement dans les bâtiments, la montée des étages, le portage dans les escaliers.

Le conducteur est chargé de fixer solidement les fauteuils au plancher avec le système prévu à cet effet et s'assure que les personnes utilisant les banquettes mettent bien la ceinture de sécurité. La responsabilité de l'entreprise étant engagée et afin d'éviter des dommages aux clients, cette obligation doit être strictement respectée.

Bagages

Les bagages peu encombrants et les colis peu volumineux sont acceptés dans les véhicules dans la mesure où ils n'occasionnent pas de gêne aux autres clients et sont sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Les bagages ou colis doivent pouvoir être portés par le client lui-même ou son accompagnateur.

Matières dangereuses

Il est interdit aux clients d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, toutes celles susceptibles de salir, d'incommoder ou dont la possession est pénalement poursuivie.

Défense de fumer ou de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les véhicules.

Animaux

A l'exception des chiens guides d'aveugles, lesquels sont admis gracieusement, la présence des animaux n'est pas autorisée à bord des véhicules.

Cependant les chiens et les chats de petite taille tenus en laisse et transportés dans un panier sont autorisés. Le panier ne doit pas dépasser la largeur d'un siège et être tenu sur les genoux ou posé sur le plancher (si la place le permet).

Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard. Tout dégât occasionné par un animal sera facturé à son propriétaire.

Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été victimes, ni des dommages qu'ils auraient occasionnés.

Sécurité et protection de la personne

A bord des véhicules, les clients doivent se conformer aux instructions de sécurité. Chacun doit voyager assis et mettre la ceinture de sécurité en prenant place dans le véhicule.

Pour les personnes en fauteuil roulant, le conducteur se chargera d'installer une ceinture abdominale et si le véhicule le permet une ceinture épaulière. En cas de refus du port de la ceinture, pour la sécurité du client, le déplacement ne pourra pas être effectué.

Si un client se présente avec une poussette d'enfant ; celle-ci devra être attachée par le conducteur au moyen des sangles à l'emplacement d'un fauteuil roulant. L'enfant aura été préalablement installé avec sa coque ou dans un siège-auto.

Infractions

Les infractions à la présente charte, dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon, par la Gendarmerie ou la Police Nationale pourront donner lieu à l'application des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

En cas de refus d'un usager de respecter les consignes de la présente charte, le conducteur est habilité à lui refuser dès l'instant l'accès au véhicule.

Validité de la charte

Cette charte prend effet le 1^{er} septembre 2018.

Le présent règlement et ses éventuelles modifications sont disponibles sur www.ginko.voyage



www.ginko.voyage

horaires • itinéraires • info trafic • boutique en ligne

L'appli Ginko Mobilités

horaires en temps réel • itinéraires • info trafic

03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)

lundi au samedi / 7h • 19h

La boutique Ginko

Centre St Pierre

28, rue de la République • Besançon

lundi au samedi / 10h • 19h

La boutique Mobilignes

Gare Viotte • Besançon

