



RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE LUNÉTAD

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'utilisation du service de transport à la demande du réseau de transports publics de voyageurs du PETR du Pays du Lunévillois.

Dans le présent règlement, sont qualifiés de "Transporteur" le PETR du Pays du Lunévillois, Autorité Organisatrice de Mobilité et/ou son prestataire de service, solidairement ou individuellement selon leurs responsabilités respectives dans l'organisation et la mise en œuvre du service.

ARTICLE 2 – SERVICES SUR RÉSERVATION DU RESEAU

La définition des services sur réservation du réseau est disponible à l'agence de la Mobilité-transport du Pays du Lunévillois et sur le site internet www.pays-lunevillois.com.

ARTICLE 3 – COORDONNÉES ET HORAIRES D'OUVERTURE POUR L'INFORMATION ET LA RÉSERVATION

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

- **Par téléphone (du lundi au samedi de 8h à 18h) : 0800 60 70 62 (service et appel gratuit)**
- **En personne à l'agence Mobilité-transports du Pays du Lunévillois :**

Gare SNCF

Place Sémard

54300 Lunéville

Ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30

ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE TAD

Le transport à la demande LunéTad fonctionne selon des destinations et des horaires fixés sur un secteur géographique déterminé et sur réservation préalable.

Au total, six zones ont été définies sur le Lunévillois.

Disponible au départ de toutes les communes du Pays du Lunévillois, le LunéTad permet :

- D'accéder aux pôles de services de proximité du secteur géographique (achats, santé...)
- De rejoindre Lunéville (gare SNCF, place Léopold, pôles médicaux).

Le service de transport à la demande ne saurait être assimilé à un service de transport individuel et/ou privé de type taxi.

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive du transporteur. Ainsi, l'itinéraire défini lors de la réservation peut prévoir un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers. Le transporteur se réserve le droit de refuser une course si une offre de transport public régulier peut répondre à la demande de l'utilisateur à + ou – 45 minutes.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même, le client ne peut réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

En tant que service public, l'organisation du service TAD privilégie le recours au groupage.

Le transporteur se réserve la possibilité d'ajuster les courses à + ou – 45 minutes de la demande initiale pour favoriser le groupage des réservations.

ARTICLE 5 – RÉSERVATION

La réservation doit intervenir :

- La veille avant 16h pour les services du mardi au samedi ;
- Avant le vendredi 16 heures pour un déplacement le lundi matin ;
- Avant 16h le dernier jour ouvré avant le jour férié dans le cas d'un transport pour un lendemain de jour férié ;
- Exceptionnellement, au plus tard le jour même, au minimum 3 heures avant le départ pour un déplacement à effectuer l'après-midi. Cette possibilité ne s'adresse qu'aux situations d'urgence et ne doit pas s'inscrire dans une pratique redondante de l'utilisateur. Au-delà de 3 réservations successives de ce type, l'utilisateur s'expose à un refus potentiel de réservation.

Une réservation peut être demandée jusqu'à 1 mois à l'avance.

Lors de la première réservation, le voyageur est inscrit comme « client » du service et il doit préciser : son nom, son adresse et un numéro téléphone où il peut être joint.

Chaque transport doit faire l'objet d'une réservation. Si plusieurs personnes d'une même famille ou d'un même groupe de connaissances souhaitent voyager ensemble, cela nécessite d'être porté à la connaissance de l'agent d'accueil au moment de la réservation.

Dans le cas d'une réservation concernant un enfant dont l'âge et/ou la taille implique la nécessité d'un siège adapté, cela devra être précisé lors de la réservation.

De même, le nombre et le volume des bagages à transporter devra être indiqué lors de la réservation. En fonction du nombre de voyageurs et bagages transportés, les bagages trop volumineux peuvent être refusés par le chauffeur.

L'horaire de prise en charge et/ou de dépose est défini entre le transporteur et l'utilisateur lors de la réservation sur la base des lignes prédéfinies.

En fonction de la demande de l'utilisateur et des possibilités de groupage éventuelles, la demande peut être ajustée à + ou – 45 minutes.

La réservation est considérée comme enregistrée dès qu'elle est validée par le service de réservation téléphonique. En cas de modification ou d'annulation, le client est informé au plus tôt par téléphone ou par mail ou par un sms.

ARTICLE 6 - MODALITÉS D'ANNULATION ET MODIFICATION

En cas de demande de modification, d'annulation de course ou de retard, le voyageur doit prévenir dans les mêmes délais et mêmes conditions que pour les demandes de réservation (article 5). Dans ce cas, la course prévue ne sera pas facturée au client.

De façon exceptionnelle, une telle demande pourra être acceptée si elle est faite au moins une heure trente avant l'heure de prise en charge prévue. Toutefois, toute modification ou annulation de réservation devant rester exceptionnelle, à partir de trois demandes de ce type exercées dans ces conditions sur une année, la course modifiée ou annulée sera facturée au client au prix d'un ticket « 1 voyage » acheté auprès du conducteur lors du déplacement qui suit.

Si le service n'a pas été prévenu ou s'il est prévenu moins d'une heure trente avant l'heure de prise en charge prévue, la course modifiée ou annulée sera facturée au client au prix d'un ticket « 1 voyage » acheté auprès du conducteur lors du déplacement qui suit. Au bout de trois modifications ou annulations faites dans ces conditions, le client sera radié du service pour une période à l'appréciation du transporteur

ARTICLE 7 – MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE ET DE DÉPOSE

Les voyageurs sont pris en charge et déposés aux points d'arrêts définis .

Par exception, pour les personnes à mobilité réduite ayant une carte d'invalidité et les personnes âgées de plus de 75 ans ne disposant pas d'un arrêt de ligne LunéTad à proximité de chez elles, la prise en charge et la dépose peuvent se faire au plus près du domicile.

Les voyageurs doivent se présenter à l'arrêt de prise en charge 5 minutes avant l'heure de départ théorique. L'heure de réservation validée est celle à laquelle le véhicule quitte le point d'arrêt, donc après règlement du voyageur et de son installation à bord du véhicule.

Le service ne comprend pas l'accompagnement dans les bâtiments, ni le portage de sacs.

ARTICLE 8 – TARIFS APPLICABLES

Les tarifs applicables aux voyageurs sont consultables à l'agence de Mobilité-transports, en intérieur de véhicules, sur le site internet du Pays du Lunévillois et Lunéo, dans le guide Mobilité du Pays du Lunévillois et dans la brochure du transport à la demande.

Les enfants de moins de 6 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport.

Les mineurs de plus de 14 ans peuvent voyager seuls sur présentation d'une autorisation parentale.

ARTICLE 9 – ACCÈS AUX VÉHICULES

Il est interdit aux voyageurs :

- De monter ou descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet,
- De monter ou de descendre ailleurs qu'aux arrêts et/ou lieux convenus et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté,
- De se pencher au dehors.

En cas de non-respect des dispositions prévues à cet article, le Transporteur décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en découler.

Les voyageurs doivent se munir des titres de transport correspondant à leur profil et à la nature du service qu'ils utilisent, ainsi que des justifications éventuellement requises.

Lorsqu'un voyageur entre dans un véhicule, il doit, selon le cas :

- Valider son titre de transport
- Ou acheter, auprès du conducteur receveur un titre de transport,

ARTICLE 10 – VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- Dans les véhicules.
- À l'agence de Mobilité-transports du Pays du Lunévillois : Titres aller-retour « 10 voyages » et « 10 voyages réduits »

Chaque transport doit faire l'objet d'un titre de transport uniquement valable pour cette réservation. Lors de l'achat d'un ticket à l'unité au conducteur, les voyageurs sont priés de faire l'appoint. Les voyageurs utilisant des titres à tarif réduit doivent pouvoir faire la preuve de leur qualité d'ayant-droit en fournissant l'attestation d'éligibilité signée par le PETR du Pays du Lunévillois.

Le règlement peut également se faire par carte bancaire.

ARTICLE 11 – TRANSPORT DES ANIMAUX ET DES OBJETS

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules du réseau, sauf en fonction des règles ci-dessous :

- Les chiens guides et les chiens d'accompagnement sont admis sans restriction.
- Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils seront transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en tout état de cause ni salir ou incommoder les voyageurs, ni constituer une gêne à leur égard.

Le Transporteur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux ci-dessus auraient été à l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Il est interdit aux voyageurs d'introduire dans les véhicules des matières dangereuses (explosives, inflammables, etc.) ou infectes.

Les conducteurs sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

Le Transporteur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera en revanche rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner au matériel et aux installations du réseau.

En fonction du nombre de voyageurs et bagages transportés, les bagages trop volumineux peuvent être refusés par le chauffeur.

ARTICLE 12 – OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à l'agence de la Mobilité-transports du Pays du Lunévillois, où ils peuvent être récupérés sur justificatif.

Si au bout de deux semaines, l'objet trouvé n'a pas été récupéré par son propriétaire, le PETR du Pays du Lunévillois se réserve le droit d'en faire une donation auprès d'une association.

ARTICLE 13 – PRESCRIPTIONS PARTICULIÈRES

Les véhicules légers utilisés pour le transport à la demande entraînent l'obligation de voyager assis et de mettre la ceinture de sécurité en prenant place dans le véhicule.

Les voyageurs devront adopter un comportement respectueux des biens et des personnes et une tenue ne présentant pas une gêne pour les autres occupants du véhicule.

Il est notamment interdit aux voyageurs :

- De consommer nourriture et boissons à bord du véhicule
- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule,
- De souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toutes natures, ainsi que les différents imprimés, inscriptions ou affiches qu'ils comportent,
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse,
- De fumer ou de vapoter dans les véhicules,
- De cracher dans les véhicules et aux arrêts,
- De se servir sans motif valable de tout dispositif d'alarme ou de sécurité,
- De faire usage dans les véhicules d'appareils ou d'instruments sonores,
- De distribuer des tracts à caractère publicitaire, politique ou syndical sans autorisation spéciale donnée par le Transporteur, de solliciter la signature d'une pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit dans les véhicules,
- De quêter, d'offrir à la vente quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans les véhicules sans une autorisation spéciale du PETR du Pays du Lunévillois,
- De prendre des vues photographiques ou cinématographiques dans les véhicules, sauf autorisation donnée par le réseau le PETR du Pays du Lunévillois.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur seront données par le Transporteur.

Tout manquement au règlement d'utilisation du service constaté par le Transporteur peut entraîner l'application de sanctions.

Les sanctions peuvent également aller, outre celle de l'injonction de quitter les lieux à la demande du conducteur ou d'un agent, du simple avertissement à l'exclusion temporaire ou définitive du service LunéTad. Les sanctions, prises en commun entre l'autorité organisatrice et le , sont les suivantes :

- L'avertissement,
- L'exclusion temporaire jusqu'à 30 jours si l'avertissement reste sans effet,
- L'exclusion définitive si les 2 premières sanctions restent sans effet ou en fonction de la gravité des faits.

Les sanctions sont notifiées par lettre recommandée. Dans tous les cas, si les usagers perturbateurs ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un dédommagement.