



LE SERVICE  
DU TRANSPORT À LA DEMANDE  
**DES PERSONNES  
À MOBILITE RÉDUITE**



**RÈGLEMENT EN VIGUEUR**

À L'ATTENTION DES USAGERS  
ET ACCOMPAGNATEURS DES SERVICES



# SOMMAIRE

<b>1. Objet du service</b>	<b>3</b>
<b>2. Périmètre desservi</b>	<b>3</b>
<b>3. Horaires de fonctionnement</b>	<b>3</b>
<b>4. Conditions d'accès au service</b>	<b>4</b>
4.1. Inscription	4
4.2. Accès de plein droit	4
4.3. Accès temporaire	5
4.4. Dispositions particulières liées au contexte sanitaire	5
<b>5. Validité</b>	<b>6</b>
<b>6. Accompagnement des personnes handicapées</b>	<b>6</b>
<b>7. Réservations</b>	<b>7</b>
<b>8. Moyens de transport</b>	<b>8</b>
<b>9. Conditions tarifaire des transports</b>	<b>8</b>
<b>10. Restrictions d'usage</b>	<b>8</b>
<b>11. Annulations</b>	<b>9</b>
<b>12. Conditions d'usage des transports</b>	<b>10</b>
<b>13. Horaires et Itinéraires de transport</b>	<b>12</b>
<b>14. Cas de refus de transport</b>	<b>12</b>
<b>15. Priorisation des services</b>	<b>13</b>
<b>16. Démarche qualité</b>	<b>13</b>
<b>17. Contrôle des titres</b>	<b>14</b>
<b>18. Information et réclamation</b>	<b>14</b>
18.1. Information et réclamation sur le réseau Kar'Ouest Mouv'	14
18.2. Numéro d'astreinte	15
18.3. Litiges et contentieux	15
<b>19. Acceptation du présent règlement</b>	<b>15</b>



## 1. Objet du service

Le service a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers et occasionnels des Personnes à Mobilité Réduite qui ne sont pas en mesure d'accéder aux bus des lignes régulières du réseau de transport urbain Kar'Ouest.

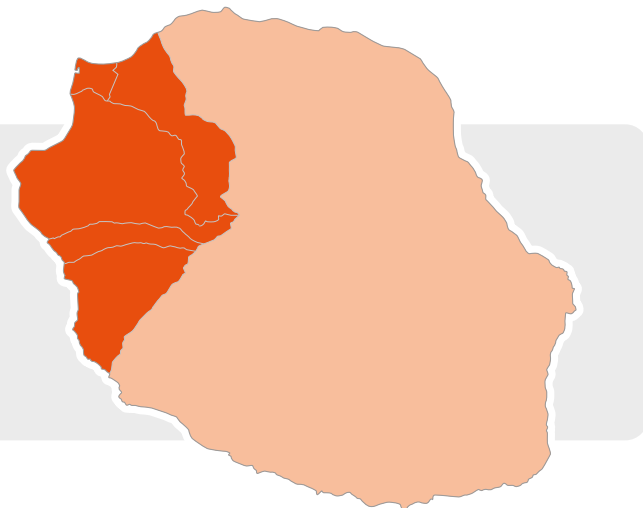
Il s'agit d'un service de transport collectif de voyageurs (*hors transports scolaires et sanitaires*) au même titre que le réseau régulier. Le gestionnaire met en place les moyens humains au même titre que le réseau régulier.

Ce transport répond aux exigences de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

## 2. Périmètre desservi

Périmètre de Transports Urbains  
du Territoire de la Côte Ouest.

-  **LA POSSESSION**
-  **LE PORT**
-  **SAINT-PAUL**
-  **SAINT-LEU**
-  **TROIS-BASSINS**



## 3. Horaires de fonctionnement

### DU LUNDI AU JEUDI

**de 6 h 30** (1ère prise en charge) **à 19h00** (dernière prise en charge)

### LES VENDREDIS, SAMEDIS ET VEILLES DE JOURS FÉRIÉS

**de 6 h 30** (1ère prise en charge) **à 22h00** (dernière prise en charge)

### LE DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS

**de 7 h 30** (1ère prise en charge) **à 19h00** (dernière prise en charge)

A titre dérogatoire, et à l'initiative des services du TCO, des horaires spécifiques pourront être mis en place à l'occasion de manifestations ponctuelles selon une liste arrêtée annuellement avec l'exploitant. Cette liste est consultable sur le site [karouest.re](http://karouest.re).

Le service est quotidien à l'exception du 1<sup>er</sup> Mai.



## 4. Conditions d'accès au service

### 4.1. Inscription

#### **L'inscription au service est gratuite.**

Chaque personne souhaitant être admise au service TPMR doit remplir un formulaire d'adhésion disponible en agence ou téléchargeable sur le site [www.karouest.re](http://www.karouest.re).

La remise du dossier complet d'inscription se fait dans l'ensemble des agences Kar'Ouest ou par courrier, à l'adresse suivante :

**Kar'Ouest Mouv', 12 Rue Mangalon - BP 75 - 97862 SAINT-PAUL CEDEX**

Des renseignements complémentaires pourront être fournis par téléphone au **02 62 338 338**.

### 4.2. Accès de plein droit

#### **Les personnes suivantes pourront accéder au service TPMR :**

- Personnes munies d'une notification d'incapacité ou d'une carte d'invalidité au taux minimal de 80 % délivré par la MDPH ;
- Personnes munies d'une carte d'invalidité avec mention carte Canne Blanche ou cécité Etoile Verte ou cécité pour les non-voyants ;
- Personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée autonomie, âgées de plus de 60 ans qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 3 à 4 de la grille nationale autonomie gérontologie groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis en annexe du décret n° 2004-1136 du 21 octobre 2004 ;
- Personne ayant une carte délivrée par la MDPH justifiant la station debout pénible.

Ne sont pas pris en charge les déplacements pour aller travailler entre le domicile des adhérents Kar'Ouest Mouv' et les établissements médicaux-sociaux, ainsi que vers les lieux de travail conventionnés par ces établissements médico-sociaux. Les déplacements des adhérents hébergés dans ces établissements sont en revanche pris en charge.

Ne sont pas pris en charge les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie). Ainsi, les déplacements pour motif médical pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger avec prise en charge par les caisses d'assurances maladie ne sont pas pris en charge hors les retours à domicile. Par ailleurs, le gestionnaire s'engage à faire ses meilleurs efforts de vigilance et de contrôle et ne pourra pas être tenu pour responsable de l'état de santé de l'utilisateur.

Ne sont pas prises charge les personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée autonomie âgées de plus de 60 ans qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 1 à 2 de la grille nationale autonomie gérontologie groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis en annexe du décret n° 2004-1136 du 21 octobre 2004.



Dans le cas où serait constatée une pratique ou un comportement visant à contourner les principes d'éligibilité ci-dessus, le TCO ou le gestionnaire pourront prendre toute mesure (refus de prise en charge, mises en demeure, voire exclusion).

### 4.3. Accès temporaire

Les usagers souffrant d'un handicap temporaire pourront également accéder au TPMR pour une durée maximale de trois mois, renouvelable une fois, sur attestation d'un médecin. Le médecin devra attester :

- que le patient est atteint d'un handicap physique sévère temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,

Les usagers ne résidant pas à La Réunion pourront également accéder au service, sur la base des mêmes critères d'éligibilité, et pour des périodes d'une durée maximale de 3 mois, renouvelables.

### 4.4. Dispositions particulières liées au contexte sanitaire.

La capacité d'accueil des véhicules TPMR pourra être diminuée afin de garantir une distanciation physique entre les usagers à l'intérieur du véhicule.

L'utilisateur pourra être tenu de respecter les règles de distanciation physique à l'intérieur du véhicule. Le port du masque pourra être rendu obligatoire dans les véhicules. Ces dispositions sont formalisées par des affiches et/ou par des consignes de la part du conducteur.

Selon le contexte sanitaire, le TCO pourra prendre toutes mesures exceptionnelles nécessaires. Il est demandé aux usagers de se tenir informés en consultant le site internet [www.karouest.re](http://www.karouest.re). Par ailleurs, les usagers doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour se laver ou se désinfecter les mains avant de monter dans le véhicule et après la descente du véhicule.

En cas de non-respect, le gestionnaire prendra toutes les mesures nécessaires allant jusqu'à l'exclusion de l'utilisateur au service.



## 5. Validité

La période de validité de l'inscription est déterminée lors de l'enregistrement du dossier sur la base des dates de validité des justificatifs fournis. Le gestionnaire estimera la situation pour les personnes en attente d'un renouvellement de leurs documents officiels.

En cas de modification de la situation de l'utilisateur (changement d'adresse, de numéro de téléphone, du type de handicap, des conditions de déplacement, ...), l'utilisateur inscrit doit sans délai informer par écrit ou par téléphone le gestionnaire afin de prendre en compte ces nouvelles modifications dans la planification.

Le gestionnaire peut demander à tout moment un réexamen des documents justifiant l'éligibilité au service.

## 6. Accompagnement des personnes handicapées

Lors de leur inscription, les usagers indiquent s'ils peuvent voyager seul ou si la présence d'un accompagnateur est obligatoire.

Si le dossier mentionne la présence obligatoire d'un accompagnant, celui-ci devra être obligatoirement présent. A défaut d'accompagnateur, l'accès au service pourra être refusé. La prise en charge de l'accompagnateur se fait obligatoirement aux mêmes adresses (départ et arrivée) que l'utilisateur. Aucun détour n'est autorisé.

Pour les enfants de moins de 6 ans, la présence d'un adulte accompagnateur est obligatoire.

Le gestionnaire pourra, s'il le juge nécessaire, demander à un usager de faire évaluer ou réévaluer son besoin d'accompagnement ; dans tous les cas, le gestionnaire reste libre de refuser un transport s'il estime que les conditions de sécurité liées à l'absence d'accompagnement le justifient.

### **Tarification :**

- Les accompagnateurs des Personnes à Mobilité Réduite qui ont indiqué la nécessité d'un accompagnement lors de leur inscription voyagent gratuitement.
- Par ailleurs toute personne est autorisée à se faire accompagner par la personne de son choix (dans la limite de 1 personne en dehors de l'éventuel « accompagnant obligatoire ») ainsi que dans la limite des places disponibles. Cet accompagnant de compagnie paye son trajet au tarif en vigueur. Les Personnes à Mobilité Réduite restent prioritaires sur le service par rapport aux accompagnants de compagnie.



## 7. Réservations

La réservation s'effectue par :

- Par téléphone au **0262 338 338**. Un SMS de confirmation est envoyé sur un téléphone portable.
- Par courrier électronique à l'adresse **karouestmouv@semta.re**. Un mail de confirmation ou de mise en attente de la réservation sera adressé à l'utilisateur dès que la réservation sera prise en compte
- Par fax au **0262 45 72 38**
- Par courrier postal. *L'utilisateur devra veiller à tenir ses coordonnées à jour*

Les réservations sont prises en compte, dans la limite des places disponibles, durant les horaires d'ouverture suivants de la centrale de réservation :

**Du lundi au vendredi de 08h00 à 16h30**

**Hors samedis - dimanches et jours fériés.**

Toutes les demandes de réservation doivent être formulées au plus tard la veille (ou l'avant-veille si la veille tombe un jour de fermeture de la centrale de réservation) aux horaires d'ouverture de l'agence commerciale Kar'Ouest Mouv'.

Les personnes utilisant le service régulièrement ont la possibilité de réserver à horaire et jour fixes pour 10 jours avec confirmation obligatoire le vendredi (ou le jeudi si le vendredi est férié) pour les déplacements de la semaine suivante.

Lors des réservations, et pour le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire doit préciser pour l'aller comme pour le retour :

- Son nom et prénom,
- La date, l'heure, et le lieu de montée,
- L'heure et le lieu de descente,
- La présence ou non d'un accompagnateur,
- La présence ou non de colis/bagages

Au cours de la réservation, l'opérateur s'efforcera de valider immédiatement la réservation. Toutefois, l'opérateur pourra également prendre un délai d'instruction et informer ultérieurement par téléphone l'utilisateur.

Le gestionnaire sera en droit de modifier les heures de prise en charge afin d'optimiser les services, conformément à l'article 13, après information de l'utilisateur. Il informe le client de ce délai d'instruction. (Un message automatique de réception du mail est envoyé à l'adhérent dans tous les cas).

Si le service est saturé, le gestionnaire pourra être amené à refuser de prendre en compte une réservation.



## 8. Moyens de transport

### Les transports sont réalisés :

- Soit avec des minibus équipés pour recevoir des personnes en fauteuil roulant ;
- Soit avec des véhicules légers aménagés ;
- Soit éventuellement, lorsque le handicap le permet, avec des véhicules légers.

### Le gestionnaire de transport à la maîtrise :

- Du choix du véhicule ;
- Du choix du conducteur ;
- De la réalisation du transport en individuel ou en groupage ;
- De l'itinéraire emprunté.

## 9. Conditions tarifaire des transports

Le paiement des prestations se réalise par l'achat d'un titre de transport Kar'Ouest :

- Soit auprès du conducteur (Ticket unitaires ou carnet) ;
- Soit en agence commerciale ;
- Soit chez un dépositaire.

Les usagers inscrits au service TPMR bénéficient de la gratuité sur l'ensemble des lignes du réseau Kar'Ouest (lignes hors TPMR). Ils doivent alors valider leur carte TPMR au conducteur lors de la montée dans le véhicule, même en correspondance. L'accès ne peut leur être refusé du fait de leur handicap si le véhicule dispose de l'équipement d'accessibilité.

De ce fait, la gamme tarifaire du réseau Kar'Ouest s'applique sur le service TPMR.

Une tarification avantageuse ou une gratuité sur le réseau standard Kar'Ouest ne donne aucun droit tarifaire particulier pour le service TPMR.

La gamme tarifaire du réseau Kar'Ouest est disponible en agence ou sur le site internet [www.karouest.re](http://www.karouest.re)

## 10. Restrictions d'usage

Les abonnements de la Karte Ouest (mensuels ou annuels) sont utilisables sur le service TPMR. L'abonnement mensuel est restreint à 90 voyages par mois (un aller-retour étant compté comme deux voyages)

Il est précisé qu'un ticket unitaire permet de voyager d'un point A à un point B, sans pouvoir être réutilisé pour le retour.

Le gestionnaire pourra, à tout moment, pour des raisons de sécurité, interrompre le service. Il en informera, dans la mesure du possible, les personnes ayant effectué des réservations. Pour des événements prévisibles, alertes météo, il assurera le retour des personnes.





## 11. Annulations

Les annulations perturbent le service. Lorsque l'utilisateur, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer Kar'Ouest Mouv dans les meilleurs délais par tout moyen approprié (téléphone, courriel, télécopie ou passage en agence), et au plus tard la veille du trajet avant 12h00.

**Sont alors distingués les deux cas suivants :**

	<b>CAS N°1</b> <b>« ANNULATION HORS DÉLAIS »</b>	<b>CAS N°2</b> <b>« DÉFAUT D'ANNULATION »</b>
<b>Description</b>	<b>NEANT</b>	<b>L'utilisateur n'a pas annulé sa course mais ne s'est pas présenté au départ de la course.</b>
<b>Pénalités</b>	A compter de la 2 <sup>ème</sup> annulation incluse, le trajet est dû à hauteur du ticket forfaitaire en vigueur.	Tolérance d'1 annulation sans pénalité, par mois calendaire. À compter de la deuxième annulation incluse, une pénalité de 10,00 euros sera appliquée pour chaque réservation concernée.
<b>Mesures d'exclusion temporaire</b>	<b>NEANT</b>	À compter de la 3 <sup>ème</sup> fois par mois calendaire, une exclusion temporaire de 3 mois sera prononcée.
<b>Mesures d'exclusion définitive</b>	<b>NEANT</b>	Au-delà de 2 exclusions temporaires par an, une exclusion définitive pourra être prononcée.

**Modalités communes aux deux cas :**

- Les pénalités doivent être réglées dans un délai de trois semaines à compter de la notification écrite, par chèque ou espèces, auprès du conducteur ou en agence Kar'Ouest. A défaut de paiement selon ces modalités, toutes les réservations de l'utilisateur seront annulées et aucune autre réservation ne sera enregistrée avant le paiement des pénalités dues.
- Les exclusions temporaires sont décidées par le gestionnaire en application du présent règlement ; les exclusions définitives sont décidées par le gestionnaire après aval de l'autorité organisatrice.
- Les exclusions sont signifiées par courrier recommandé avec un délai de prévenance de 15 jours ouvrés.
- En cas de différend concernant l'application de ces dispositions, l'utilisateur, son représentant légal ou un représentant de son choix, peuvent engager un recours auprès du gestionnaire ou du TCO.



## 12. Conditions d'usage des transports

### NATURE DES PRESTATIONS :

Le service assure des transports entre deux points déterminés. Le choix de l'itinéraire est à l'appréciation du gestionnaire.

La prestation inclut l'aide à la montée et à la descente du véhicule. En revanche, la prestation ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement en dehors du véhicule (portage dans les escaliers, montée des étages, ...).

### DEVOIRS DES AGENTS DE CONDUITE :

- Ils transportent à bon port les clients dans les conditions optimales de confort et de sécurité.
- Ils respectent les horaires de prise en charge des clients dans la mesure du possible.
- L'interdiction de fumer dans le véhicule s'applique même s'il n'y a pas de passager.
- Le conducteur n'accède en aucun cas à l'intérieur des lieux publics ou privés de prise en charge et/ou de dépose.
- Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule.

Lors de la prise en charge, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai Kar'Ouest Mouv' prévient l'utilisateur du départ du chauffeur, la réservation est considérée comme un défaut d'annulation, l'article 11 trouvant alors à s'appliquer

**Rappel : L'aide fournie par le conducteur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé, maison de retraite, centre de rééducation...)**

### DEVOIRS DES USAGERS :

- Comme tout retard des usagers pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux usagers de se présenter 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.
- Les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité. Ainsi, la fixation des fauteuils au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises durant tout le trajet. En cas de refus de ces règles, le transport de l'utilisateur sera refusé.

Pour les utilisateurs en fauteuil roulant non muni de dispositifs homologués, une étude au cas par cas des conditions de fixation sera réalisée.



## DISPOSITIONS D'USAGE

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés. Cependant, les chiens-guide et chiens d'assistance sont admis ; ils doivent alors être tenus en laisse.

Les animaux de petite taille sont admis dans les véhicules à condition d'être transportés dans des paniers ou dans des sacs convenablement fermés pour la tranquillité des voyageurs.

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques, ...).

### **Sont admis et transportés gratuitement :**

- Les petits bagages à main ;
- Les bagages et les colis dont le poids ne dépasse pas 20 kg ;
- Les "poussettes porte provisions".

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

Il est interdit de fumer, devapoter dans les véhicules, d'y consommer de l'alcool, d'y monter en état d'ébriété.

En aucun cas, le délégataire ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets, ni des dommages aux objets eux-mêmes survenus durant le transport. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

Le délégataire n'est nullement responsable des objets perdus. L'usager peut à tout moment contacter le délégataire afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

Le délégataire ne saurait être tenu responsable des dommages occasionnés par des retards ou des annulations de service.



## 13. Horaires et Itinéraires de transport

### HORAIRES :

Le service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du gestionnaire.

Les horaires définis lors de la réservation sont susceptibles de variation, dans les limites ci-dessous énoncées :

- La prise en charge demandée peut être décalée de moins 30 minutes pour les déplacements liés au travail, à la formation et à des rendez-vous médicaux
- Pour les autres déplacements (achat, loisir...) afin de favoriser le groupage permettant l'accès à la mobilité pour le plus grand nombre, la prise en charge peut être décalée de moins 30 minutes et plus 30 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la prise de réservation.

Dans le cas de modifications ultérieures, et selon les mêmes amplitudes, l'utilisateur devra en avoir été formellement averti au plus tard la veille avant 16h30 pour les courses du matin et au plus tard le jour même avant 10h00 pour les courses de l'après-midi.

Tout retard de la prise en charge supérieur à 10 mn devra être signalé au client. Il peut alors annuler la prestation sans frais s'il le désire.

### L'ITINÉRAIRE :

- Il est défini par le gestionnaire en fonction des lieux de prise en charge des personnes prévues en groupement au planning (il ne peut donc s'agir systématiquement d'un trajet direct type taxi)
- Si le lieu de prise en charge de l'utilisateur s'avère dangereux ou impraticable, un emplacement mieux adapté sera défini en concertation avec l'utilisateur.
- La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet.
- Les arrêts ponctuels ne sont pas autorisés sur le trajet.
- Seuls les déplacements d'une distance supérieure à 500 mètres sont acceptés.



## 14. Cas de refus de transport

- Tout transport à destination ou au départ de l'extérieur du Périmètre de Transports Urbains ;
- Tout transport réalisé dans un cadre scolaire (compétence Conseil général) ;
- Tout transport pouvant être pris en charge par un organisme, organisme de sécurité sociale dans le cadre d'une affection ou établissement spécialisé accueillant des personnes handicapées ;
- Toute personne qui refuse lors de ses déplacements d'être maintenue dans le véhicule par des éléments de fixation de sécurité adaptés (ceinture de sécurité et/ou ventrale + attaches fauteuils) ;
- Toute personne dont le comportement présente un danger pour elle-même, pour les autres usagers, pour le conducteur ou pour le véhicule.

## 15. Priorisation des services

### **PRIORISATION DES USAGERS :**

- L'utilisateur particulier est prioritaire sur les réservations groupées, a fortiori lorsque celles-ci émanent d'associations.
- Les personnes en fauteuil roulant ou utilisant une aide technique pour se déplacer sont prioritaires sur les autres ayants droit du service.

## 16. Démarche qualité

Dans un souci d'amélioration constante du service, des clients du service pourront recevoir, ponctuellement, un questionnaire anonyme destiné à mesurer la qualité de la prestation de service fournie par le gestionnaire.

Les usagers sont vivement invités à répondre à ces sollicitations destinées à améliorer le service public.



## 17. Contrôle des titres

Le voyageur doit présenter aux conducteurs, à la montée dans le véhicule, un titre de transport valable dans le cas d'un titre acheté au sol.

### SONT CONSIDÉRÉS COMME NON VALABLES :

- Les coupons d'abonnement sur lesquels le numéro de carte n'aura pas été reporté ou est illisible.
- Les coupons d'abonnement dont la date est dépassée.
- Les tickets dont la date et/ou l'heure de validité est dépassée.
- Les tickets utilisés à la fois pour un aller et un retour.
- Les bons de transports

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs. Une fiche synthétique sera en permanence affichée dans les véhicules. Une copie du document pourra être remise à toute personne le souhaitant.

Les agents du gestionnaire et/ou les représentants du TCO sont habilités à procéder à tout contrôle. La carte personnelle en cours de validité accompagnée du titre de transport doit être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle. Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports de voyageurs Kar'Ouest.

Toute personne ayant subi à l'intérieur du véhicule une atteinte corporelle de quelque nature que ce soit devra avertir immédiatement le conducteur qui prendra les mesures nécessaires.

Le conducteur s'assure au préalable qu'aucun des dispositifs de sécurité mis en oeuvre ne soit défaillant et ne puisse blesser le client. Il s'assure à la descente qu'aucun incident ne s'est produit.

## 18. Information et réclamation

### 18.1. Information et réclamation sur le réseau Kar'Ouest Mouv'

Toute réclamation et/ou information relative à ce service de transport à la demande est à adresser à :

#### **Kar'Ouest Mouv' / Réclamation**

12 Rue Mangalon BP 75

97862 SAINT-PAUL CEDEX

**N° Vert 0 800 605 605** (appel gratuit à partir d'un fixe)

[www.karouest.re](http://www.karouest.re)



## 18.2. Numéro d'astreinte

N° d'astreinte **0262 71 95 95** (coût d'un appel local)  
pour obtenir des informations en temps réel sur votre prise en charge.

**Du lundi au jeudi** : de 6h00 à 8h00 et de 16h30 à 20h00

**Les vendredis** : de 6h00 à 8h00 et de 16h30 à 23h00

**Les samedis, veille de fête, dimanche et jours fériés** : de 6h00 à 20h00

**Attention : Les demandes de réservation laissées sur le numéro d'astreinte ne peuvent pas être prises en compte. Celles-ci se font au 0262 338 338**

## 18.3. Litiges et contentieux

Tout litige survenant à l'occasion de la réalisation du service fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et le TCO, qui pourra le cas échéant désigner un médiateur.

La décision sera rendue en dernier ressort par Monsieur de Président de la Communauté d'agglomération ou sa représentante, la Vice-Présidente en charge des transports.

### **Monsieur le Président du Territoire de la Côte Ouest**

#### **Direction de la Mobilité et des Transports**

1, rue Eliard Laude - BP 49 - 97822 Le Port Cedex

Tél: 0262 32 12 12 - Fax : 0262 32 22 22

[courrier@tco.re](mailto:courrier@tco.re)

## 19. Acceptation du présent règlement

L'inscription au service suppose la pleine acceptation du règlement en vigueur. Un formulaire d'acceptation disponible en agence ou téléchargeable sur le site [www.karouest.re](http://www.karouest.re) devra être renseigné, signé et remis dans le dossier d'inscription. Le règlement sera remis en main propre contre décharge au client ou à son représentant légal.

Lors de la modification du règlement, le gestionnaire s'assurera que tous les clients inscrits au service reçoivent le nouveau règlement.

Les accompagnateurs doivent également accepter pleinement le présent règlement.