

Edition 2024



RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

flexTAD

flexPRO



Transvilles
Acteur mobilité du SIMOUV

Le présent règlement d'utilisation des services flexTAD et flexPRO vient compléter le règlement général Transvilles pour ces services.

Les services de transport à la demande flexTAD et flexPRO sont mis en place respectivement dans huit (8) zones de l'agglomération valenciennoise et six (6) zones d'activités professionnelles, en complément de l'offre de lignes régulières.

Le présent règlement a pour objectif d'expliquer le fonctionnement des services et de poser clairement les droits et devoirs de chacun, qu'il s'agisse de ceux de l'utilisateur ou de Transvilles.

ARTICLE 1 - CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

L'inscription aux services flexTAD et flexPRO se fait :

- via l'application flexbyTransvilles, disponible sur Android, iOS et sur internet.
- par appel téléphonique à Allô Transvilles au 03.27.14.52.52, du lundi au samedi de 8h à 20h (à l'exception des jours fériés).

Les services flexTAD et flexPRO sont ouverts à tous, sous réserve que les déplacements soient effectués dans les conditions prévues à l'article 2 ci-dessous.

ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS REALISEES

Les services flexTAD et flexPRO assurent un transport de point d'arrêt à point d'arrêt au sein d'une zone de référence ou vers un point de rabattement défini.

La liste détaillée de ces points d'arrêt, pour chaque zone, est précisé sur notre site internet www.transvilles.com

Les services flexTAD et flexPRO fonctionnent sur des créneaux horaires spécifiques, lorsqu'ils n'entrent pas en concurrence avec le service de lignes régulières.

Ainsi, l'accès à flexTAD et flexPRO est possible si :

- Le déplacement est inclus dans l'une des zones définies
- Si le trajet ne permet pas d'être réalisé par une ligne régulière 30 minutes avant ou après l'heure demandé

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.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DES SERVICES flexTAD ET flexPRO

3.1 Horaires de fonctionnement

Le service flexTAD fonctionne de 6h30 à 20h30 du lundi au samedi à l'exception des jours fériés où le service est fermé.

Le service flexPRO fonctionne de 6h30 à 20h30 du lundi au samedi à l'exception des jours fériés où le service est fermé. De plus, la zone « Vallée de L'Escaut » est prolongée jusqu'à 21h30 du lundi au samedi.

3.2 Information et accueil

Il est possible d'obtenir des informations sur les services flexTAD et flexPRO :

- Dans les agences commerciales Transvilles de Valenciennes (place du Hainaut) et Denain (avenue Villars),
- Par téléphone au 03 27 14 52 52 (de 8h à 20h du lundi au samedi, hors jours fériés),
- Sur notre site internet www.transvilles.com.

3.3 Réservations et annulations

Les réservations et annulations de déplacements se feront au choix :

- Sur l'application Flexbytransvilles (Apple store et Play store) 24h/24 et 7J/7
- Par téléphone auprès de nos conseillers Allô Transvilles sur les horaires d'ouverture

Toutes demandes de réservation ou annulation par un autre canal ne seront pas prises en compte.

Les réservations sur l'application flexbyTransvilles ou par téléphone peuvent être faites au plus tard 30 minutes avant la prise en charge dans les limites des places disponibles.

Les annulations sur l'application flexbyTransvilles ou par téléphone doivent être faites au plus tard 2 heures avant le départ de la course.

En cas d'annulation tardive (moins de 2 heures) ou d'absence, il sera appliqué une pénalité de 25 euros, et l'accès au service sera suspendu jusqu'à l'acquittement de ces frais. Cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

En cas de récidive Transvilles se réserve le droit de radier le client du 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 pourra entraîner le refus par le transporteur d'assurer le déplacement.

3.5 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire convenu.

3.6 Tarification

Les services flexTAD et flexPRO sont accessibles avec tous les titres Transvilles

Les titres admis dans les services flexTAD et flexPRO sont soumis au même mode de fonctionnement que celui en vigueur sur les lignes régulières du réseau Transvilles (conformément à la grille tarifaire en vigueur) : correspondances gratuites dans l'heure suivant la 1ère validation pour les tickets et déplacements illimités pour les abonnements en cours de validité.

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

Le ticket TransExpress à 1€80 est vendu à bord des véhicules. Toutefois, « en cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint » (article L112-5 du Code monétaire et financier).

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/vapoter 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) peuvent être accueillis dans les véhicules flexTAD et flexPRO uniquement si les parents peuvent fournir le matériel homologué et réglementaire imposé par le code de la route.

Les jeunes enfants (10 ans et moins) doivent être accompagnés d'un adulte pour voyager à bord des services flexTAD et

flexPRO.

Les mineurs à partir de 11 ans, non accompagnés, sont autorisés à utiliser le service. Ils restent cependant sous la responsabilité des parents (ou de leur représentant légal) jusqu'à la montée et après la descente du véhicule.

3.9 Animaux

Les animaux doivent être transportés dans un panier fermé sur les genoux et les chiens guide d'aveugles sont autorisés dans les véhicules.

L'exploitant du réseau Transvilles ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux.

Le propriétaire de l'animal demeure responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

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, celui-ci se garde le droit de refuser la prise en charge d'un bagage inadéquat.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS DIVERSES

4.1 Changement de situation du client

En cas de changement de numéro de téléphone, il est important de prévenir TRANSVILLES sur l'application flexbyTransvilles ou par téléphone au 03 27 14 52 52, pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation des réservations.

4.2 Réclamations

Toute réclamation pourra être faite :

- Par l'application,
- Par téléphone, au 03 27 14 52 52,
- Par e-mail, via notre site internet, www.transvilles.com/contactez-nous,
- Ou par écrit, adressée à Transvilles – Service Réclamations, ZI n°4 – BP1, 59880 SAINT-SAULVE.

4.3 Contrôle

Le contrat de transport nécessite d'être porteur, dans le véhicule, au moment du voyage, du titre de transport qui

justifie de la situation régulière du voyageur.

En cas de manquement à cette obligation, vous vous exposez à un procès-verbal.

4.4 Protection des données personnelles

Les données collectées ont pour finalité la gestion des réservations, faciliter la mise en relation des clients avec les conducteurs des services flexTAD et flexPRO et assurer la sécurité des plateformes flexby Transvilles et VIA.

Ces différents traitements de données sont fondés sur le contrat de transport à la Demande entre le Client et Keolis Hainaut Valenciennois, exploitant du réseau Transvilles.

Les données sont destinées aux services de Keolis Hainaut Valenciennois qui en est le Responsable de traitement, ainsi qu'aux prestataires de service assurant le fonctionnement de l'application flexbyTransvilles et VIA en tant que Sous-traitants.

Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services flexTAD et flexPRO.

Pour plus d'informations sur le traitement des données, le client est invité à consulter notre politique de confidentialité disponible sur le site internet www.transvilles.com et dans les agences Transvilles.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression, de limitation du traitement, ainsi que du droit à la portabilité de ses données personnelles. Le client dispose également du droit de s'opposer à leur utilisation dans le cadre de leur traitement à des fins commerciales pour des produits similaires et analogues. Le Client est également libre de retirer son consentement lorsqu'il l'a donné à des fins de communications commerciales.

Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute question relative au traitement de ses données personnelles à Transvilles, 452 rue du Président Lecuyer - 59880 Saint Saulve. Le Client peut également s'adresser directement à notre Délégué à la Protection des Données par mail à l'adresse dpo@transvilles.com

Bien que, Transvilles ne réalise pas de démarchage téléphonique, le Client a la possibilité, conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr

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^{er} 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

NOUS CONTACTER

ALLÔ TRANSVILLES
03 27 14 52 52



www.transvilles.com



Notre application Transvilles



contact@transvilles.com



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



www.facebook.com/transvilles

