



Conditions d'utilisation des transports Adapto:

Bénéficiaires et utilité du service

- personnes handicapées et à mobilité réduite permanente
- l'âge plus ou moins avancé ou symptômes liés à l'âge ne sont pas un critère d'accès
- hors enfants en bas âge, enfants admis à partir de 4 ans sous condition d'être accompagné ; sans accompagnateur à partir de 10 sous conditions
- déplacements occasionnels
- pas transport de personnes malades ou d'ambulance
- transport uniquement au Grand-Duché de Luxembourg

Horaire de fonctionnement du service :

du dimanche (et jours de fête) au jeudi : 7 :00 – 22 :00 heures

le vendredi et samedi : 7 :00 – 24 :00 heures

Jour d'exception : le réveillon de Noël (24.12.) : fin du service à 20.00.

Commande d'un trajet par le client :

- De préférence à commander auprès d'un transporteur de proximité
- Suffisamment à l'avance et au plus tard la veille (en jours ouvrables) ;
- plusieurs jours à l'avance p.ex. pour des jours de fête.

Annulation d'un transport (ou du retour d'un trajet) déjà commandé :

Le transporteur doit impérativement être averti suffisamment à l'avance.

En cas d'annulations répétées ou signalées trop tard, le MDDI en est averti par le transporteur qui contacte le client. En cas d'abus un client peut être bloqué.

Prix des billets :

- Course simple : 5.-€
- Aller-retour (le même jour) : 8.-€
- Etape supplémentaire sur un aller-retour : 5.-€

Paiement **au départ de chaque course**, auprès du conducteur.

Aller-retour : le retour doit être le même jour que l'aller. Le point de reprise du client pour son retour doit être identique à celui où il avait été déposé pour l'aller ; sinon il s'agit de 2 trajets « simples » (à 2 x 5.-€). Le client peut cependant se faire ramener à une autre destination finale pour son retour.

Personne accompagnatrice :

- Max. 1 accompagnateur, au choix du client :
 - La personne paie le même tarif et
 - La personne doit effectuer le même trajet tout au long du transport.
- **Lorsque la carte d'accès indique que le titulaire a besoin d'être accompagné, il ne lui est pas permis de voyager seul mais un accompagnateur doit être présent tout au long du trajet entier. L'accompagnateur doit être majeur, valide et capable d'aider le voyageur.**
- Dans certains cas d'exception, une prise en charge doit obligatoirement être assurée au départ et à l'arrivée.
- Enfants en bas âge (< 6 ans) qui accompagnent un bénéficiaire adulte : admis gratuitement.
- Chiens : admis gratuitement.

Personnes en fauteuil roulant :

- Les véhicules sont équipés de fixations pour fauteuils roulants.
- Les personnes doivent être retenues dans leur fauteuil roulant par une ceinture sous-abdominale (« Beckengurt ») attachée à la chaise roulante.
- Le matériel spécial supplémentaire de fixation de la personne en fauteuil roulant est à fournir par la personne transportée. Il en est de même pour les ceintures spéciales (p.ex. en cas de différents types d'épilepsie ou d'hypotonie). Le conducteur n'est cependant pas formé pour certains cas et des clients peuvent être refusés s'ils ne sont pas accompagnés.
- Il est recommandé que le fauteuil roulant soit équipé d'un appui-tête, pour sa propre sécurité, à fournir par le client .
- Les fauteuils électriques tels que scooter ou autre qui ne peuvent pas être fixés, ne sont pas admis.

Personne aveugle

Le conducteur peut l'aider vers la porte d'entrée de sa destination.

Le conducteur :

- Prend en charge le client depuis la porte de son lieu de départ
- Attache le fauteuil roulant
- Encaisse le prix du transport (contre remise du billet)
- Conduit le véhicule
- Peut aider un client lors de la montée ou la sortie du véhicule
- Peut déposer un client aveugle ou très malvoyant à la porte d'entrée de sa destination.

Ce que le conducteur ne fait pas :

- il ne rentre pas dans un domicile ou un bâtiment, ni au départ ni au lieu de destination
- il n'aide pas le client pour un bagage à main éventuel
- il n'aide pas lors de démarches du client (exemples : inscriptions auprès d'une réception/d'un hôpital, déroulement d'achats ou de courses, ...)
- **Adapto est un pur service de transport et ne fournit ni une aide sociale, ni une aide infirmière. En cas d'un besoin d'assistance trop importante, le client doit se faire accompagner par une personne de confiance, ou faire appel à un transport en taxi ou taxi-ambulance.**

Divers :

- Adapto n'est pas un taxi.
- Lorsqu'un client se fait attendre plus de 10 minutes, le conducteur peut partir.
- Plusieurs clients peuvent être groupés avec un seul véhicule. Un détour est donc possible.
- L'horaire est à arranger avec le transporteur, il est possible que le client doit attendre un certain délai raisonnable.
- Le client peut emporter un sac à main ou petit bagage, ou encore ses emplettes, dans des mesures et dimensions raisonnables.

Le Ministère du Développement durable
et des Infrastructures

Département des transports
Direction des transports publics