

# Règlement d'Utilisation des Parcs-Relais du réseau de transport en commun Tisséo

## ARTICLE 1 : Objet et champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des parcs-relais du réseau de transport de Tisséo, équipés d'un système de contrôle d'accès.

Il détermine les conditions d'accès, de stationnement et de circulation.

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur notamment aux articles L2240-1 un et suivants du code des transports ainsi qu'aux textes réglementaires qui s'y rapportent en matière de police du transport ferroviaire ou guidé dans les gares et leurs dépendances accessibles aux publics.

Le fait de faire pénétrer un véhicule, de l'arrêter ou le stationner entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve du présent règlement. Le fait de circuler sur le réseau Tisséo implique l'acceptation du présent règlement ainsi que de la signalisation afférente aux conditions d'accès, de stationnement, de sécurité et de circulation présente dans chaque parcs-relais.

Le présent règlement est consultable sur le site internet [www.tisseo.fr](http://www.tisseo.fr).

Il peut aussi être communiqué par voie postale, dans son intégralité, en adressant la demande à Tisséo Voyageurs, Relation clients, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse cedex 1.

## ARTICLE 2 : Accès aux Parcs-relais

Les parcs-relais sont accessibles tous les jours 24H/ 24 y compris les dimanches et jours fériés.

Ils sont réservés aux véhicules de tourisme immatriculés dont les plaques sont réglementaires et lisibles et dont le gabarit, chargement compris, est compatible avec le gabarit indiqué en entrée de parking.

Tout autre véhicule, dont notamment les caravanes, camping-cars et véhicules avec remorques, est interdit.

Seuls les clients définis ci-dessous sont admis à circuler et à stationner leurs véhicules sur les parcs-relais.

Par exception au premier alinéa, l'accès au parc-relais peut être totalement ou partiellement fermé en raison d'événement climatique, neige, verglas, inondation. Les clients sont invités à consulter les canaux d'information voyageurs et les informations affichées en entrée de parking.

### ■ Client utilisant les transports en commun

Le client utilisant les transports en commun est une personne physique qui détient un titre de transport Tisséo valable et validé lui permettant de stationner gratuitement son véhicule pour une durée maximale de 24 heures consécutives. L'entrée et la sortie dans le parking sont gérées par le système automatique de contrôle d'accès.

En entrée, l'ouverture de la barrière se fait par :

- l'application sur la borne d'entrée de la carte de transport nominative ou d'un smartphone équipé de l'application de dématérialisation du titre de transport du réseau,
- ou par le retrait d'un ticket horodaté à la borne d'entrée.

En sortie, l'ouverture de la barrière se fait par :

- l'application sur la borne d'entrée de la carte de transport nominative ou un smartphone équipé de l'application de dématérialisation du titre de transport du réseau,
- ou par la présentation sur la borne du ticket d'entrée accompagné du titre de transport validé.

La validation doit être intervenue dans une station autre que celle où le véhicule est stationné dans l'heure précédant la sortie. Ce qui signifie que le client doit utiliser les transports en commun dans l'heure qui précède la sortie de son véhicule du parc-relais. (La durée est portée à 1heure 30 si le titre a permis d'utiliser la navette aéroport)

En cas de dépassement de la durée maximale autorisée, le client sera considéré comme un client horaire et devra s'acquitter du règlement de son stationnement à hauteur de son dépassement horaire.

### ■ Client horaire

Le client horaire est une personne physique qui utilise les parcs-relais grâce à un ticket horodaté pris en entrée du parking permettant le décompte d'une redevance à acquitter selon le tarif affiché et en fonction du temps passé.

La durée du stationnement est calculée par le système de contrôle d'accès à partir des heures d'entrée et de sortie mentionnées sur le ticket horodaté. En cas de perte du ticket horodaté le relevé de lecture de la plaque d'immatriculation du véhicule pourra servir de base au calcul de la redevance.

Les tarifs en vigueur sont affichés en entrée sur les bornes d'entrée, les caisses automatiques et disponibles sur le site Internet de Tisséo et en agence.

### ■ Client abonné nuit et weekend

Le client abonné nuit et weekend est un client qui utilise le parc-relais grâce à une carte de transport sans contact nominative chargée de l'abonnement nuit et weekend en vigueur permettant l'accès à un parc-relais désigné pour un véhicule.

L'abonnement confère au client un droit d'accès, de circulation et de stationnement dans le parc-relais désigné sans attribution de place prédéfinie.

Il permet de stationner un véhicule sur les plages suivantes :

- du lundi au vendredi entre 18h et 8h du matin et du vendredi 18 h au lundi 8 h 24h/24,



# Règlement d'Utilisation des Parcs-Relais du réseau de transport en commun Tisséo

- 24h/24 les jours fériés.

En cas de stationnement en dehors des jours et des horaires prévus au dit abonnement, le client sera considéré comme « client horaire » et devra s'acquitter du montant de son stationnement.

Les abonnés stationnement nuit et weekend parc-relais, également utilisateurs des transports en commun peuvent cumuler les services sous réserve de sortir leur véhicule au moins une fois toutes les 24h. Ils bénéficient alors de la gratuité pendant les 24 premières heures.

## ■ Client partenaire

Les Clients offres partenaires sont des clients qui utilisent le parc-relais pour fréquenter des espaces culturels et de loisirs, partenaires de Tisséo Voyageurs situés à proximité des parcs-relais.

L'entrée dans le parc-relais se fait en retirant à la borne d'entrée un ticket horodaté qui devra être présenté en sortie après avoir été bonifié par le partenaire.

## ■ Client de l'aire d'embarquement covoiturage

Le Client de l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo est un client qui utilise gratuitement l'aire d'embarquement covoiturage Tisséo pendant 30 minutes.

En cas de dépassement de la durée, le client est considéré comme « client horaire » et doit s'acquitter du montant de son stationnement.

## ■ Client PMR

Les Clients PMR sont des personnes physiques à mobilité réduite, titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) de stationnement ou d'un permis de stationnement PMR, qui utilisent les parcs-relais sur les places destinées aux PMR.

Ils sont soumis aux mêmes conditions d'accès et principes tarifaires que les autres clients mais bénéficient de places réservées.

En cas de saturation des parcs, ils pourront accéder aux places disponibles qui leur sont réservées :

- sur présentation de leur carte CMI sur le lecteur de la borne d'entrée et retrait d'un ticket P+R ou présentation d'une carte nominative de transport
- ou en présentant leur permis de stationnement PMR à l'agent de parking grâce au système de visiophonie et en retirant un ticket P+R ou en présentant une carte nominative de transport.

## ARTICLE 3 : Tarification

La tarification est définie et révisable unilatéralement par l'Autorité Organisatrice des Mobilités de l'agglomération toulousaine (Tisséo Collectivités). Les conditions tarifaires de stationnement sont disponibles en agence ainsi que sur le site internet de Tisséo Voyageurs.

Elles sont communiquées au souscripteur lors de l'activation de son abonnement.

Les tarifs en vigueur sont affichés en entrée sur les bornes d'accès et sur la caisse automatique.

### ■ Tarification du client horaire

Le client horaire bénéficie de la gratuité pendant les 30 premières minutes. Cette gratuité n'est pas cumulable avec la gratuité accordée au client des transports en commun.

Au-delà de 30 minutes de stationnement, le stationnement est payant. La structure tarifaire proposée pour les clients horaires est la suivante :

- une tarification horaire de jour : de 8h à 18h,
- une tarification horaire de nuit : de 18h à 8h,
- une tarification à la journée : 24h consécutives et glissantes,
- une tarification à la semaine : 7 jours consécutifs et glissants,
- une tarification maximale correspondant à la tarification de 2 semaines.

La tarification est faite par tranche de 15 minutes. Toute tranche commencée est due en entier.

La durée du stationnement est calculée par le système de contrôle d'accès à partir des heures d'entrée et l'heure de sortie, mentionnées sur le ticket de parcs-relais horodaté et/ou sur le relevé de lecture de plaques d'immatriculation.

### ■ Tarification abonnement nuit et week-end

Les tarifs de la carte de transport nominative et de l'abonnement sont disponibles en agence et sur notre site internet Tisséo (tisseo.fr).

Les tarifs sont révisables et en cas de changement, le souscripteur sera informé un mois avant la mise en vigueur du changement tarifaire.

### ■ Tarification en cas de perte du ticket

En cas de perte du ticket horodaté et dans le cas où le relevé d'immatriculation ne pourrait établir la date et l'heure d'entrée du véhicule, le stationnement sera facturé sur la base forfaitaire d'une journée de stationnement, à savoir 24 heures au tarif en vigueur.

## ARTICLE 4 : Règles de circulation et de stationnement

La circulation et la manœuvre des véhicules doivent être effectuées en fonction des règles prescrites par le code de la route et avec une

# Règlement d'Utilisation des Parcs-Relais du réseau de transport en commun Tisséo

allure modérée dont la vitesse ne peut pas dépasser 15 Km/h.

La signalisation verticale et horizontale présente sur le parking doit être respectée et notamment, le sens des voies de circulation et les emplacements matérialisés pour le stationnement.

L'utilisation des emplacements réservés aux Personnes à Mobilité Réduite est subordonnée à l'apposition sur le tableau de bord du justificatif adéquat (permis de stationnement PMR ou carte CMI de stationnement). La durée de stationnement maximale est de 14 jours glissants et consécutifs pour l'ensemble des Parcs-Relais à l'exception du parking Oncopole pour lequel le stationnement est limité à 24 heures consécutives.

En cas de stationnement irrégulier ou de dépassement de la durée autorisée, le stationnement sera considéré comme abusif et susceptible de faire l'objet d'une mise en fourrière aux frais et risques de son propriétaire.

À l'intérieur des parcs-relais du réseau Tisséo, toute personne est tenue de se conformer aux conditions d'accès et aux règles de circulation et de stationnement énoncées ci-dessus.

Tout manquement à ces dispositions est verbalisable conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur dont notamment,

- l'article R 2241-19 du code des transports qui prévoit et réprime les infractions à la circulation, au stationnement et à l'arrêt des véhicules dans les cours de gare d'une contravention de 2<sup>ème</sup> classe,
- l'article R 417-11 du code de la route qui prévoit et réprime l'arrêt et le stationnement irrégulier sur les emplacements PMR d'une contravention de 4<sup>ème</sup> classe,
- l'article R 417-10-III-3° du code de la route qui prévoit et réprime le stationnement des véhicules devant un dispositif destinés à la recharge en énergie des véhicules électriques d'une contravention de 2<sup>ème</sup> classe.

Le stationnement ininterrompu pendant plus de 14 jours est constitutif d'un stationnement abusif susceptible d'immobilisation et de mise en fourrière dans les conditions prévues à l'article L 325-1 et L 325-3 du code de la Route.

Tisséo Voyageurs se réserve par ailleurs le droit de faire appel aux services de la fourrière pour faire évacuer tout véhicule aux frais et risques de son propriétaire en cas de stationnement irrégulier empêchant la circulation au sein du parking ou pour des raisons de sécurité ou de travaux.

La circulation des vélos, trottinettes, segways, gyropodes, planches à roulettes, rollers ou patins à l'intérieur des parkings doit se faire dans le respect de la signalisation verticale et horizontale et des règles de sécurité et de prudence à l'égard des autres usagers.

## ARTICLE 5 : Règles de sécurité et de sûreté, d'hygiène et de civisme

En toutes circonstances, les clients doivent se conformer aux instructions par le personnel Tisséo ou de ses prestataires, directement ou indirectement au moyen d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

Tisséo tient au respect absolu de la personne et des équipements affectés aux parcs-relais et n'acceptera aucun acte d'incivilité.

Tisséo prendra les dispositions nécessaires pour faire cesser tout acte d'incivilité et engagera les poursuites judiciaires appropriées.

### ■ Interdictions :

À l'intérieur des parcs-relais du réseau Tisséo, il est interdit à toute personne :

- de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur,
- de faire usage du signal d'alarme, ou d'arrêt des bornes d'appel d'urgence, mis à la disposition des clients de manière illégitime,
- de faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours,
- de jeter ou abandonner tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...), résidus ou détritiques de toute nature,
- de cracher, d'uriner, de détériorer ou de souiller, de quelque manière que ce soit, les espaces, véhicules ou matériel affecté au transport public de voyageurs,
- de consommer des boissons,
- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions et la publicité régulièrement apposée dans parcs relais,
- d'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux ou objets,
- de mendier,
- de s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets,
- de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements,
- de se produire ou d'animer des spectacles sans autorisation.

Tout manquement aux règles susvisées est constitutif d'une infraction prévue par les textes réglementaires applicables à la police des transports réprimé par une contravention de 4<sup>ème</sup> classe.

En fonction du type d'infraction constatée, l'Exploitant se réserve le droit de porter plainte, notamment en cas de dégradation des équipements.

Ces infractions sont punies des peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage du jugement de ces condamnations qui pourraient être réclamés par l'Exploitant.

### ■ Consignes de sécurité

Les clients doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir directement un agent de l'Exploitant, s'il est présent sur les lieux,



# Règlement d'Utilisation des Parcs-Relais du réseau de transport en commun Tisséo

ou par l'intermédiaire des boutons d'interphones situés sur les bornes d'entrée et de sortie ainsi que sur les caisses automatiques. Les consignes de sécurité qui sont affichées dans les parkings doivent être respectées qu'il s'agisse des interdictions ou des conduites à tenir en cas d'incendie, d'événement climatiques ou de travaux.

## Ascenseurs

- Il convient de ne pas gêner la fermeture de la porte et de s'assurer qu'aucun objet ne soit susceptible de se trouver coincé dans la porte.
- En cas d'anomalie de fonctionnement, appeler le poste central de commande par le bouton d'appel qui prendra les dispositions nécessaires.
- Il est formellement interdit de tenter de sortir en forçant les portes.

## ■ Dispositions spécifiques à parking Oncopole

Eu égard au risque d'inondation, le parking Oncopole est soumis aux dispositions spécifiques suivantes :

### I. Durée de stationnement

La durée de stationnement est limitée à 24 heures consécutives.

### II. Évacuation du parking en cas de risque d'inondation

Préalablement à tout stationnement, les clients sont tenus de prendre connaissance des conditions d'accessibilité diffusées par les canaux d'information voyageurs et par voie d'affichage en entrée de parking.

En cas d'alerte inondation, le parking est fermé avec interdiction pour les clients d'y pénétrer.

Les véhicules stationnés sur le parking préalablement à la fermeture devront être évacués sans délais par leurs propriétaires.

En cas de risque imminent, et sur ordre des autorités, les véhicules stationnés en dépit de l'interdiction, seront évacués aux frais et risques de leur propriétaire.

## ARTICLE 6 : Responsabilité dans les parkings-relais

### ■ Responsabilité de l'Exploitant

Tisséo Voyageurs ne pourra voir sa responsabilité engagée que dans les limites prévues par le droit commun, c'est-à-dire en cas d'inexécution de ses obligations contractuelles et dans la limite du montant de la prestation commandée.

Le présent contrat confère à son titulaire client un droit de stationnement et non un droit de dépôt, de garde ou de surveillance, et ce, nonobstant l'existence d'une installation de vidéo-surveillance et la présence d'agent de l'exploitant.

Le stationnement a donc lieu aux risques et périls exclusifs des conducteurs et/ou des propriétaires de véhicules, qui en conservent la garde et la responsabilité.

L'exploitant décline toute responsabilité et le client renonce à tout recours contre lui en cas, sans que cette liste ne soit limitative, en cas de vol, acte de vandalisme, avarie, gel, inondation, catastrophe naturelle, incendie ou dommages de toutes sorte, cas fortuits ou de force majeure, etc... affectant directement ou indirectement les personnes, les animaux et/ou les biens et notamment les véhicules.

En cas de panne ou de sinistre le client est tenu d'en aviser sans délai l'Exploitant. L'évacuation des véhicules est laissée à la diligence du client sans que l'exploitant ne se charge d'aviser les propriétaires des véhicules, ni d'assurer leur enlèvement.

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

### ■ Responsabilité générale des clients

Le client est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (conformément aux articles 1240 et suivants du code civil).

En particulier, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer directement ou indirectement, dans l'enceinte des parcs-relais, tant à d'autres clients ou à leurs véhicules, qu'aux personnels, ou biens de l'exploitant ou de ses représentants.

## ARTICLE 7 : Données personnelles et vidéo protection

### ■ Données personnelles

Tisséo Voyageurs informe ses clients que leurs données à caractère personnel font l'objet d'un traitement nécessaire à son activité d'exploitant du parking relais dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

Le responsable de traitement est Tisséo, sis 4 impasse Paul Mesplé 31100 Toulouse, qui exploite le réseau sous le nom « Tisséo Voyageurs » et dont le représentant est le Directeur Général.

Tisséo Voyageurs a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté par courrier adressé à, Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse ou par courrier électronique à : [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr).

Les données sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution des abonnements et de la gestion administrative, financière et opérationnelle des parkings. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre des commandes effectuées par l'intermédiaire de l'e-agence, elle est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte

# Règlement d'Utilisation des Parcs-Relais du réseau de transport en commun Tisséo

conditionne la conclusion de l'abonnement ou du stationnement gratuit dans le cadre du service annexe au contrat de transport.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation du titre donnant accès au parking, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion opérationnelle du parking, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système, la gestion des contentieux, le cas échéant.

Les destinataires des données sont les personnels de Tisséo Voyageurs de la Direction Clientèle, de la Direction financière et de la Direction juridique, les prestataires de Tisséo Voyageurs, en charge de la gestion opérationnelle du parking pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation.

Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'union Européenne.

Les données sont conservées durant toute la durée de la relation contractuelle et à l'issue de celle-ci à l'expiration d'un délai de 2 ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données les concernant. Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données. Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 Toulouse ou par courrier électronique à [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr).

Les traitements mis en œuvre par Tisséo Voyageurs sont recensés et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de Tisséo Voyageur et sur le site internet.

## ■ Vidéo protection

Les clients des parcs-relais sont informés de l'existence d'un système de vidéo protection dans les parkings conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996.

Ils disposent d'un droit d'accès aux images qui les concernent et peuvent en vérifier la destruction, dans les délais fixés par l'autorisation préfectorale.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - Direction Sûreté, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Cet accès peut toutefois leur être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'État, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

## ARTICLE 8 : Réclamations et médiation

### ■ Conditions de recevabilité

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et formulées par écrit.

### ■ Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

- sur internet,

ou adressées par :

- mail : [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr),

- voie postale :

**Tisséo Voyageurs - Relation Clients**

**4 impasse Paul Mesplé**

**31081 Toulouse cedex 9.**

### ■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Tisséo.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

**MTV Médiation Tourisme et Voyages**

**BP 80 303**

**75823 Paris cedex 17**

**Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**

