

# Règlement d'utilisation du service de Transport à la Demande

## Préambule

Le TAD est un dispositif de transport public souple et pratique pour la desserte de secteurs peu denses dont la voirie implique l'utilisation de véhicules de petit gabarit.

Ces véhicules sont de type urbain, et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ce service est disponible en complément des lignes de bus régulières desservant la même zone, selon les modalités décrites à [l'article 4 « Modalités de réservation et d'annulation de trajet »](#).

### À noter :

Seuls les arrêts sont fixes, l'itinéraire est défini par le transporteur 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).

## ARTICLE 1 : Objet

Le présent « Règlement d'utilisation du service de transport à la demande » définit les modalités d'accès et d'utilisation du service de TAD. Il est mis à disposition des Clients sur simple demande faite à Tisséo Voyageurs (cf. [article 8 « Contacts et informations »](#)). Il est également consultable sur le site Internet de Tisséo.

Il complète :

- le [Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun](#),
- les [Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de Tisséo en vigueur](#) (les CGVU).

Le client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents. Tout accès et/ou utilisation de ce service implique l'acceptation sans réserve du présent Règlement.

## ARTICLE 2 : Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

### ■ TAD

Transport à la demande.

### ■ Véhicules de type urbain

Véhicules affectés au transport urbain ou périurbain, à l'intérieur duquel la station debout est autorisée.

Les passagers voyagent sans être attachés.

Au moins la moitié des places des véhicules affectés au TAD sont des places assises.

### ■ Client

Désigne l'utilisateur des services liés au TAD.

### ■ Tisséo Voyageurs

Exploitant du réseau de transports publics du Ressort Territorial des transports urbains de Toulouse et qui gère les services aux voyageurs associés, tels que le TAD.

### ■ Centrale de réservation

Service de gestion des demandes de réservation mis en œuvre par la société **Mezzo** pour le compte de Tisséo Voyageurs.

### ■ Validation

Une « validation » correspond à l'action de valider un titre de transport.

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram ou le bus.

Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne Arènes-Colomiers et à la sortie des parcs relais (ou P+R).

**À noter :** Est également considéré comme un nouveau déplacement, le trajet retour effectué dans le délai d'une heure.

### ■ Valider

Des équipements, dits « valideurs », sont présents avant d'accéder aux quais dans les stations de métro, à bord des véhicules et sur les quais de la ligne C. Ils sont également présents à la sortie des parcs relais.

Pour valider un titre de transport, il faut :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter le ticket rechargeable, la carte sans contact et le téléphone portable sur le valideur,



# Règlement intérieur du service de transport à la Demande

- présenter la carte bancaire sur le valideur dédié.

## ARTICLE 3 : Informations relatives aux données personnelles

Le présent article vient en complément des dispositions de l'article « Informations relatives aux données personnelles » des CGVU.

### ■ Finalités du traitement des données

Les données collectées par la société **Mezzo** assurant les missions de la centrale de réservation pour le compte de Tisséo Voyageurs font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des demandes de réservation et des relations commerciales.

Cette collecte de données s'effectue lorsque le client accomplit les démarches relatives à sa demande de réservation soit sur Internet soit par téléphone.

Ces données sont nécessaires à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client.

Elles revêtent un caractère obligatoire et sont indispensables à la mise en œuvre du service.

Le défaut de renseignement entraîne le non enregistrement de la demande de réservation du client.

Les destinataires des données recueillies sur le site sont les personnels en charge du traitement des demandes de réservation au sein de la Direction Clientèle de Tisséo Voyageurs.

Tisséo Voyageurs pourra également être amené à communiquer les données personnelles à ses sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et pour réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

## ARTICLE 4 : Modalités de réservation et d'annulation de trajet

La réservation d'un trajet en TAD est obligatoire.

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

La réservation du trajet en TAD est déclenchée si et seulement si aucun service de bus ne peut répondre à la demande de déplacement du client (avec ou sans correspondance), au jour et dans les 15 minutes avant ou après l'heure souhaitée.

Deux canaux de réservation existent :

- **La réservation par Internet** : via le calculateur d'itinéraire sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

Elle est gratuite pour tout client disposant d'un accès à internet. Le client est responsable de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Tous les coûts relatifs à l'accès au site Internet restent à sa charge.

- **La réservation par téléphone** au 05.34.35.05.05 (appel non surtaxé).

Le service de réservation téléphonique est ouvert de 7h à 19h tous les jours (sauf 1<sup>er</sup> mai).

Lors de la réservation, le client doit communiquer son nom et prénom ainsi que son numéro de téléphone.

Dans le cas d'une réservation par Internet, le client doit également fournir son adresse courriel.

Il est possible de réserver son trajet jusqu'à 2h avant l'heure de départ.

Pour les départs avant 8h30, il est nécessaire de réserver la veille.

Les horaires des TAD sont disponibles en Agence et consultables sur le [site Internet](http://tisseo.fr) de Tisséo Voyageurs.

### ■ Modalités de réservation pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Les clients peuvent demander lors de la réservation que l'arrêt de prise en charge et/ou de dépose soit un arrêt accessible aux PMR :

-  **dans le cas d'une réservation par internet** : en cochant la case « *Trajet accessible* » aux personnes à mobilité réduite sur le calculateur d'itinéraire,

-  **dans le cas d'une réservation par téléphone** : en informant l'opérateur. L'arrêt de prise en charge et/ou de dépose proposé(s) sera l'arrêt accessible aux PMR le plus proche du point de départ et/ou d'arrivée.

Pour les arrêts non accessibles aux PMR, les utilisateurs doivent contacter le service Mobibus :

<http://www.tisseomobibus.com/>

09 69 39 31 31

[info.mobibus@transdev.fr](mailto:info.mobibus@transdev.fr)

### ■ Modalités de réservation pour les groupes

Les réservations de trajet de TAD sont autorisées pour les groupes de 2 à 5 personnes maximum, que ce soit sur Internet ou par téléphone.

### ■ Annulation de la réservation d'un trajet en TAD

#### I. Par le client

- En cas d'annulation, il doit prévenir, au moins 2 heures avant son trajet, au numéro de téléphone ayant servi à la réservation ou en



# Règlement intérieur du service de transport à la Demande

cliquant sur le lien d'annulation du courriel de confirmation reçu.

- En cas d'annulation hors-délai et ou d'absences répétées du client à l'heure et à l'adresse convenues lors de la réservation, Tisséo Voyageurs se réserve le droit de suspendre l'accès au service TAD pour le ou les clients concernés, pour une durée minimale de 3 mois.

## II. Par Tisséo

En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...), Tisséo Voyageurs mettra tout en œuvre (courriel, téléphone) pour informer les clients ayant réservé leur trajet, dès connaissance de la situation.

### ARTICLE 5 : Modalités d'accès au véhicule de TAD

#### ■ Personnes autorisées à utiliser le service

- Toutes personnes détenant un titre de transport valable et en cours de validité sont autorisées à utiliser le service TAD, sous réserve de remplir les conditions figurant sur la réservation du trajet le cas échéant.
- La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuits) est obligatoire à la montée dans un véhicule du service TAD. Ce service de transport public applique la même tarification que sur l'ensemble du réseau Tisséo, selon les CGVU en vigueur.
- Le conducteur vend des titres aux clients qui en sont dépourvus.

#### ■ Accès au service TAD par des enfants

- Les enfants de moins de 4 ans, accompagnés, se déplacent gratuitement, sans titre de transport. En cas d'affluence, ils doivent le faire sur les genoux de la personne qui les accompagne.
- L'accès au TAD est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans, non accompagnés d'une personne majeure chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement et du Règlement d'utilisation du réseau de transports en commun.

#### ■ Accès à bord du véhicule

- Le client doit impérativement être présent à l'arrêt à l'heure communiquée par téléphone lors de la réservation ou dans le courriel de confirmation. Il est par ailleurs recommandé de se présenter à l'arrêt 5 minutes avant l'heure communiquée.
- Compte tenu de l'itinéraire variable, le véhicule peut se présenter à l'arrêt dans un délai maximum de 10 minutes après l'heure communiquée.
- Aucun client en retard ne sera attendu à l'arrêt par le véhicule, afin de ne pas pénaliser les autres clients du TAD.

### ARTICLE 6 : Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

Tisséo Voyageurs est engagé dans un plan national de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste dans le transport public.

Tisséo Voyageurs incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat.

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

Tisséo Voyageurs se réserve par ailleurs le droit de suspendre l'accès au service TAD pour la ou les personnes concernées.

### ARTICLE 7 : Transport des bagages et animaux

**Le présent article vient en complément des dispositions de l'article « Accès au réseau de transport » du Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo.**

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

- 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.

### ARTICLE 8 : Contacts et informations

Pour toute question, le client peut contacter Tisséo Voyageurs :

- via la rubrique [Contacts](#) du site Internet [tisseo.fr](http://tisseo.fr),
- en appelant Allô Tisséo au 05 61 41 70 70,
- en écrivant à :

**Tisséo - Service Commercial**  
**4 impasse Paul Mesplé**  
**31 081 Toulouse Cedex 1**

#### ■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Tisséo Voyageurs.



# Règlement intérieur du service de transport à la Demande

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

**MTV Médiation Tourisme et Voyages**

**BP 80 303**

**75 823 Paris cedex 17**

**Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**