

CGU DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD) CITIBUS

Préambule

Le service de Transport à la Demande (TAD) est un service de transport collectif public mis en place sur une partie du territoire du Grand Narbonne. Le service de TAD zonal n'est donc pas un service de taxi.

Le service fonctionne uniquement sur réservation et est organisé par le Grand Narbonne. Il s'agit d'une offre complémentaire à celle du réseau Citibus. Sa gestion est confiée à RD Grand Narbonne.

Le présent règlement s'applique aux usagers empruntant le service de TAD et définit les conditions dans lesquelles ils peuvent voyager par le biais de ce service.

Les dispositions du règlement d'exploitation du réseau Citibus, qui ne sont pas en contradiction avec celles du présent règlement spécifique au service de TAD Zonal, sont applicables et opposables à l'utilisateur du service de transport à la demande.

Article 1 : Périmètre desservi

Trois zones sont définies sur le territoire du Grand Narbonne :

● Le **TAD Minervois** dont le périmètre regroupe les communes de Argeliers, Bizanet, Bize-Minervois, Cuxac-d'Aude, Ginestas, Le Somail, Mailhac, Marcorignan, Mirepeisset, Montredon-des-Corbières, Moussan, Névian, Ouveillan, Pouzols-Minervois, Raïssac-d'Aude, Saint-Marcel-sur-Aude, Saint-Nazaire-d'Aude, Sainte-Valière, Sallèles-d'Aude, Ventenac-en-Minervois et Villedaigne.

L'été, le **TAD Minervois** dessert également exclusivement la Gare Routière de Narbonne pour faciliter les correspondances avec les Lignes des plages (10, 11 et 12).

● Le **TAD Littoral** dont le périmètre regroupe les communes d'Armissan, Coursan, Fleury d'Aude, Gruissan, Narbonne-Plage, Saint-Pierre-la-Mer, Salles-d'Aude et Vinassan.

● Le **TAD Corbières** dont le périmètre regroupe les communes de Bages, Caves, La Palme, Port-La Nouvelle, Portel-des-Corbières, Roquefort-des-Corbières, Sigean et Treilles.

Les plans de chaque zone sont consultables sur le site internet www.citibus.fr

Les trajets sont possibles :

→ entre tous les arrêts Citibus (scolaires et lignes régulières) à l'intérieur d'une même zone.

→ entre un arrêt d'une zone (scolaires et lignes régulières) et un point de rabattement d'une ligne régulière identifié en correspondance à un horaire fixe.

Article 2 : Conditions d'acceptation d'un trajet

L'acceptation d'un trajet en TAD est conditionnée par une distance d'au minimum un kilomètre entre deux arrêts identifiés. Un même usager ne peut réaliser plus de 2 trajets par jour, équivalent à 1 aller-retour, y compris en correspondance.

Dans les cas suivants, une demande de trajet peut être refusée ou modifiée :

- en application du principe de « non concurrence », si le trajet demandé par l'utilisateur est déjà effectué par une ligne régulière (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 et 18) ou un service de proximité à vocation scolaire aux mêmes horaires (à plus ou moins une heure), l'utilisateur sera invité à utiliser l'offre régulière existante et sa demande de trajet en TAD lui sera refusée.
- si aucun véhicule du service de TAD n'est disponible pour la demande d'un usager, il lui sera proposé un autre horaire possible au plus proche de la demande initiale.

Article 3 - Fonctionnement du service

L'utilisateur peut effectuer un trajet du lundi au samedi de 7h30 à 19h30 (à l'exception des jours fériés).

Le service de TAD n'est pas un service de taxi. Les regroupements de trajet sont donc systématiquement recherchés. Il pourra être proposé à l'utilisateur d'effectuer un trajet avec d'autres passagers si les lieux d'origine ou de destination et horaires demandés sont proches.

En cas de groupage, l'horaire proposé et confirmé à l'utilisateur lors de la réservation initiale peut ainsi varier de +/- 20 minutes maximum pour garantir une meilleure organisation du service et une optimisation des trajets pour l'ensemble des usagers (sauf pour les horaires de dépôt s'il s'agit d'un rabattement sur une ligne régulière).

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

En cas d'annulation ou du report du service par l'exploitant pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...), Citibus s'engage à prévenir l'utilisateur dans les meilleurs délais selon les moyens de communication et coordonnées fournies par le voyageur.

Article 4 : Bénéficiaires du service

Toute personne peut bénéficier de ce service, y compris celle ne résidant pas sur le territoire du Grand Narbonne.

Les mineurs de moins de 10 ans, non accompagnés d'une personne majeure, ne peuvent réaliser un trajet en TAD.

Compte tenu de la configuration des véhicules, les personnes détentrices d'un fauteuil roulant pourraient se voir refuser l'accès au service selon le véhicule déployé sur la zone. Cependant, il est rappelé qu'elles peuvent bénéficier d'un service PMR spécifique dédié, ce service nommé TPMR fonctionnant également sur réservation.

Les groupes, ne dépassant pas 7 personnes, peuvent utiliser le service.

Les vélos pliables, les trottinettes, les surfs et bodyboards ne sont pas admis dans le véhicule.

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. En outre, comme sur le reste du réseau, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

RD Grand Narbonne ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée au service Citibus lors de la réservation. Dans le cas contraire l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

Article 5 : Modalités de réservation

Pour réserver un TAD, l'utilisateur doit préalablement s'inscrire au service. Cette adhésion est gratuite, elle prend effet dès réception de la confirmation d'inscription par mail.

La réservation d'un trajet est **obligatoire** pour bénéficier du service. La réservation est possible au plus tard deux heures avant le trajet.

Par conséquent, un usager présent à un arrêt mais n'ayant pas réservé au préalable se verra interdire l'accès au véhicule par le conducteur, même si cela n'entraîne aucune modification du trajet prévu initialement. De même, l'utilisateur ne peut pas réserver un déplacement directement auprès du conducteur.

Plusieurs canaux de réservation sont possibles :

● **par téléphone au 04.68.90.18.18**

La centrale de réservation est accessible de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au samedi.

● **sur le site internet www.citibus.fr**

● **sur l'application mobile Citibus**

Le planning de réservation est ouvert un mois avant le trajet ou deux heures avant.

Pour les usagers réguliers, les réservations peuvent être effectuées sur un mois consécutif. Deux trajets doivent impérativement être séparés d'au moins 45 minutes.

Attention, pour une réservation le lendemain entre 7h30 et 9h, il sera nécessaire de la réaliser la veille avant 18h.

Article 6 : Confirmation de réservation

Deux e-mails de prévenance seront envoyés à l'utilisateur :

→ un dès la réservation

→ un à 18h00 la veille du déplacement

Deux SMS de prévenance seront envoyés à l'utilisateur :

→ un au maximum 2 heures avant le déplacement

→ un 5 minutes avant le déplacement pour signaler l'approche du véhicule

Article 7 : Modalités d'annulation

S'il n'est plus souhaité, l'annulation d'un trajet est **obligatoire**. A défaut, l'utilisateur est passible de sanctions mentionnées à l'article 9 du présent règlement.

Les canaux d'annulation à disposition de l'utilisateur sont identiques à ceux de la réservation à savoir :

● **par téléphone au 04.68.90.18.18**

La centrale de réservation est accessible de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au samedi.

L'annulation doit être effectuée au plus tard deux heures avant le trajet (**sauf pour les trajets du matin entre 7h30 et 9h30 qui doivent être annulés au plus tard la veille avant l'heure de fermeture de la centrale de réservation**).

● **sur le site internet www.citibus.fr**

L'annulation doit être effectuée au plus tard deux heures avant le trajet.

● **sur l'application mobile Citibus**

L'annulation doit être effectuée au plus tard deux heures avant le trajet

Une demande d'annulation faite par e-mail ou via le formulaire de contact n'est pas recevable. De même, l'utilisateur ne peut pas annuler un déplacement directement auprès du conducteur.

Article 8 : Conditions d'accès au service

8.1 Tarification et titres de transport

La tarification du TAD est identique à celle applicable sur le réseau Citibus (tarif unitaire en vigueur). Les usagers titulaires d'un abonnement au réseau peuvent accéder à ce service.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé à bord (y compris pour les abonnements) lors de chaque montée dans un véhicule (y compris en correspondance).

Tout usager de plus de 5 ans doit être muni d'un titre de transport validé ou d'un abonnement valide.

8.2 Prise en charge des passagers

L'utilisateur est pris en charge et déposé au point d'arrêt référencé, autorisé et convenu à la réservation.

Il doit monter et descendre du véhicule par ses propres moyens, le conducteur ne peut en aucun cas quitter son poste de conduite.

L'utilisateur se doit d'être ponctuel. Il est invité à se présenter à l'arrêt au moins 5 minutes avant l'horaire communiqué lors de la réservation ou avant l'horaire modifié en cas de groupage. Tout usager en retard ne sera pas attendu.

La station debout est interdite à bord du véhicule. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

Article 9 – Sanctions – Absence au point d'arrêt et/ou annulation tardive ou défaut d'annulation

Les annulations tardives, soit moins de deux heures avant le trajet, et les déplacements inutiles liés à l'absence du passager peuvent donner lieu à des restrictions d'accès au service :

- 2 annulations tardives = 1 courrier de rappel
- 3 annulations tardives = radiation du service pendant 1 mois
- 2 déplacements inutiles = 1 courrier de rappel
- 3 déplacements inutiles = radiation du service pendant 1 mois