



organisé à l'initiative du **Syndicat de Transports** devenons écomobiles

# Règlement de service

## Transport à la Demande Plus de Pep's



### ARTICLE 1 - LA DÉFINITION DU SERVICE ET LES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

Le service Plus de Pep's est un service de transport à la demande ouvert à tous, qui complète le réseau de bus aux horaires ou secteurs où il ne circule pas.

Il est organisé par le Syndicat Intercommunal de Transports des secteurs 3 et 4 de Marne-la-Vallée et des Communes Environnantes et exploité par la société Transdev AMV (ci-après nommé l'Exploitant). Il bénéficie du soutien financier du Conseil Départemental de Seine-et-Marne et d'Ile-de-France Mobilités (IDFM) par délégation de compétence.

Ce service de TAD Zonal dessert les Pôles d'Intérêts suivants :





organisé à l'initiative du **Syndicat de Transports de Jablines-Annêt** devenons écomobiles

**GARES EN JOURNÉE & LOISIRS**

**DESSERTE DES GARES EN JOURNÉE ET DE L'ÎLE DE LOISIRS DE JABLINES-ANNÊT**  
UN SERVICE DE PROXIMITÉ POUR MES DÉPLACEMENTS EN JOURNÉE !

**VERS / DEPUIS\***  
GARE DE LAGNY THORIGNY rue R. Poincaré  
GARE DE CHESSY MLV NORD  
ÎLE DE LOISIRS DE JABLINES

Le service fonctionne :  
Du lundi au vendredi : de 12h45 à 16h45  
Le samedi, dimanche et jours fériés : de 12h45 à 14h25 et de 17h05 à 18h45  
\*Du lundi au dimanche toute l'année, sauf le 1<sup>er</sup> mai

**Exemple**  
**Je suis à Carnetin**  
J'utilise le service pour me rendre à l'Île-de-Loisirs de Jablines, en gare de Lagny Thorigny ou en gare de Chessy MLV Nord du lundi au dimanche depuis un arrêt sur ma commune

Communes desservies vers/depuis l'Île-de-Loisirs et Gares de Lagny Thorigny et MLV Chessy Nord du lundi au dimanche  
Commune desservie vers/depuis l'Île-de-Loisirs et Gare de MLV Chessy Nord uniquement le dimanche

**HÔPITAL**

**DESSERTE DU GRAND HÔPITAL DE L'EST FRANCILIEN SITE DE MARNE-LA-VALLÉE**  
QUAND JE DOIS ME RENDRE À L'HÔPITAL, CE SERVICE M'ACCOMPAGNE. ADAPTÉ AUX PMR ET DIRECT POUR LES COMMUNES ÉLOIGNÉES.

**HÔPITAL**  
Mercredi, vendredi, samedi\*  
Arrivée : 14h30 - 15h10 - 15h50  
Départ : 16h00 - 16h40 - 17h20  
\*toute l'année, sauf le 1<sup>er</sup> mai

**Exemple**  
**Je suis à Dampmart**  
J'ai un RDV à l'Hôpital le mercredi à 15h30, je peux emprunter le service depuis un point d'arrêt de bus sur ma commune pour une arrivée à 15h10

Communes desservies vers/depuis l'Hôpital



**Service «Plus de Pep's»**  
ZI 21-23, rue Jacquard  
77400 Lagny-sur-Marne



01 60 07 00 21  
www.plusdepeps.net



organisé à l'initiative du **Syndicat de Transports de Jablines-Annêt** devenons écomobiles

**MARCHÉ**

**DESSERTE DES MARCHÉS DE LAGNY-SUR-MARNE ET DE MAGNY-LE-HONGRE**  
J'ACHÈTE DES PRODUITS FRAIS ! UN ACCÈS FACILITÉ AUX MARCHÉS DE LAGNY-SUR-MARNE ET MAGNY-LE-HONGRE.

**MARCHÉ DE LAGNY-SUR-MARNE**  
Mercredi, vendredi, dimanche\*  
Arrivée : 9h15 - 10h05 - 10h55  
Départ : 10h05 - 10h55 - 11h45

**MARCHÉ DE MAGNY-LE-HONGRE**  
Samedi\*  
Arrivée : 9h15 - 10h05 - 10h55  
Départ : 10h05 - 10h55 - 11h45  
\*toute l'année, sauf le 1<sup>er</sup> mai

**Exemple**  
**Je suis à Gouvernes**  
J'utilise le service depuis un point d'arrêt de ma commune pour me rendre au marché de Lagny-sur-Marne à 9h15, les mercredis, vendredis et dimanches  
**Je suis à Coupvray**  
J'utilise le service au départ du marché de Magny-le-Hongre ou Lagny-sur-Marne, à 11h45 à destination d'un arrêt sur ma commune

Communes desservies vers/depuis le marché de Lagny-sur-Marne  
Communes desservies vers/depuis les 2 marchés

Pour plus d'informations sur les circuits, nous vous invitons à vous reporter à la plaquette d'information disponible en mairie des communes concernées, au Point Info Bus en gare de Lagny-Thorigny, à bord des véhicules ou sur le site internet [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net).



**Service «Plus de Pep's»**  
ZI 21-23, rue Jacquard  
77400 Lagny-sur-Marne



01 60 07 00 21  
www.plusdepeps.net



Le service est ouvert à tous quelle que soit la commune de résidence après adhésion (voir Article 3 - L'Adhésion au service).  
A chaque trajet, le voyageur doit obligatoirement valider son titre de transport francilien en cours de validité.

Le service est ouvert à tous les âges :

- Les enfants en bas âge (0 à 3 ans) devront être installés dans un système homologué de retenue adapté à leur âge, poids et morphologie : la personne voyageant avec l'enfant devra fournir la nacelle ou siège bébé et aura l'entière responsabilité de l'enfant. Le conducteur se réserve le droit de refuser l'accès au voyageur et à son enfant si aucun système n'est fourni par celui-ci. Ils devront être accompagnés d'un adulte responsable.

- Les enfants de 4 ans à 10 ans devront utiliser un système homologué de retenue adapté à leur âge, poids et morphologie : rehausseur fourni par l'Exploitant (dans la limite d'1 par véhicule). Ils devront être accompagnés d'un adulte responsable.


- Les jeunes de 11 à 17 ans sont autorisés à voyager seuls, mais dans ce cas, une autorisation parentale devra impérativement être signée et transmise lors de l'adhésion au service et impérativement avant la première utilisation du service.

- Les adultes, personnes âgées et/ou à mobilité réduite : les personnes utilisant un fauteuil roulant devront signaler la présence de cet équipement au moment de leur réservation.

Quelque soit l'âge, 1 personne = 1 réservation.

Le service Plus de Pep's fonctionne toute l'année (sauf le 1<sup>er</sup> mai).

Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, contactez-nous

 par téléphone au 01 60 07 00 21  
toute l'année du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h00 à 19h00,

 par mail à [serviceclient.amv@transdev.com](mailto:serviceclient.amv@transdev.com)  
ou rendez-vous sur le site [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net) (rubrique contact)

Des supports d'informations sont à disposition dans les véhicules, auprès des accueils des Mairies concernées ou au Point Info Bus en gare de Lagny-Thorigny.

## ARTICLE 2 - LES CONDITIONS DE TRANSPORT

Le service fonctionne tous les jours de l'année (selon motifs), sauf le 1<sup>er</sup> mai. Il est obligatoire de réserver son trajet pour voyager sur le service Plus de Pep's.

Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement valider son titre de transport (voir Article 6- Tarification et modalités de paiement).  
Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni de bagages lourds, ni aide d'ordre médical ou paramédical. De même que les vélos ne sont pas acceptés à bord du véhicule.

Les poussettes (type canne) et trottinettes sont acceptées pliées et tenues par le propriétaire.

Les véhicules sont adaptés en fonction des usagers transportés, les arrêts et les (plages) horaires sont prédéfinis et ne peuvent donc pas être modifiés.



**Service «Plus de Pep's»**  
Z1 21-23, rue Jacquard  
77400 Lagny-sur-Marne



 01 60 07 00 21  
 [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net)



## ARTICLE 3 - L'ADHESION AU SERVICE

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable pour tout voyageur à partir de 4 ans.

L'inscription peut s'effectuer :

- sur l'application mobile Plusdepeps
- sur le site internet [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net)
- par téléphone au 01 60 07 00 21
- auprès de notre Point Info Bus en gare de Lagny-Thorigny

Une fois l'inscription validée, vous pourrez réserver vos trajets immédiatement.

En souscrivant au service, vous adhérez automatiquement à ce règlement de service.

## ARTICLE 4 - LA RÉSERVATION DES VOYAGES

La Centrale de réservation est ouverte du lundi au vendredi toute l'année (hors jours fériés) de 7h00 à 19h00, elle se situe au Point Info Bus en gare de Lagny-Thorigny. Elle est joignable par téléphone.

Il est également possible de réserver tous les jours 24h/24 en ligne sur [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net) ou sur l'application «plusdepeps».

Seuls les trajets et horaires disponibles vous seront proposés.

Quelque soit le mode de réservation, une confirmation de réservation immédiate est envoyée par SMS, mail ou notification venant de l'application. 15 minutes avant le départ, une autre confirmation est envoyée informant de l'arrêt «transport à la demande 1» ou «transport à la demande 2» et de l'horaire définitif.

### Délais de réservation

Vous pourrez réserver de 1 mois à l'avance et jusqu'à 30 minutes avant votre départ (sous réserve de disponibilité).

Vous avez la possibilité de réserver le même trajet sur 15 jours consécutifs (dans la limite de 10 trajets).

### À savoir

Toute personne se présentant sans avoir réservé au préalable se verra refuser l'accès au véhicule.

Les points d'arrêt de prise en charge et de destination doivent être sélectionnés clairement au moment de la réservation.  
Votre arrêt de prise en charge est facilement identifiable par un numéro « arrêt transport à la demande 1 » ou « arrêt transport à la demande 2 » présent sur le poteau d'arrêt. Il vous sera confirmé avant votre voyage.

Lors de la réservation il est indispensable de préciser le nombre de personnes et/ou l'utilisation d'un fauteuil roulant, afin de répondre à vos attentes et vous transporter dans les meilleures conditions possibles.

Les véhicules sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Il peut vous être demandé de préciser le type de handicap lors de la réservation.

Pour des raisons de sécurité, le véhicule ne peut accueillir plus d'un fauteuil roulant.



**Service «Plus de Pep's»**  
Z1 21-23, rue Jacquard  
77400 Lagny-sur-Marne



 01 60 07 00 21  
 [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net)

## ARTICLE 5 - L'ANNULATION OU LA MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

Si, pour une raison quelconque, le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, **il est tenu d'en informer le service Plus de Pep's au plus tard 15 minutes avant l'heure de prise en charge convenue.**

L'annulation peut se faire à tout moment via l'application et le site internet [www.plusdepeps.net](http://www.plusdepeps.net) ou alors par téléphone ou au Point Info Bus en gare de Lagny-Thorigny du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00 (hors jours fériés).

Une annulation connue au plus tôt permettra à d'autres voyageurs de pouvoir réserver un déplacement sur ce même créneau horaire.

Une suspension temporaire d'une semaine d'accès au service peut être appliquée à tout voyageur qui, sur une période d'un an, annule 3 fois et plus son transport moins de 15 minutes à l'avance. En cas de récidive, la suspension sera d'un mois et ensuite d'un an en cas de renouvellement.

En effet, un déplacement inutile occasionne une gêne pour d'autres voyageurs qui auraient pu utiliser le service sur ce même créneau horaire.

## ARTICLE 6 - L'ABSENCE DE PRÉSENTATION AU POINT D'ARRÊT

L'usager doit se présenter au point d'arrêt convenu lors de la réservation 5 minutes avant l'heure du rendez-vous.

Le conducteur ne pourra pas attendre les passagers retardataires afin de ne pas pénaliser les voyageurs suivants.

Une suspension temporaire d'une semaine d'accès au service peut être appliquée à tout voyageur qui, sur une période d'un an, annule 3 fois et plus son transport moins de 15 minutes à l'avance. En cas de récidive, la suspension sera d'un mois et ensuite d'un an en cas de renouvellement.

## ARTICLE 7 - LA TARIFICATION ET LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Tous les titres de transports valables sur le réseau francilien sont acceptés (passe Navigo, Imagine'R, Tickets T+, Tickets jeunes, carte solidarité transport...). L'ensemble des titres est consultable sur le site [www.vianavigo.com](http://www.vianavigo.com)

Les personnes non munies de titre de transport devront s'acquitter d'un billet auprès du conducteur et le conserver tout le long du voyage (sans correspondance).

Les paiements auprès du conducteur doivent être effectués en espèces uniquement et dans la devise locale (en euros), il est alors conseillé de faire l'appoint. Les billets de plus de 10 euros ne sont pas acceptés.

Toute personne se présentant sans titre de transport valide et refusant d'acheter un billet à bord se verra refuser l'accès au véhicule.



## ARTICLE 8 - LA PONCTUALITÉ

En cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

En cas d'absence du client au point d'arrêt à l'heure convenue, le véhicule partira pour ne pas pénaliser les autres voyageurs et cela sera compté comme absence (voir Article 5 - L'annulation et la modification de la réservation).

Afin de permettre de mutualiser des trajets entre voyageurs, votre horaire de prise en charge et dépose peut être décalé de 5 minutes, vous serez alertés par notification ou sms avant le départ.

## ARTICLE 9 - LA SÉCURITÉ

À bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture.

Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par le conducteur d'assurer le transport.

Les accompagnateurs doivent aussi veiller à la sécurité des enfants et disposer d'un système de sécurité de voyage adapté si nécessaire (cf article 1).

Suite à l'épidémie du Coronavirus et aux mesures prises par le Gouvernement, le port du masque est obligatoire pour tous les voyageurs à bord du véhicule.

Il est de la responsabilité du voyageur de se munir de son propre masque de protection en règle et de respecter les consignes de sécurité.

## ARTICLE 10 - LE COMPORTEMENT À BORD DU VÉHICULE

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement refuser l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer, vapoter, de monter en état d'ébriété à l'intérieur du véhicule, de boire ou de manger.

## ARTICLE 11 - LES ANIMAUX

La présence d'animaux est interdite dans les véhicules. Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise.

Les animaux de catégorie 1 ou chien d'attaque sont formellement interdits à bord des véhicules.

Les chiens-accompagnateurs sont admis à bord du véhicule et ce gratuitement, pour les personnes à mobilité réduite, à condition d'avoir signalé leur présence lors de la réservation par téléphone.

Il est impératif de signaler la présence de ces animaux lors de la réservation par téléphone.

L'Exploitant ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.





organisé à l'initiative du



## ARTICLE 12 - LES BAGAGES

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants est autorisée dans la limite de capacité du véhicule, sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les passagers du véhicule : encombrants, odeurs, matières inflammables...

Les déplacements avec des bagages encombrants devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation par téléphone, de même que pour les poussettes ou trottinettes qui devront être pliées à bord du véhicule et tenues par le voyageur.

## ARTICLE 13 - LES OBJETS TROUVÉS / PERDUS

Il conviendra de contacter la Centrale de réservation pour déclarer toute perte d'objet. Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs au dépôt de bus de Lagny-sur-Marne (ZI-21-23, rue Jacquard) et conservés 3 mois (selon les règles de la commune). Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

## ARTICLE 14 - LA MISE À JOUR DE VOTRE DOSSIER PERSONNALISÉ

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, il est important de prévenir la Centrale de réservation ou de mettre à jour votre compte client directement sur l'application mobile ou sur le site internet, afin de pouvoir vous joindre ou pour la réception des sms/emails de confirmation.

## ARTICLE 15 - L'EXPRESSION DES VOYAGEURS ET LEURS RÉCLAMATIONS

Les suggestions ou réclamations peuvent être adressées :

- PAR TELEPHONE OU AU POINT INFO BUS EN GARE DE LAGNY-THORIGNY  
01 60 07 00 21 du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00 (hors jours fériés)

- PAR COURRIER  
Transdev AMV -Service Plus de Pep's - ZI-21-23, rue Jacquard - 77400 LAGNY SUR MARNE

- PAR MAIL  
serviceclient.amv@transdev.com

- SUR LE SITE INTERNET OU APPLICATION  
www.plusdepeps.net / application «plusdepeps» - rubrique contact

Une réponse vous sera apportée, après enquête si nécessaire, dans un délai de 5 jours.



**Service «Plus de Pep's»**  
ZI 21-23, rue Jacquard  
77400 Lagny-sur-Marne



01 60 07 00 21



www.plusdepeps.net