

Edition 2023

# Taxival



## Règlement d'utilisation du service

Le service de transport à la demande Taxival est mis en place dans cinq zones peu denses de l'agglomération valenciennoise, en complément de l'offre de lignes régulières: Nord / Sud / Est / Ouest / Nord-Ouest.

Le présent règlement a pour objectif de mieux expliquer le fonctionnement du service et de poser clairement les droits et devoirs de chacun, qu'il s'agisse de ceux de l'utilisateur ou du transporteur mandaté par Transvilles.

## **ARTICLE 1 - CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE**

L'inscription au service Taxival se fait par simple appel téléphonique à Allô Transvilles au 03.27.14.52.52, du lundi au vendredi de 9h à 18h (à l'exception des jours fériés).

Le service Taxival est ouvert à tous, sous réserve que les déplacements soient effectués dans les conditions prévues dans l'article 2.

## **ARTICLE 2 – NATURE DES PRESTATIONS REALISEES**

Le service Taxival assure un transport de point d'arrêt à point d'arrêt.

Les déplacements sont possibles :

- entre les points d'arrêts « Taxival » d'une zone ;
- entre les points d'arrêts « Taxival » du secteur et les points de rabattement définis du secteur.

La liste détaillée de ces points d'arrêt, pour chaque zone, est précisé sur notre site internet [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

Les services Taxival correspondent à des créneaux horaires particuliers (pouvant varier en fonction du type de jour dans le calendrier) où ils n'entrent pas en concurrence avec les services des lignes régulières de transport collectif. Ainsi l'accès au service Taxival est refusé si :

- le point d'arrêt Taxival de montée (ou un autre arrêt situé à moins de 500 mètres de celui-ci)
- le point d'arrêt Taxival de descente (ou un autre arrêt situé à moins de 500 mètres de celui-ci)

est desservi dans les 30 minutes précédant ou suivant l'horaire souhaité par le client par une ligne régulière permettant la réalisation du déplacement par l'utilisation de la (ou des) ligne(s) régulières avec une éventuelle correspondance.

Le service Taxival ne saurait être assimilé au taxi, bien que les transports soient confiés par Transvilles à des sociétés de

taxis. Le choix du transporteur, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de Transvilles. Le lieu de départ ou de destination ainsi que les horaires ne peuvent plus être modifiés après confirmation par Transvilles de la réservation.

En tant que service public, le recours au groupage sera privilégié. Pour se faire un transport réservé pourra être décalé de quelques minutes, après information du client.

## **ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE TAXIVAL**

### **3.1 Horaires de fonctionnement**

Le service Taxival fonctionne de 6h30 à 20h30 du lundi au samedi.

### **3.2 Information et accueil**

Il est possible d'obtenir des informations sur le service Taxival :

- dans les agences commerciales Transvilles de Valenciennes (place du Hainaut) et Denain (avenue Villars)
- par téléphone au 03 27 14 52 28 (de 9h à 18h)
- sur notre site internet [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

### **3.3 Réservation et annulation**

Les personnes effectuent ou annulent leur demande de réservation par courriel à [reservation@transvilles.com](mailto:reservation@transvilles.com) ou par téléphone au 03.27.14.52.28 du lundi au vendredi de 9h à 18h (sauf jours fériés).

Aucune réservation ou modification de réservation ne pourra être prise en compte :

- après 15h30 la veille du déplacement,
- après 15h30 le vendredi pour un déplacement du samedi ou du lundi,
- après 15h30 la veille d'un jour férié pour un déplacement du lendemain du jour férié.

Dans la limite des places disponibles et sous réserve de disponibilité des véhicules.

En cas d'empêchement, l'usager est tenu d'avertir Transvilles par tout moyen au plus tôt et au moins 2h avant le transport prévu pour annuler sa réservation.

Lorsque l'annulation intervient hors délai, et sauf circonstances exceptionnelles justifiant ce manquement, il pourra être appliqué une pénalité de 15 euros. Cette pénalité fera l'objet

d'une facturation spécifique. Une annulation est considérée hors délai lorsqu'elle intervient moins de 2h avant l'horaire prévu. Des manquements répétés à cette obligation pourront faire l'objet d'une mise en garde de la part de Transvilles, pouvant aboutir à une suspension momentanée de l'accès au service.

### **3.4 Sécurité**

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par le transporteur d'assurer le déplacement.

### **3.5 Ponctualité**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Transvilles et l'utilisateur sont tenus de respecter les horaires convenus lors de la réservation.

En cas de retard, le transport n'est plus garanti car cela risquerait de perturber le programme de transport de la journée.

Des retards répétés pourront faire l'objet d'une mise en garde de la part de Transvilles, pouvant aboutir à une suspension momentanée de l'accès au service. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire convenu.

### **3.6 Tarification**

Le service Taxival est accessible avec tous les titres Transvilles à l'exception des titres scolaires (Pass Scolaire et tickets scolaires).

Les titres admis dans le service Taxival sont soumis au même mode de fonctionnement que celui en vigueur sur les lignes régulières du réseau Transvilles : correspondances gratuites dans l'heure suivant la 1<sup>ère</sup> validation pour les tickets ; déplacements illimités pour les abonnements en cours de validité.

L'utilisateur est tenu de faire valider son ticket auprès du conducteur, et de le valider à nouveau à chacune de ses correspondances.

L'utilisateur se déplaçant avec un abonnement est tenu de présenter le ticket de caisse attestant de l'achat de son abonnement et sur lequel sont précisés le nom et les dates de validité de l'abonnement.

Le ticket TransExpress à 1€80 est vendu à bord des véhicules.

### **3.7 Comportement à bord du véhicule**

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur

d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer et de monter dans un véhicule dans un état d'ébriété.

### **3.8 Jeunes enfants**

Les enfants nécessitant des équipements de sécurité adaptés pour leur transport (berceaux bébé ou rehausseurs) ne peuvent être accueillis dans les véhicules Taxival si les parents ne peuvent fournir le matériel homologué et réglementaire imposé par le code de la route.

Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte pour voyager à bord du service TAXIVAL.

Les mineurs de 12 à 18 ans, non accompagnés, sont autorisés à utiliser le service. Ils restent cependant sous la responsabilité des parents (ou de leurs représentants) jusqu'à la montée et après la descente du véhicule.

### **3.9 Animaux**

A l'exception des chiens d'assistance, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules. Toutefois, les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés sans pour autant qu'ils occupent une place assise.

Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

### **3.10 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.

Le transporteur n'est pas tenu d'aider les usagers au transport des bagages.

## **ARTICLE 4 – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **4.1 Changement de situation du client**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacement, il est important de prévenir TRANSVILLES par écrit pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation des réservations.

## **4.2 Contrôles du service**

Transvilles pourra, à tout moment, exercer les contrôles qu'elle jugera utiles en vue de s'assurer de la bonne exécution du service et en particulier du respect par le transporteur et par l'utilisateur du présent règlement (prises en charge et dépose au point d'arrêt, possession d'un titre de transport valide).

Des manquements répétés à ce règlement pourront faire l'objet d'une mise en garde de la part de Transvilles, pouvant aboutir à une suspension momentanée ou définitive de l'accès au service.

## **4.3 Réclamations**

Toute réclamation pourra être faite :- par e-mail, via notre site internet [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com) ou par écrit, adressée à Transvilles – Service Réclamations, ZIn°4 – BP1, 59880 SAINT-SAULVE

Fait à Saint-Saulve, le 01/01/2023  
Le Directeur, M. Franck DUVAL



# Acheter son titre

## Agences commerciales (information, conseil et vente)

- **Valenciennes - Place du Hainaut**  
Lignes T1/T2 - Station « Hôtel de ville »  
*du lundi au vendredi de 9h à 18h*  
*Samedi de 9h à 17h*
- **Denain - Espace Villars**  
Ligne T1 - Station « Espace Villars »  
*du lundi au vendredi de 9h à 18h*  
*1<sup>er</sup> et dernier samedi du mois de 9h à 13h*

## Commerçants / Partenaires

Les titres de transport Transvilles sont disponibles dans les points de vente sur tout notre réseau (bureau de tabac, presse...).

Liste disponible sur [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)



## Nous contacter

Service TAXIVAL

**03 27 14 52 28**

du lundi au vendredi de 9h à 18h



[www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)



[@TransvillesInfo](https://twitter.com/TransvillesInfo)



[www.facebook.com/transvilles](https://www.facebook.com/transvilles)



[question@transvilles.com](mailto:question@transvilles.com)

