

# **TRANSPORT À LA DEMANDE**

## **DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON**

**À PARTIR DU 10 JUILLET 2023**

**TAD**

**UN SERVICE PROPOSÉ PAR** **ALTO**

## **Champ d'application**

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de voyageurs « ALTO » sur le territoire de la CUA (Communauté Urbaine d'Alençon) sous la dénomination : TAD.

## **Définition du service**

Le service de transport à la demande permet aux habitants de la Communauté Urbaine d'Alençon de se déplacer sur l'ensemble de la CUA pour des voyages personnels ou de loisirs.

## **Conditions d'accès au service**

L'accès au service est conditionné à :

- Une réservation préalable par appel téléphonique effectuée par le client à un numéro dédié 02 33 26 03 00.
- L'acceptation par le client du présent règlement.
- La présentation d'un titre de transport valide.

## **Exclusions :**

Le financement de ce service est assuré par la Communauté urbaine d'Alençon, dans le but exclusif de desservir les communes périphériques d'Alençon, en mettant particulièrement l'accent sur les communes rurales les plus éloignées du centre-ville. Un service spécifique, appelé « S et P » (ou Nomad dans certain cas,) est dédié prioritairement aux besoins de transport scolaire. Il est donc entendu que le service ne peut pas être utilisé pour les élèves.

## **Réservations et informations**

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

- A l'agence commerciale ALTO
- Par téléphone : 02 33 26 03 00
- Par mail : [boutique@altobus.com](mailto:boutique@altobus.com)

Les réservations sont réalisables comme suit :

- A l'agence commerciale ALTO
- Par téléphone : 02 33 26 03 00
- Par internet : [www.altobus.com](http://www.altobus.com) rubrique TAD

Pour un transport TAD, le client doit réaliser une demande de réservation du service au plus tard la veille de son déplacement avant 18h00, soit en contactant l'agence commerciale soit sur le site internet.

Un SMS vous sera envoyé la veille de votre départ afin transmettre l'horaire de passage de la voiture.

Les réservations ne pouvant être enregistrées le samedi et le dimanche, elles seront clôturées le vendredi soir avant 18 h pour le lundi. Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

La possibilité de prise en charge est définie entre Alto et le client lors de la réservation, en fonction de la demande du client et des disponibilités du service.

Le client veillera, lors de sa réservation, à informer de la localisation de l'arrêt TAD existant le plus proche de son domicile ainsi que le lieu de déposer ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, le client est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Tout retard pénalise l'ensemble des clients, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de

l'horaire convenu.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

### **Fonctionnement du service :**

Le service fonctionne du lundi au samedi hors jour fériés, dans la limite de 52 allers-retours par an et par personne :

Heures d'arrivée à Alençon au départ d'un arrêt TAD	Champ perrier à 9h30 et 13h45 Gare SNCF à 9h35 et 13h50
Heures de départ d'Alençon à destination d'un arrêt TAD	Champ perrier à 11h30 et 16h00 Gare SNCF à 11h35 et 16h05

Retrouvez l'arrêt le plus proche de chez vous sur [altobus.com](http://altobus.com)

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services Alto pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients, s'agissant d'un service de transport en commun.

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

### **Modalités d'annulation :**

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 Alto au plus tard la veille de la course à 18h (le vendredi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone auprès de l'agence commerciale.

Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution. Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai ou lorsque le client est absent sans avoir prévenu, une pénalité financière de 15€ pourra être appliquée. L'accès au service sera suspendu dans l'attente du paiement.

### **Titres de transport :**

Tous les titres de la gamme Alto sont acceptés sur le service TAD. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule. Le client peut acheter un titre unité dans le véhicule auprès du conducteur.

Il peut aussi se procurer des titres :

- Sur l'application ALTO
- A l'Agence commerciale, pour l'ensemble de la gamme tarifaire (sauf le ticket unité, vendu à bord des transports urbains)
- Chez les dépositaires : carte de 10 tickets

### **Sécurité :**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge fournis par le client.

### **Comportement au sein du service TAD :**

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

Il est notamment interdit de fumer à bord des véhicules ou d'y accéder en état d'ébriété. Les consommations de boisson et nourriture sont interdites à bord du véhicule.

### **Mise à jour de la fiche utilisateur :**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit les services Alto pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

### **Information CNIL :**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté de REUNIR CUA, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

### **Non-utilisation du service :**

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 12 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

### **Bagages :**

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

### **Animaux :**

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence est signalée lors de la réservation. En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, 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 ou ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard.

Alto ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est rappelé que le propriétaire doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages aux biens et personnes susceptibles d'être occasionnés par son animal.

### **Objets trouvés :**

Les objets trouvés dans les véhicules TAD seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à l'agence commerciale, où ils pourront :

Soit, être récupérés sur justificatif

Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

***Bon voyage avec ALTO !***

**ALTO**bus.com

Agence commerciale

☎ 02 33 26 03 00

📧 @altobuscua

✉ contact@altobus.com

🌐 www.altobus.com