



proxitan



Règlement du service de transport des personnes à mobilité réduite



74 bis rue du Bêle - 44300 Nantes • 02 51 81 78 78



Proxitan est un service de la SEMITAN qui agit par délégation de Nantes Métropole, Autorité Organisatrice des transports urbains. Proxitan est un service de transport public à la demande, réservé aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80% minimum, délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Les dessertes des écoles, collèges et lycées ne sont pas de la compétence de Proxitan mais dépendent de l'autorité à laquelle sont rattachés ces établissements. Proxitan n'assure pas les transports médicaux et ne peut se substituer aux ambulances.



Périmètre de déplacement

Le lieu de prise en charge et la destination de la course doivent être à l'intérieur du périmètre de Nantes Métropole.



Réservation > 02 51 81 78 78

Les réservations se font uniquement par téléphone du lundi au vendredi entre 8h15 et 16h. Les réservations peuvent se faire jusqu'à 10 jours à l'avance maximum. Aucune course ne peut être réservée pour le jour même.



Conditions de transport

Proxitan assure un service de porte-à-porte, la prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement dans les bâtiments (privés ou publics). Les choix de véhicules, de groupage, des itinéraires sont de la responsabilité de la Semitan. Sauf exception et seulement après autorisation de la Semitan, la destination de la course ne peut être modifiée. L'utilisateur ne peut pas bénéficier de 2 réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes. Dans la mesure du possible, le temps de transport sera inférieur à 1 heure.



Prix de la course - Contrôle

A la montée dans le véhicule, l'utilisateur doit montrer son titre de transport ou acheter un ticket auprès du conducteur. Tous les titres Tan sont valables sur le service Proxitan (hors titres combinés). Tous les bénéficiaires du service Proxitan, y compris les enfants de moins de 6 ans doivent voyager sous couvert d'un titre de transport en cours de validité.

Seuls les membres d'une famille nombreuse d'au moins 3 enfants de moins de 18 ans ou les personnes de 60 ans et plus non imposables peuvent utiliser la Formule Sur Mesure Tarif Réduit sur le service Proxitan.



Accompagnateur

L'accompagnateur, âgé d'au moins 10 ans, est une personne qui est en mesure d'assister la personne handicapée avant la montée et après la descente du véhicule. La présence d'un accompagnateur est obligatoire à l'intérieur du véhicule pour les enfants de moins de 6 ans et pour les bénéficiaires n'ayant pas d'autonomie suffisante (physique ou intellectuelle). Une personne bénéficiaire du service Proxitan ne peut être accompagnateur. L'accompagnateur voyage gratuitement ; il faut mentionner sa présence dès la réservation de la course. Le conducteur peut accepter plusieurs accompagnateurs, sous réserve du nombre de places disponibles dans le véhicule. Chaque accompagnateur supplémentaire doit s'acquitter d'un ticket 1 heure (en vente auprès du conducteur) même si par ailleurs, il est titulaire d'un titre de transport Tan.



Annulation > 02 51 81 78 78

Les annulations perturbent le service. Lorsque la course réservée est annulée le jour-même, celle-ci sera facturée sur les bases suivantes :

- Pas de pénalité sur la 1ère annulation du mois.
- Pénalité sur la base du prix du Ticket 1 heure à la 2^{ème} annulation du mois.
- Pénalité sur la base du prix de deux Tickets 1 heure à partir de la 3^{ème} annulation du mois.

Une facture récapitulative sera envoyée mensuellement.

En cas d'annulations excessives, Proxitan pourra suspendre momentanément les demandes de transport.



Ponctualité

Tout retard pénalise la clientèle. Il est demandé d'être à l'endroit prévu au minimum 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Sauf cas exceptionnel, si l'utilisateur n'est pas présent à l'horaire convenu, l'ensemble de ses réservations de la journée est suspendu. Proxitan pourra, en cas de retards répétés, suspendre momentanément les demandes de transport.



Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité notamment en ce qui concerne le port de la ceinture. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans points d'ancrages, poussette vétuste ou non adaptée au handicap, refus de mettre la ceinture,...).



Comportement à bord du véhicule

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que son comportement va représenter une gêne pour les autres utilisateurs : état d'ébriété, fumeur, agressivité, hygiène... Proxitan pourra, en cas de récurrence, suspendre momentanément les demandes de transport.



Animaux

A l'exception des chiens guides, lesquels sont admis gracieusement, la présence d'animaux est interdite dans les véhicules. Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont installés dans un panier ou sac convenablement fermé. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs (odeurs, encombrements...).



Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule. Les objets restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne pour les autres utilisateurs (encombrement, odeur, produit inflammable...).



Réclamation - Recours

Proxitan s'engage à répondre dans un délai maximum de 14 jours aux réclamations formulées par les utilisateurs.

SEM-TAN - 2020