

Règlement intérieur du service de transport à la Demande

ARTICLE 1 : Définition et fonctionnement des TAD

Le Transport à la Demande est un dispositif de transport public souple et pratique pour la desserte de secteurs peu denses. Le TAD est complémentaire aux lignes de bus : si un bus effectue le trajet demandé dans les 15 minutes avant ou après l'heure du TAD, vous devrez utiliser le bus.

Il existe 2 types de TAD :

- Les TAD zonaux : seuls les arrêts sont fixes, l'itinéraire est défini par le conducteur en fonction de l'ensemble des réservations pour un horaire donné.

Certains trajets peuvent être effectués via une correspondance.

La réservation est obligatoire sauf au départ du terminus principal (station métro, tram ou gare SNCF).

- Les TAD virtuels : l'itinéraire est fixe et la réservation est obligatoire, quelque soit l'arrêt de départ. Si aucune réservation n'est enregistrée la course n'est pas effectuée.

ARTICLE 2 : Tarif, titre de transport et accès au service

Les TAD ont la même tarification que l'ensemble du réseau Tisséo, la validation ou la présentation du titre est obligatoire à la montée. Le conducteur vend des titres aux clients qui en sont dépourvus.

ARTICLE 3 : Réservation et annulation

Au départ du terminus principal, le déplacement en TAD Zonal s'effectue sans réservation : le voyageur se présente directement au quai d'embarquement 5 minutes avant l'heure de départ, muni de son titre de transport.

Réservations

Dans tous les autres cas, la réservation est obligatoire :

- Soit par internet via le calculateur d'itinéraire sur Tisséo.fr.

Pour une première réservation le voyageur effectue une demande de login et mot de passe (adressés sous 48h maximum) directement sur le site internet, à la rubrique « contact ».

Une fois le mail de confirmation de création de compte reçu, il est possible de réserver directement sur le site www.tisseo.fr.

- Soit par téléphone au minimum 2h avant le départ au : 05.34.35.05.05

Le service de réservation téléphonique est ouvert de 06h30 à 22h30 tous les jours.

Il est possible de réserver son transport jusqu'à 2h avant le départ.

Pour les départs avant 8h30, réservez la veille.

En cas d'annulation il convient de prévenir la centrale ou cliquer sur le lien d'annulation de l'e-mail de confirmation reçu, au moins 2 heures à l'avance.

Les personnes à mobilité réduite, peuvent réserver le TAD sur les arrêts accessibles, ils doivent informer l'opérateur lors de leur réservation afin de demander la mise à disposition d'un véhicule accessible.

Pour les arrêts non accessibles les utilisateurs doivent contacter le service Mobibus - <http://www.tisseomobibus.com/> - 09 69 39 31 31 - info.mobibus@transdev.fr

Réservation de groupe

Les réservations pour les groupes de plus de 5 personnes ne sont pas autorisées sur les TAD.

Annulation de réservation de TAD

■ Par le voyageur :

- En cas d'annulation le voyageur doit prévenir la centrale ou cliquer sur le lien d'annulation de l'e-mail de confirmation reçu, au moins 2 heures avant son déplacement.

Ce geste évite le déplacement inutile du véhicule et peut permettre à toute personne de profiter du service.

- Mesures en cas d'absence ou d'annulation hors-délai :

En cas d'annulations hors-délais et ou d'absences répétées à l'heure et à l'adresse convenues lors de la réservation, Tisséo se réserve le droit de suspendre l'accès au service TAD pour la ou les personnes concernées.

■ Par Tisséo :

En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...), la centrale de réservation mettra tout en œuvre (mail, téléphone) pour informer les voyageurs ayant réservé leur place, dès connaissance de la situation.

ARTICLE 4 : Personnes autorisées à utiliser le service

Transport des enfants :

Les enfants de moins de 4 ans, accompagnés, voyagent gratuitement.

Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure capable de les surveiller.

Les poussettes d'enfants doivent être pliées et sont transportées gratuitement.



Règlement intérieur du service de transport à la Demande

ARTICLE 5 : Accès à bord des véhicules, sécurité à bord

Identification des véhicules

Les TAD sont équipés logos Tisséo à l'avant, à l'arrière et sur les côtés accompagnés de la mention du N° du TAD et des communes desservies.

Heures de présence à l'arrêt

Le voyageur doit impérativement être présent à l'arrêt à l'heure communiquée par la centrale de réservation.

Compte tenu de l'itinéraire variable, le TAD peut se présenter à l'arrêt dans un délai maximum de 10 minutes après l'heure communiquée par la centrale (le TAD ne passe jamais en avance).

Attention : les voyageurs absents de l'arrêt à l'arrivée du TAD ne sont pas attendus, ceci afin de ne pas pénaliser les autres clients du TAD.

Accès à bord des véhicules

Attendre l'arrêt complet du véhicule pour monter ou descendre.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, conformément à la législation en vigueur, sauf pour les enfants dont la morphologie serait inadaptée.

Il est interdit d'actionner les poignées ou dispositifs d'ouverture des portes lorsque le véhicule est en marche.

ARTICLE 6 : Comportement des voyageurs

À l'intérieur du véhicule, il est interdit :

- de fumer ;
- de gêner les voyageurs ou le personnel dans les passages et accès ;
- de souiller et dégrader le matériel, par exemple en posant les pieds sur les sièges ;
- de boire et manger ;
- de quêter, de distribuer ou de vendre quoi que ce soit sans autorisation de Tisséo ;
- d'y accéder avec des rollers, patins ou planche à roulettes aux pieds, pour des raisons de sécurité ;
- d'avoir une attitude qui dérangerait les autres passagers ou le conducteur ;
- de parler au conducteur, sauf en cas de nécessité.

Les voyageurs sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Tout manquement aux obligations susvisées est puni des peines prévues pour les contraventions de 2e classe, sans préjudice des verbalisations encourues pour non-respect de la réglementation et Tisséo se réserve le droit de suspendre l'accès au service TAD pour la ou les personnes concernées.

ARTICLE 7 : Transport des bagages et animaux

Transport des colis - bagages - porte-provisions - matières dangereuses

- Les petits colis, bagages à main et valises cabine (dimensions maxi 55x40x25), pouvant être portés sur les genoux par une seule personne sont acceptés et transportés gratuitement.
- Un seul emplacement pour une valise de dimension maximum 65x45x30 existe à bord de chaque véhicule, les clients voyageant avec ce type de bagage sont invités à le préciser lors de la réservation.
- Les poussettes doivent impérativement être pliées et sont transportées gratuitement.
- Il est strictement interdit de poser les bagages dans le couloir ou sur les sièges.
- Les vélos pliants ne sont pas admis à bord, compte tenu de la configuration et de la taille des véhicules.
- Le transport des matières dangereuses (inflammables, toxiques ou explosives) est formellement interdit.

Transport des animaux

Les animaux, y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC), sont interdits dans les TAD, à l'exception :

- Des animaux domestiques (chien et chat) de petite taille transportés en sac ou paniers fermés qui voyagent gratuitement mais ne doivent ni salir, ni incommoder les autres voyageurs.
- Des chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance pour les PMR, qui voyagent gratuitement.

Tout manquement aux obligations susvisées est puni des peines prévues pour les contraventions de 2e classe, sans préjudice des verbalisations encourues pour non-respect de la réglementation.

ARTICLE 8 : Remarques et suggestions

Les usagers peuvent faire part à tout moment de leurs remarques et suggestions soit :

- par mail sur www.tisseo.fr
- par téléphone au 05.61.41.70.70
- par courrier : TISSEO, 4 Impasse Paul Mesplé 31081 Toulouse CEDEX1

