

Règles d'accès à la Station de Taxis/VTC

PRÉAMBULE

a. Présentation de l'exploitant

Aéroport de Biarritz - Pays Basque

Siège : 7 Esplanade de l'Europe – 64600 ANGLET

Tél : 05 59 43 83 83

Fax : 05 59 43 83 86

Email : extra.aeronautique@biarritz.aeroport.fr

Siret : 25640163900040

APE : 5223 Z

N° TVA intracommunautaire : FR 70 256 401 639

Internet : <http://biarritz.aeroport.fr/fr/>

Ci-après désigné l' « Aéroport »

b. Présentation du contexte d'exploitation de l'aménagement (notamment juridique et financier)

Aéroport de Biarritz - Pays Basque est un établissement public de type Syndicat Mixte relevant du Code Général des Collectivités Territoriales (5e partie, livre VII, titre II).

Cette structure est propriétaire de l'aérodrome de Biarritz - Pays Basque et en assure l'exploitation en régie directe.

Le Syndicat Mixte comprend les membres suivants :

- Le Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques
- Le Conseil Départemental des Landes
- La Communauté d'Agglomération Pays Basque
- La Région Nouvelle Aquitaine

c. Présentation du contexte d'élaboration des règles d'accès

Les présentes règles s'appliquent aux Taxis et VTC et sont publiées sur le site internet de l'Aéroport.

d. Durée de validité des règles d'accès et modalités éventuelles de modification

Les règles d'accès sont applicables au lendemain de leur publication sur le site. Elles peuvent être modifiées en fonction des besoins d'exploitation définis par l' « Aéroport ».

1. PRÉSENTATION DE LA STATION DE TAXIS/VTC

a. Présentation générale du site et des équipements

La station de Taxis/VTC est en fonctionnement depuis le 24 septembre 2018, elle se situe sur l'emprise aéroportuaire côté EST de l'aérogare et est accessible aux Taxis/VTC 24h/24 et 7j/7, sans restriction de gabarit. Elle comprend :

- 1 zone d'attente couverte pour les clients, équipée de bancs, poubelle et cendrier et d'une station de chariots bagages.
- 8 bandes de chargements (dont 2 couvertes) affectées comme suit :
 - 1^{er} poste couvert pour les Taxis avec Autorisation de Stationnement de la Préfecture.
 - 2^{ème} poste couvert pour la dépose clients par les Taxis et VTC
 - 3^{ème} poste non couvert pour un décrochage ou une dépose de client rapide
 - 5 bandes de chargement pour les Taxis réservés et VTC (2 véhicules/bande)
- 1 première zone d'attente pour les véhicules des professionnels située en amont des postes de chargement
- 1 seconde zone d'attente 2 pour les véhicules des professionnels située à droite des postes de chargement
- des emplacements de stationnement marqués au sol pour les véhicules des services de l'Etat (2 pour la SPAFA, 1 pour les Douanes) les livraisons (3) et les poubelles (1).
- D'un local fermé pour la lessiveuse sol électrique du prestataire entretien propreté

Le service en charge de l'exploitation de la station Taxis/VTC est situé à l'intérieur de l'aérogare (Comptoir des Informations). Ce service est ouvert tous les jours, week-end compris, de 8h jusqu'à l'arrivée du dernier avion.



- 1er poste (couvert) pour les Taxis avec Autorisation de Stationnement
- 2ème poste (couvert) pour la dépose Taxis et VTC



- 3ème poste (non couvert) pour les Taxis et VTC pour :

- décrocher et sortir rapidement
- déposer un client rapidement



- 5 postes (non couverts) pour les Taxis réservés et les VTC pour :

- attendre leurs clients
- prendre en charge leurs clients
- déposer leurs clients

Remarque : 1 ligne de chargement = 2 véhicules l'un derrière l'autre



- 1ère zone d'attente pour les véhicules des professionnels située en amont des postes de chargement.



- 2ème zone d'attente pour les véhicules des professionnels située à droite des postes de chargement



b. Description des capacités de l'aménagement

La station possède 8 bandes de chargements (dont 2 couvertes) dédiés aux Taxis et VTC. Elle n'a pas de contraintes de gabarit

L'entrée des véhicules à la station de Taxis/VTC donne lieu au règlement d'un droit d'accès forfaitaire annuel, défini dans le « Guide Tarifaire » publié sur le site « biarritz.aeroport.fr ».

L'entrée et la sortie des véhicules s'effectuent par reconnaissance de la plaque d'immatriculation ou par une carte magnétique.

La durée de stationnement sur la station de Taxis/VTC est limitée au temps d'attente du client, de son chargement ou de son déchargement. Pour la régulation, les véhicules disposent de 2 zones d'attentes selon plan annexé. Les VTC et Taxis réservés peuvent stationner sur l'une des bandes de chargements prévue à cet effet (2 véhicules par bande).

2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ACCÈS ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

a. Prestations de base offertes par l'exploitant

L'« Aéroport » assure trois types de prestations sur la station de Taxis/VTC :

- La mise à disposition d'installations et infrastructures dédiées aux Professionnels Taxis et VTC pour la prise en charge et dépose des voyageurs.
- Le service d'exploitation, de régulation et de contrôle des véhicules pénétrant sur ces installations et aires de stationnement (bureau situé dans l'aérogare).
- Le service d'accueil et de renseignements situé dans l'aérogare au comptoir des Informations.

Une liste de contacts et d'applications sont portés à la connaissance du public par l'« Aéroport » au moyen de panneaux d'affichage dans le Terminal et sur le site internet de l'aéroport. Tous les taxis et VTC ayant l'accès à la station de l'Aéroport de Biarritz - Pays Basque sont libres de figurer sur cette liste. Il suffit d'en faire la demande à extra.aeronautique@aeroport.fr en précisant : le nom de la société, la commune de rattachement, le numéro de téléphone et la capacité du véhicule.

La station Taxis/VTC dispose d'une signalétique spécifique située dans l'aérogare pour orienter les clients.

Le personnel de l'« Aéroport » assure la régulation, le contrôle des véhicules, la surveillance de la station de Taxis/VTC et fait respecter les règles d'exploitation et de sécurité avec le concours des SSIAP de l'ERP si nécessaire. Les infractions de stationnement seront verbalisées par les autorités de Police compétentes ou par le personnel assermenté de l'« Aéroport ».

b. Prestations complémentaires proposées par l'exploitant

La station étant située à proximité de l'aérogare, les voyageurs et les professionnels de transport disposent de tous les services disponibles en zone publique (Wifi, sanitaires, espaces restaurations, commerces, distributeur automatique de billets, chariots bagages...). Un site internet est à la disposition des passagers reprenant la même liste de contacts et applications que l'affichage dans le Terminal sur : <https://biarritz.aeroport.fr/fr/parking-transport/taxis>.

La station ne dispose pas d'espace dédié aux conducteurs, ni d'aire de lavage et de maintenance des véhicules. En aucun cas, ces deux activités ne pourront être réalisées dans la gare routière ou sur le site aéroportuaire.

c. Engagements de qualité du service et des installations

L'« Aéroport » s'assure au quotidien du niveau de qualité des prestations proposées à la station de Taxis/VTC (propreté, disponibilité des infrastructures et équipements, information...).

En cas de travaux ou de contraintes d'exploitation (sûreté, sécurité, manifestations...), la station peut être rendue indisponible. Pour maintenir le niveau de service, l'« Aéroport » proposera des solutions palliatives.

3. CONDITIONS D'ACCÈS A L'AMENAGEMENT

La station de Taxis/VTC de l'aéroport est exclusivement réservée aux Taxis et VTC. Son usage est subordonné à l'accord préalable de l'« Aéroport », à la signature de ce protocole de sécurité et au paiement d'un droit d'accès pour la mise à disposition des installations et du service d'exploitation.

a. Demande d'accès et traitement des demandes

La souscription et le paiement du droit d'accès se fait sur le site internet de l'Aéroport de Biarritz - Pays Basque. Pour la première souscription, chaque professionnel devra fournir les informations et documents suivants :

- Carte d'identité,
- Autorisation de la Mairie ou de la Sous-Préfecture,
- Extrait Kbis,
- Carte grise des véhicules

Une fois les informations validées par les services de l'aéroport, le professionnel recevra un email de confirmation pour procéder au paiement de son abonnement en ligne. En cas de refus d'accès, une réponse motivée sera transmise par écrit.

b. Affectation des bandes de chargement

Les bandes de chargements sont affectées selon 3 catégories :

1. bandes dédiées aux taxis avec Autorisation de Stationnement de la Préfecture,
2. bandes dédiées à la dépose clients et au décrochage,
3. bandes dédiées aux VTC et Taxis réservés.

Les véhicules ne pourront utiliser des lignes différentes de celles qui leur sont été affectées. En cas de saturation des capacités de la station, des propositions d'adaptation seront établies par l'«Aéroport», dans le respect des règles d'équité et de non-discrimination.

c. Contractualisation

En cas de suite favorable donnée à la demande d'accès du professionnel, il lui est demandé de prendre connaissance de ces documents téléchargeables sur le site internet de l'aéroport :

- Règlement intérieur pour les Taxis
- Charte Qualité pour les VTC
- Règles d'accès définissant les conditions d'utilisation de la station de Taxis/VTC et obligations à respecter par les professionnels.
- Conditions particulières de vente applicables aux abonnements et droits d'accès parkings
- Questions Fréquemment posées pour les abonnements et droits d'accès parking

A des fins de contrôle d'accès, le Taxis/VTC s'engage à communiquer la mise à jour des immatriculations des véhicules opérant à la station. Il est possible de faire une demande de modification/ajout en la justifiant par courriel à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr.

4. TARIFICATION ET FACTURATION

a. Tarifs d'accès à l'aménagement

Le stationnement à la station de Taxis/VTC donne lieu au règlement d'un droit d'accès forfaitaire annuel, défini dans le « Guide Tarifaire » publié sur le site « biarritz.aeroport.fr ». Ce droit d'accès est d'une durée de 12 mois à partir de la date d'activation de l'accès choisie par le professionnel.

Le montant du droit d'accès est fixé par décision de l'« Aéroport » dans le cadre de la réglementation en vigueur. Il est révisable chaque année.

Il est précisé dans la publication du tarif annuel que les professionnels s'engagent en tant que partenaires de confiance à respecter les dispositions de la Charte Qualité de l'aéroport pour les VTC et le règlement intérieur de l'arrêté préfectoral de l'aéroport pour les taxis avec autorisation de stationnement et les taxis réservés.

Il est possible d'acheter plusieurs droits d'accès si le professionnel accède à la station avec plusieurs véhicules simultanément.

Le professionnel peut venir stationner sans réservation, à n'importe quel moment, durant sa période d'abonnement.

b. Processus d'achat et facturation à l'utilisateur

La souscription et le paiement d'un droit d'accès à la station de Taxis/VTC se fait sur le site internet de l'Aéroport de Biarritz - Pays Basque. La création d'un Compte Client y est nécessaire, en cliquant sur "Mon compte" situé en haut à droite de l'écran. Il faut y indiquer les coordonnées et informations personnelles. Les plaques d'immatriculation permettent d'entrer et de sortir du parking et l'adresse postale est nécessaire à la facturation.

Lien vers le site de réservation en ligne :

https://parking.biarritz.aeroport.fr/iPCP/contract/create?*pa=102&pu=101&loc=fr

Les paiements s'effectuent au comptant, par carte bancaire sur le site internet de l'Aéroport. Le paiement en ligne sur le site est sécurisé. Il peut être effectué avec une carte bancaire de type CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD / MASTERCARD. Une fois le paiement effectué, un email de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse indiquée dans « Mon Compte ».

Il est possible d'éditer sa facture directement dans son Compte Client, situé en haut à droite de l'écran, saisir ses identifiants, puis rubrique "Commandes", cliquer sur le n° de facture concerné, une fenêtre s'ouvre pour visualiser la facture en PDF et l'enregistrer ou l'imprimer.

Le professionnel a la possibilité de modifier ses informations personnelles depuis son Compte Client : adresse, téléphone, email. Pour tout changement lié au numéro d'immatriculation des véhicules, celui-ci ne peut être effectué que par l'aéroport. Il est possible de faire une demande de modification en la justifiant par courriel à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr. Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale, conformément à la réglementation en vigueur relative aux données à caractère personnel.

Il bénéficie d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours à compter de la validation de sa commande. Ce droit de rétractation ne peut être exercé si l'exécution du contrat a commencé.

Pour renouveler son droit d'accès, le bénéficiaire se rend dans son compte client en ligne. Il conserve la même carte d'accès.

b. Résiliation

Se reporter aux Conditions particulières de vente applicables aux droit d'accès parking consultables sur : <https://biarritz.aeroport.fr/fr/parking-transport/reserver-parking/>

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA STATION DE TAXIS/VTC

a. Modalités d'accès

Pour entrer et sortir de la station, la barrière est actionnée soit en présentant le véhicule dont la plaque d'immatriculation a été enregistrée préalablement dans le compte client, soit en présentant la carte d'accès devant la borne d'entrée à l'endroit indiqué. Il est recommandé de ne pas laisser la carte d'accès dans le véhicule. Procéder de la même façon pour sortir du parc.

La carte d'accès est mise à disposition au comptoir des informations dans les 3 jours à compter de la date de la demande. Il sera alors remis en plus de la carte d'accès, la vignette millésimée (chaque année) et la charte qualité. En cas de perte de la carte magnétique, la seconde carte sera facturée 12€ TTC. En cas de défectuosité du moyen d'accès qui n'est pas du fait du professionnel, ce dernier devra le retourner dans les meilleurs délais au comptoir des informations; le moyen d'accès sera remplacé sans frais pour l'abonné ; la responsabilité de l'Aéroport de Biarritz Pays Basque est expressément limitée au remplacement du moyen d'accès défectueux.

Si le droit d'accès n'est pas reconnu, ni par la carte d'accès, ni par la plaque d'immatriculation, appelez l'agent de parc depuis l'interphone. Ne prenez pas de ticket !

Mode dégradé :

En cas de panne de la borne d'ouverture automatique de la barrière, appuyer sur le bouton afin d'avoir une aide à distance de l'ouverture de la barrière en donnant votre nom et plaque d'immatriculation du véhicule.

b. Règlement technique d'exploitation

Le service en charge de l'exploitation de la Station de Taxis/VTC est ouvert de 8h jusqu'à l'arrivée du dernier avion. Cet horaire peut être modifié en fonction d'événements exceptionnels, comme le changement du programme avion (annulation de vols ou vols retardés).

Les véhicules circulant sur la station de Taxis/VTC ont l'obligation de respecter la signalisation existante conforme au code de la route, le sens de circulation, ainsi que la limitation de vitesse à 20km/h et de se conformer aux directives données par l'« Aéroport ». Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de déposer ou prendre des passagers sur les ronds-points ou voix de circulation de la zone aéroportuaire en dehors de la Station de Taxis/VTC.

Recommandations :

- Respecter le marquage des zones de circulation et des zones de stationnement
- Respecter les passages piétons, ne pas rester stationné dessus,
- sens de circulation matérialisé au sol : dans le sens inverse des aiguilles d'une montre, de droite à gauche : attention au croisement de véhicules => priorité au véhicule qui quitte le poste de chargement.
- Respecter les distances de sécurité entre 2 véhicules
- distance de sécurité sur la bande de chargement Taxis réservés et VTC : le 1er véhicule doit pouvoir ouvrir son hayon. Le hayon du second véhicule ne doit pas dépasser sur la voie de circulation
- zone de dépose matérialisée au sol
- dans le cas où un camion de livraison venait à stationner sur un emplacement réservé aux Taxis/VTC, l'aéroport invite les professionnels à le signaler à un agent parcs et accès (comptoir des informations) afin que le véhicule soit déplacé.
- En cas de crise sanitaire se conformer aux recommandations du ministère de tutelle ainsi qu'aux préconisations de l'aéroport, flux passagers, distanciation, hygiène des mains....

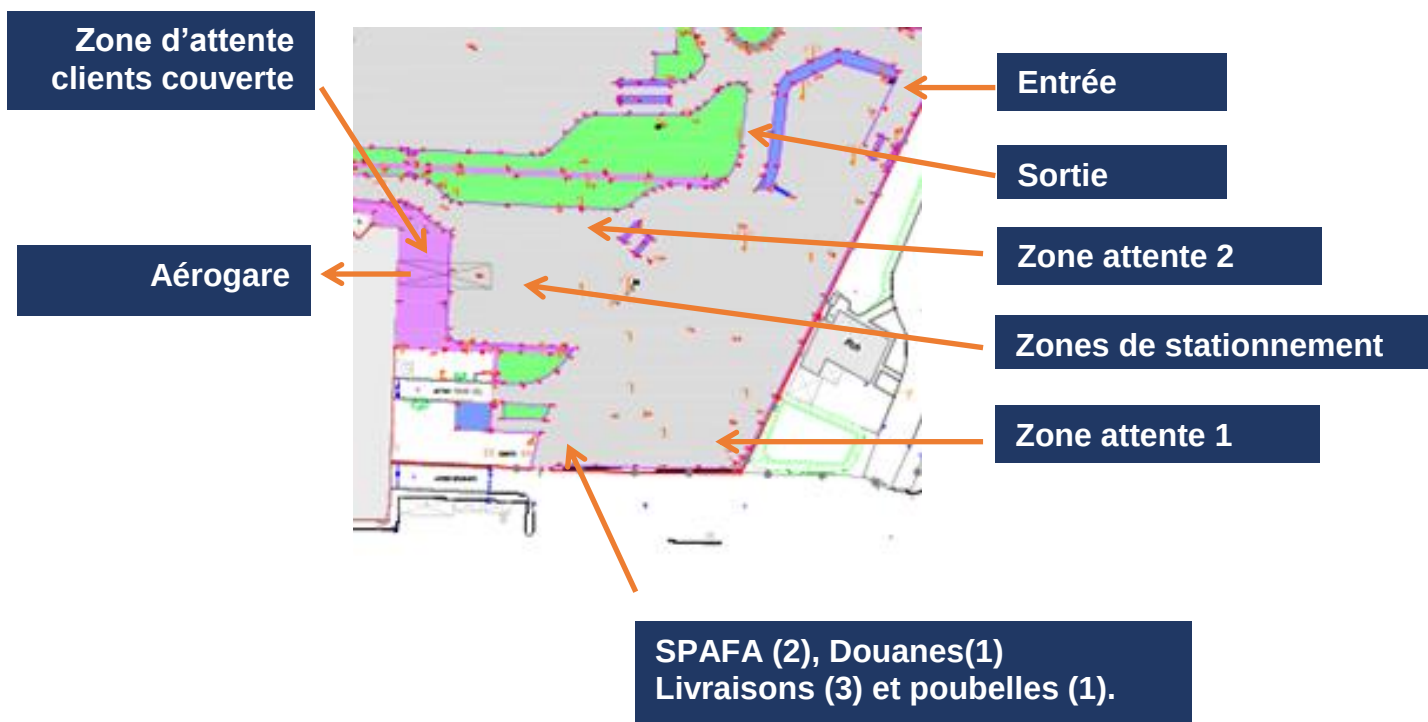
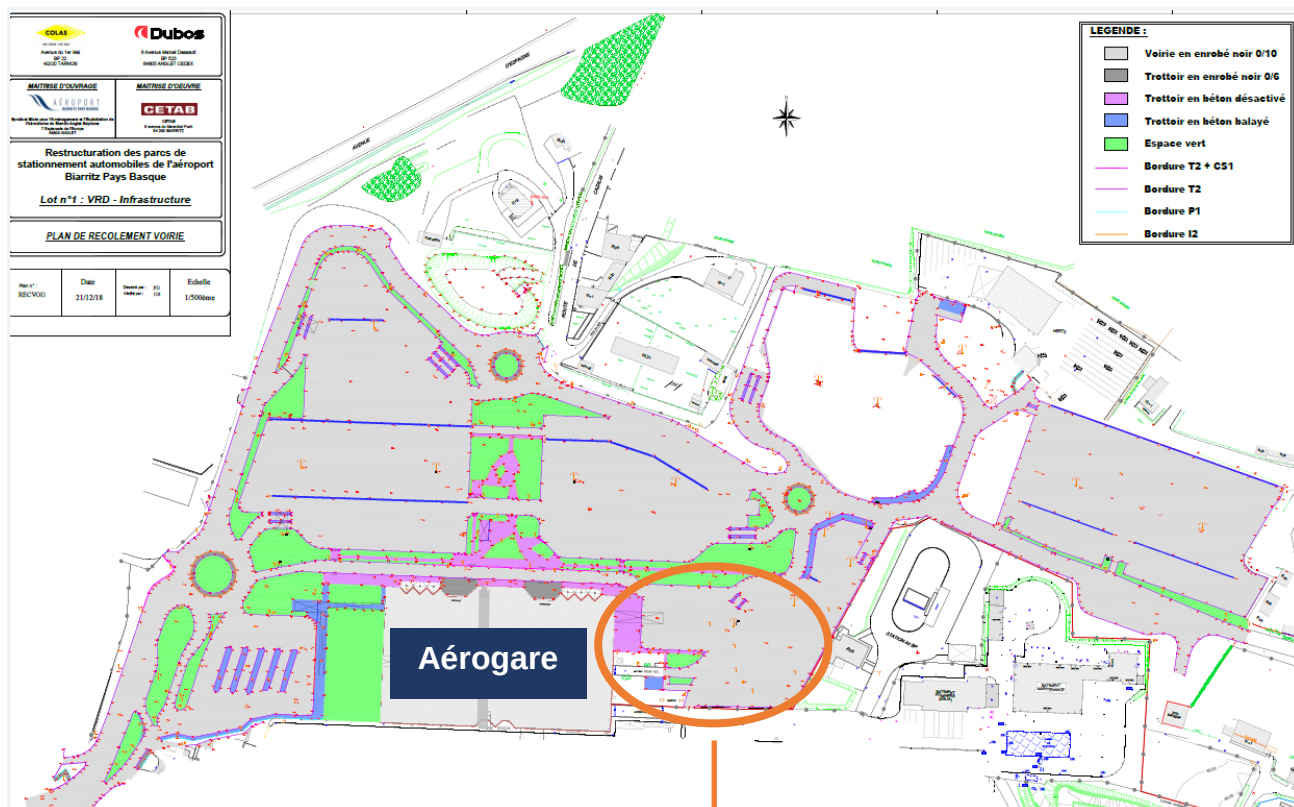
c. Obligations de ponctualité et redevance due en cas de dépassement de stationnement

Ponctualité : Les professionnels veillent à :

- prendre connaissance du programme avions mis à jour en temps réel sur le site de l'aéroport,
- respecter les Permanences après 20h (pour les Taxis ADS).

Annulation occasionnelle : En cas de grève, l'« Aéroport » doit être prévenu par les transporteurs afin de mettre en place un système d'information pour les passagers.

Opération non autorisée : toute opération réalisée à la station de Taxis/VTC et n'ayant pas fait l'objet d'un accord préalable de l'« Aéroport » fera l'objet d'une sanction pécuniaire d'un montant de 150 € HT adressée au professionnel, sur la base d'un constat établi par l'« Aéroport ».



VUE DE LA STATION DE TAXIS/VTC PAR BARRIÈRE D'ENTRÉE



Entrée et Sortie automatique par lecture de la plaque d'immatriculation ou carte d'accès.

AFFECTATION DES BANDES DE CHARGEMENTS



ZONE D'ATTENTE COUVERTE POUR LES CLIENTS



ACCES CLIENTS DIRECT A L'AÉROGARE

