

## RÈGLEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE FLEXITRACE

### Article 1. NATURE DU SERVICE

#### 1. Principes applicables à tous les services Flexitrace

Le service Flexitrace, qui repose sur une réservation préalable, complète l'offre régulière en bus Trace et/ou en autocars Fluo68 pour certains secteurs. Les réservations peuvent être effectuées via une application mobile disponible gratuitement sur les plateformes Android et Apple, au moins une heure avant le début de la course. Il est également possible de réserver par téléphone ou directement auprès de l'agence commerciale Trace, pendant les heures d'ouverture habituelles.

Le point de départ ou d'arrivée doit impérativement correspondre à un arrêt Trace ou Fluo d'une des communes desservies, en suivant le concept de "ligne virtuelle" (avec des arrêts et un itinéraire prédéfinis). Les trajets inférieurs à 2 000 mètres et/ou desservis par une ligne Trace ou Fluo jusqu'à 30 minutes plus tôt ou plus tard ne seront pas éligibles pour ce service.

#### 2. Flexitrace Couronne

Ce service dessert les communes non pourvues de lignes cadencées afin de les relier entre elles et à la ville de Colmar. Il est disponible du lundi au samedi (hors jours fériés) de 6h30 à 21h00.

##### *Ligne virtuelle Sud – La Forge*

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Wintzenheim: La Forge,
- Colmar : Gare

Desserte possible :

- ❖ tous ces arrêts entre eux.

##### *Ligne virtuelle Sud – Wintzenheim*

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Wintzenheim : La Forge, Mairie, Logelbach Centre Commercial

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux.

##### *Lignes virtuelles Sainte-Croix (sur l'itinéraire de la ligne C + Sundhoffen et Herrlisheim)*

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Sainte-Croix-en-Plaine Forêt-Noire, Calvaire, Ste-Croix-en-Plaine Mairie, Ancienne Gare, La Colombe et Maison de l'Agriculture.

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux,
- arrêts de la ligne C, situés entre Ste-Croix-en-Plaine Forêt-Noire et Colmar Gare,
- arrêts situés sur les communes de Sundhoffen et Herrlisheim-près-Colmar
  - Sundhoffen : Gare, Muguets, Centre, Alpes
  - Herrlisheim près Colmar : Centre, Vignoble

#### 3. Lignes Virtuelles

Les trajets et arrêts disponibles sont précisés par les itinéraires suivants :

### ***Ligne virtuelle Ried Brun (itinéraire de la ligne Fluo R21)***

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Bischwihr : Mairie, Centre.
- Jepsheim : Gendarmerie, Mairie, Place des Tilleuls, Grand'rue.
- Muntzenheim Poste
- Porte du Ried : Holtzwihr Rue Principale, Mairie, Ritzenthaler, Choucrouterie / Riedwihr Digue, Place de l'École
- Wickerswihr : Stade, Mairie, Verger, Bosquet.

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux,
- les arrêts de la ligne R21 jusqu'à Colmar Gare.

### ***Ligne virtuelle Sud (itinéraire de la ligne Fluo R29)***

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Wettolsheim : Square Floranc, Wettolsheim Marie, Marbach, Batteuse
- Herrlisheim-près-Colmar : Vignoble, Centre

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux,
- arrêts de la ligne R29 situés entre Herrlisheim Vignoble et Colmar Gare

### ***Ligne virtuelle Sud (itinéraire de la ligne Fluo R32)***

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Sainte Croix en Plaine : La Colombe, Ancienne Gare, Mairie, Rue du Calvaire, Forêt Noire

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux,
- arrêts de la ligne R32 situés entre Sainte Croix en Plaine et Colmar Gare

### ***Ligne virtuelle Niedermorschwihr (itinéraire de la ligne Fluo R15)***

Arrêts de départ ou d'arrivée :

- Niedermorschwihr Mairie et Vogésia.
- Hunabuhl Haut, Hunabuhl Bas,
- Trois-Épis centre, Bas

Desserte possible :

- tous ces arrêts entre eux,
- arrêts de la ligne R15 entre Trois-Épis Centre et Colmar Gare (via route d'Ingersheim ou Camille-Sée).

## **Article 2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

### **1. Moyens de transport**

Les services Flexitrace sont assurés par des véhicules dédiés, opérés par des sous-traitants et identifiables par une livrée spécifique.

### **2. Dispositions particulières**

Seuls les petits animaux en panier, sac ou cage, ainsi que les chiens guides, sont acceptés. Les vélos ne sont pas admis, mais les objets volumineux tels que bagages, courses et trottinettes pliantes peuvent être transportés

sous réserve de disponibilité. Les produits dangereux (tels que bouteilles de gaz) sont interdits à bord.

### **3. Modalités de réservation des services**

Les réservations doivent être effectuées au minimum 60 minutes avant le déplacement, soit via l'application mobile dédiée, soit par téléphone au 03 89 20 80 80, pendant les heures d'ouverture de l'agence commerciale Trace.

Les réservations peuvent être effectuées pour plusieurs jours à l'avance, jusqu'à un mois. L'application mobile permet également de réitérer facilement des courses précédemment réservées.

### **4. Procédure de réservation par application mobile**

Pour réserver une course, les clients téléchargent gratuitement l'application sur les plateformes Google et Apple. Après création du compte client, il est possible de réserver en indiquant l'arrêt de montée et de descente, la date, l'heure de prise en charge souhaitée et le nombre de passagers. Si les clients ne possèdent pas de titre de transport Trace, ils peuvent régler leur trajet via l'application dédiée ou l'application Trace.

Les réservations récurrentes peuvent être effectuées dans une limite d'un mois. L'application optimise le groupement des réservations, ce qui peut entraîner une variation du temps de trajet et une flexibilité d'horaire de prise en charge de  $\pm 15$  minutes.

Une confirmation de réservation est envoyée par notification ou SMS dès l'enregistrement de la demande, et un rappel est adressé au client quelques minutes avant la prise en charge.

### **5. Procédure de réservation par téléphone**

Les réservations téléphoniques sont acceptées jusqu'à 60 minutes avant l'heure de départ en appelant le 03 89 20 80 80 pendant les heures d'ouverture de l'agence commerciale Trace.

À noter : si le trajet peut être assuré par une ligne régulière Trace ou Fluo Grand Est 68, la réservation Flexitrace sera refusée, et les clients seront orientés vers le réseau régulier. L'application mobile présentera automatiquement toutes les options de déplacement disponibles.

### **6. Modalités de prise en charge**

Les clients doivent se présenter à l'arrêt cinq minutes avant l'heure de prise en charge indiquée. En cas d'absence, le conducteur Flexitrace vérifiera les instructions via l'application mobile pour adapter le temps d'attente selon le planning des réservations.

### **7. Tarifs**

Le service Flexitrace applique la grille tarifaire Trace.

### **8. Politique de Gestion des Retards et Incidents :**

En cas de retard ou d'incident perturbant le bon fonctionnement du service, Trace s'efforcera d'informer les passagers dans les plus brefs délais. Si le retard ou l'incident est imputable à Trace et dépasse un seuil prédéterminé, une compensation ou un remboursement pourra être envisagé. Les passagers seront notifiés de la procédure à suivre dans de telles situations.

### **9. Conditions d'Accessibilité :**

Le service Flexitrace n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap nécessitant pour se déplacer de matériels idoines (fauteuils roulants, scooter médical, etc...).

### **10. Responsabilités des Clients :**

Les passagers utilisant le service Flexitrace s'engagent à respecter les horaires de prise en charge et de descente

indiqués, à respecter le matériel mis à disposition ainsi que les autres passagers. Toute dégradation ou non-respect des règles d'utilisation pourra entraîner une suspension temporaire d'accès au service.

#### **11. Mesures de Sécurité et Règles d'Utilisation du Service :**

Pour garantir la sécurité de tous, les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité pendant toute la durée du trajet. Les enfants non accompagnés sont autorisés selon des modalités définies en amont avec Trace. Par ailleurs, pour maintenir le confort de chacun, les usagers s'engagent à limiter le bruit dans les véhicules et à respecter la tranquillité des autres passagers.

#### **12. Réclamations et Service Après-Vente :**

En cas de réclamation ou pour toute demande d'information complémentaire, les passagers peuvent contacter Trace via les canaux habituels, par téléphone ou par écrit. TRACE s'engage à fournir une réponse dans un délai de cinq jours ouvrés. Les démarches précises à suivre pour formuler une réclamation sont disponibles sur le site web et en agence.

#### **Article 3. SUSPENSION TEMPORAIRE DES POSSIBILITÉS DE RÉSERVATION**

Toute course annulée moins de 2h30 avant l'horaire programmé, ou toute absence du client à l'heure de prise en charge (no-show), sera enregistrée dans le registre des incidents, quel que soit le motif ou la destination. À compter de trois incidents au cours d'un mois civil, la réservation de nouvelles courses sera suspendue pour un mois, et une notification sera adressée au client.

Les annulations peuvent être effectuées via l'application mobile ou par téléphone au 03 89 20 80 80, pendant les heures d'ouverture de l'agence Trace.

#### **Article 4. RÈGLEMENT DE POLICE DES TRANSPORTS**

Le règlement de police des transports Trace s'applique également aux véhicules Flexitrace. Il est notamment interdit de fumer, vapoter ou consommer des aliments à bord. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers.

##### **1. Politique de Protection des Données Personnelles :**

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du service Flexitrace, telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'historique des trajets, sont strictement destinées à la gestion des réservations et à l'amélioration continue du service. Trace s'engage à respecter la confidentialité de ces informations, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces données ne seront en aucun cas partagées avec des tiers, sauf en cas d'obligation légale.

##### **2. Limite de Responsabilité en Cas de Force Majeure :**

Trace décline toute responsabilité en cas de perturbations du service causées par des événements de force majeure tels que des intempéries, des grèves, ou toute autre situation indépendante de sa volonté. Les usagers en seront informés dès que possible via les canaux de communication disponibles.

##### **3. Révisions du Règlement :**

Trace se réserve le droit de modifier les conditions du présent règlement pour s'adapter aux évolutions du service ou à des modifications légales. Les utilisateurs seront informés de toute mise à jour significative, via le site internet [www.trace-colmar.fr](http://www.trace-colmar.fr).