



***DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029***

**Annexe 3.10.b**

---

**Règlement des services a la demande (Allobus et Chronopro)**

## **TITRE I - CHAMP D'APPLICATION**

### **Article 1**

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transport à la demande réalisés sur le réseau Tadao dans le cadre du contrat de délégation de service public du Syndicat Mixte des Transports Artois Mobilités par la société délégataire ci-après dénommée l'Exploitant.

## **TITRE II - NATURE DES PRESTATIONS REALISEES PAR LE SERVICE TAD**

### **Article 2**

Le service de transport à la demande Tadao assure un transport :

- Soit en ligne virtuelle de point d'arrêt à point d'arrêt selon des horaires définis,
- Soit sous la forme d'un transport à la demande virtuel et zonal.

Dans la mesure où le service de transport à la demande repose sur un regroupement des moyens, la centrale de réservation peut être amenée, sur les dessertes zonales, à adapter les horaires de prise en charge et/ou de dépose en fonction des demandes. Ces adaptations concernent les horaires de prise en charge et de dépose aux arrêts de la zone, hors horaires garantis sur les pôles d'échanges. Cette flexibilité horaire est précisée dans la confirmation horaire envoyée au voyageur.

La disposition ci-dessus ne s'applique pas aux dessertes assurées en lignes virtuelles, pour lesquelles les horaires de prise en charge et de dépose sont fixes dès la réservation.

## **TITRE III - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE TAD**

### **Article 3**

Les usagers sont pris en charge en fonction des jours et horaires de fonctionnement définis dans les supports de communication qui paraissent chaque année. Des aménagements d'horaires peuvent être convenus pour des cas particuliers.

## TITRE IV - RESERVATION

### Article 4

La réservation s'effectue :

- Par téléphone au numéro vert : 0 800 800 964,
- Sur les outils digitaux mis en place par l'Exploitant.

Les réservations peuvent être réalisées :

- Jusqu'à deux heures avant le départ (pendant les heures de fonctionnement de la centrale de réservation pour un réservation par téléphone),
- La veille du déplacement jusque 18h pour un trajet le lendemain et à partir de 09h30 le matin,
- Avant 18h00 le samedi pour un déplacement le lundi matin,
- Pour une réservation prévue le lendemain d'un jour férié, la veille du jour férié jusqu'à 18h00,
- Jusqu'à 35 jours à l'avance par rapport au jour de la course réservée.

Les jours et horaires d'ouverture du standard TAD sont définis dans le guide du voyageur qui paraît chaque année et sur le site Internet du réseau.

NB : le standard TAD ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés de toute l'année.

Lors de la réservation, 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 l'arrêt de montée
- l'heure et le lieu de descente

Il est recommandé aux utilisateurs qui peuvent prévoir leur déplacement d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

En cas d'impossibilité de réservation à l'horaire souhaité, il sera proposé à l'utilisateur un transport sur un autre créneau horaire s'il le souhaite.

## **TITRE V - RESPECT DES DELAIS D'ANNULATION**

### **Article 5**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service TAD par tout moyen approprié au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure de prise en charge initialement programmée.

#### **Annulation hors délai**

Il est obligatoire d'annuler ses réservations à minima deux heures avant un départ pour que le véhicule ne se déplace pas inutilement. Après 3 annulations tardives pendant 3 mois consécutifs, le compte du voyageur pourra être désactivé pour une durée de 2 mois, en fonction des éventuelles justifications apportées par le voyageur.

Durant une période de désactivation temporaire, il est interdit de créer un autre compte ou de voyager en utilisant le compte d'un autre utilisateur. Le conducteur peut alors refuser l'accès au véhicule au client concerné.

En cas de 2 nouvelles annulations tardives dans l'année qui suit la désactivation temporaire, le réseau TADAO se réserve le droit de désactiver à nouveau le compte voyageur pour une durée de 4 mois.

#### **Déplacements en absence**

Il est obligatoire d'annuler ses réservations à minima deux heures avant un départ pour que le véhicule ne se déplace pas inutilement. En cas d'absence sur votre trajet aller, le réseau TADAO se réserve le droit d'annuler votre réservation retour afin que le véhicule ne se déplace pas inutilement. Si vous souhaitez le conserver, merci de contacter le service Allobus au 0.800.800.964 (horaires d'ouverture précisés dans l'article 4) pour confirmer votre présence.

Après 2 absences pendant 3 mois consécutifs, le compte du voyageur pourra être désactivé pour une durée de 3 mois, en fonction des éventuelles justifications apportées par le voyageur.

Durant une période de désactivation temporaire, il est interdit de créer un autre compte ou de voyager en utilisant le compte d'un autre utilisateur. Le conducteur peut alors refuser l'accès au véhicule au client concerné.

En cas de 2 nouvelles absences dans l'année qui suit la désactivation temporaire, le réseau TADAO se réserve le droit de désactiver à nouveau le compte voyageur pour une durée de 4 mois.

## **TITRE VI - TITRES DE TRANSPORT**

### **Article 6**

Le tarif applicable est celui en vigueur sur le réseau de transport public urbain du Syndicat Mixte des Transports Artois Mobilités. Seuls les titres spécifiques au réseau Tadao sont autorisés.

## **TITRE VII – ANIMAUX**

### **Article 7**

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence des animaux, notamment des chiens, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

## **TITRE VIII - MATIERES DANGEREUSES**

### **Article 8**

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou incommoder ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

## **TITRE IX – BAGAGES**

### **Article 9**

Les colis et marchandises ne peuvent être transportés que s'ils ne présentent aucun danger quant à la sécurité publique et qu'ils n'entravent en rien le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation.

Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Dans tous les cas, les conducteurs ne sont pas habilités à en assurer leur chargement ou déchargement. De plus, l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport.

## **TITRE X - OBJETS TROUVES**

### **Article 10**

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation du service TAD, où ils pourront :

- soit être récupérés sur justificatif
- soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement

## **TITRE XI - COMPORTEMENT A BORD DU VEHICULE**

### **Article 11**

Il convient de rester cordial et poli avec le conducteur et les autres passagers.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est par ailleurs interdit, sous peine de sanctions :

- De souiller ou détériorer le véhicule,
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse ou de consommer toute boisson alcoolisée,
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tout papiers (journaux, emballages, etc.), résidus ou détritrus de toute nature,
- De fumer, vapoter et de cracher dans les véhicules,
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches,
- De faire usage d'appareils ou instruments sonores,
- De mendier ou de vendre des objets dans les véhicules.