

## Champ d'application

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service TAD (Transport à la demande) du réseau transN (véhicules + points d'arrêts). Il précise leurs droits et particulièrement leurs obligations.

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant.

Le service TAD de transN se nomme MobiCité.

## 1. Définition et fonctionnement des TAD (Transport à la demande)

Le service à la demande est une offre complémentaire du réseau transN remplaçant les lignes régulières ne circulant pas en soirée et le weekend au Locle et à La Chaux-de-Fonds. Ce service de transport collectif propose des courses ouvertes à tous les clients et fonctionne uniquement sur réservation. Il est effectué par un minibus transN pour chacune des deux localités. La capacité peut varier selon le type de véhicule. Les minibus sont identifiés par une girouette frontale « MOBICITE ».

Le service dessert deux zones indépendantes : réseau urbain du Locle et réseau urbain de La Chaux-de-Fonds. Les arrêts desservis uniquement par d'autres entreprises de transport ainsi que les gares ferroviaires ne font pas partie du périmètre des services MobiCité. Il n'est en outre pas possible d'utiliser le service Mobicité pour se déplacer d'une ville à l'autre.

Au Locle, pendant ses horaires de circulation, le service MobiCité remplace intégralement le réseau régulier. A la Chaux-de-Fonds, quatre lignes régulières circulent également durant les horaires du service MobiCité : 301, 352, 353 et 354. Le service MobiCité est complémentaire à ces quatre lignes et ne doit pas les concurrencer. Ainsi le client ne peut pas effectuer une réservation MobiCité avec un arrêt de prise en charge et un arrêt de dépose étant tous les deux desservis par une ligne régulière.

### 1.1. HORAIRES D'EXPLOITATION MOBICITÉ LE LOCLE

- le vendredi de 21h30 à 23h10
- le samedi de 19h20 à 23h10
- le dimanche de 8h30 à 11h55 et de 12h50 à 17h30
- les jours fériés fonctionnent comme un dimanche

### 1.2. HORAIRES D'EXPLOITATION MOBICITÉ LA CHAUX-DE-FONDS

- Du lundi au vendredi de 19h00 à 23h50
- le samedi de 18h00 à 23h50
- le dimanche de 07h00 à 23h50
- les jours fériés fonctionnent comme un dimanche

## 2. Application MobiCité

L'application MobiCité est une application mobile (Android et iOS), grâce à laquelle le client peut commander les services de transport Mobicité. Cette application est exploitée par Transports publics neuchâtelois SA (transN).

### 3. Création d'un compte client

Toute réservation du service MobiCité nécessite la création préalable d'un compte client. Cette inscription peut se faire soit depuis l'application MobiCité (version web et mobile), soit par téléphone auprès de la centrale d'appel.

Lors de la création de son compte, le client devra impérativement fournir les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone

Si le client crée son compte via la centrale d'appel, il devra en outre indiquer s'il souhaite recevoir les informations sur ses réservations par SMS ou par appel automatique.

La création d'un compte client est subordonnée à l'acceptation par le client des présentes conditions.

Lors de la création de son compte sur l'application, le client choisit une adresse de courriel qui lui servira d'identifiant de connexion et définit un mot de passe. Cet identifiant de connexion et ce mot de passe sont personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque client. Il appartient donc à ce dernier de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une réservation.

Si le client s'inscrit via la centrale d'appel il recevra un SMS indiquant l'adresse de courriel et le mot de passe associés à son compte qu'il pourra en tout temps utiliser pour se connecter sur l'application.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'application, du site ou par la centrale d'appel. La responsabilité de transN ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à transN par l'intermédiaire de l'application ou de la centrale de réservation.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour.

### 4. Utilisation du service

#### 4.1. RÉSERVATION

L'utilisation des services MobiCité est soumise à réservation.

Le client n'est pas autorisé à rentrer dans le véhicule tant qu'il n'a pas reçu de confirmation de sa réservation.

Les réservations sont possibles via :

- l'application MobiCité
- le site internet transn.ch
- la centrale d'appel (joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) au 0800 11 2300 pour MobiCité La Chaux-de-Fonds et au 0800 11 2400 pour MobiCité Le Locle.

Deux types de réservation sont possibles :

- Réservation planifiée (jusqu'à deux semaines à l'avance)
- Réservation immédiate

Lors de la réservation, le client indique les lieux de prise en charge et de dépose souhaités, l'horaire de départ OU l'horaire d'arrivée souhaité ainsi que le nombre de passagers. Le nombre de passagers ne pourra être supérieur à dix. Le service MobiCité proposant uniquement des trajets arrêt – arrêt, le client devra indiquer l'arrêt de départ et l'arrêt d'arrivée souhaités s'il réserve par

téléphone. Sur l'application, il peut effectuer des recherches d'itinéraires à partir d'adresses, les arrêts les plus proches lui seront dès lors indiqués.

Si une course est disponible et commandée par le client, l'application ou l'opérateur lui confirmera son lieu et créneaux de prise en charge dans le cas d'une réservation planifiée ou le lieux et l'heure exacte de prise en charge dans le cas d'une réservation immédiate.

Si une course est réservée en avance, la prise en charge est garantie dans un créneau allant jusqu'à 15 minutes après l'heure de prise en charge souhaitée, respectivement la dépose est garantie jusqu'à 15 minutes avant l'heure d'arrivée souhaitée.

La disponibilité du véhicule n'est pas garantie en tout temps et dépend des courses déjà planifiées. Plus une réservation sera faite en avance, plus elle aura de chance d'aboutir.

## **4.2. DÉROULEMENT**

Dans le cadre d'une réservation planifiée, le client reçoit un SMS ou appel automatique de rappel à 9h la veille de la course lui indiquant le lieu et le créneau de prise en charge. Par les mêmes canaux, il reçoit ensuite le jour même 30 minutes avant sa prise en charge, l'horaire exact de départ. Dans les deux cas de figure de réservation, le client est averti de l'arrivée du véhicule réservé deux minutes avant l'heure de prise en charge prévue et à nouveau lors de l'arrivée du véhicule.

Lors de la prise en charge, le client communique son nom au conducteur. Si le nombre de clients est supérieur à celui indiqué lors de la réservation, le conducteur est en droit de refuser les clients supplémentaires si la capacité du véhicule ne permet pas leur prise en charge.

Le client est tenu de se présenter à l'heure à son arrêt de prise en charge. Au-delà de deux minutes de retard sur l'heure de prise en charge confirmée, le conducteur repart et considère que le client ne s'est pas présenté.

Le choix du véhicule, du groupage, de l'itinéraire et le temps de parcours accompli par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services MobiCité 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.

## **4.3. ANNULATION ET ABSENCE**

### **4.3.1. Par le client**

Afin de garantir un service de qualité à un maximum de client et d'éviter les abus, un contrôle des absences lors des réservations peut être effectué. En cas d'absences répétées, transN se réserve le droit de suspendre l'accès au service TAD pour la ou les personnes concernées.

Si un client n'a plus l'utilité d'une course qu'il a réservée, il peut annuler gratuitement sa réservation via le centre de relation clients, l'application MobiCité ou le site internet transn.ch. Cela évite le déplacement inutile du véhicule et peut permettre à toute autre personne de profiter du service. Attention, une annulation à moins de 15 minutes de l'heure de prise en charge prévue est cependant considérée comme une absence.

### **4.3.2. Par transN**

En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure ou cas fortuit (panne de véhicule, intempéries...) et à l'initiative de l'exploitant, celui-ci pourra annuler une course. Il devra en informer au plus tôt chaque personne ayant fait une réservation.

## 5. Tarif et accès au service

Les services MobiCité circulent dans la zone 20 de la communauté tarifaire ONDE VERTE. Tous les titres de transport reconnus par la communauté tarifaire ONDE VERTE pour cette zone sont valables pour les services MobiCité sans supplément. Les dispositions générales ONDE VERTE s'appliquent aux questions tarifaires.

Les véhicules disposent en outre de timbreuses à bord permettant l'oblitération de titres de transports de type billet multi-courses. Il est enfin possible de payer directement en espèces auprès du conducteur.

## 6. Accessibilité des personnes à mobilité réduite

Les véhicules disposent d'une place pour personne en chaise roulante.

## 7. Vélos

Les véhicules ne permettent pas la prise en charge de vélo.

## 8. Règlement à bord

A l'exception des points mentionnés aux articles 6 et 7, à bord des véhicules MobiCité, les clients sont soumis aux mêmes droits et obligations que pour l'ensemble du réseau transN. Plus d'informations sont disponibles sur [transn.ch](https://transn.ch)

## 9. Protection des données à caractère personnel

Pour toute information concernant l'utilisation de vos données, nous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur [transn.ch](https://transn.ch).

TransN respecte la législation en vigueur lors de la collecte et du traitement de données personnelles. TransN protège les données des utilisateurs par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle. Les données personnelles ne sont collectées, traitées et conservées que dans la mesure où elles sont nécessaires à la prestation de services, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à la facturation et au traitement, et à la relation client, en particulier pour garantir une qualité de service élevée.

Les données suivantes des utilisateurs sont enregistrées dans notre registre clients : nom, prénom, date de naissance, adresse courriel, numéro de téléphone ; lors de l'utilisation de l'application : la position géographique, les préférences d'adresses de trajets et les historiques de recherches.

Les données sont collectées et traitées en vue de fournir le service de transport MobiCité, de gérer le registre clients et prospects, la fourniture par transN de ses services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable des relations entre transN et ses clients, de mener des études statistiques, de mieux comprendre les besoins et attentes de la clientèle afin de faire évoluer l'offre, de traiter les demandes, l'exercice des droits et les réclamations clients et de se conformer à la législation.

Le client accepte que ses données puissent être collectées à des fins d'étude de marché et de conseil et à des fins publicitaires. Le client peut en tout temps interdire à transN d'utiliser des données personnelles à ces fins, dans la mesure où l'utilisation n'est pas nécessaire à la fourniture des services.

Le client a connaissance du fait que transN puisse recourir à des tiers dans le cadre de son activité et de rendre les données nécessaires accessibles aux tiers concernés. Le tiers est soumis aux mêmes obligations de protection des données que transN et n'est autorisé à traiter les données que pour le compte de transN et selon les instructions de cette dernière. TransN s'engage à sélectionner ses cocontractants avec soin, à leur donner les instructions nécessaires et à les surveiller.

Les données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des buts précités, sauf dans les cas où la loi autorise transN ou exige de celle-ci qu'elle les conserve plus longtemps.

Conformément à la réglementation applicable, chaque client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Il peut également interdire le traitement de ses données, dans la mesure où ce traitement n'est pas nécessaire pour l'exécution des services demandés par lui, ainsi que la divulgation de ses données à des tiers. Le client qui aurait donné son consentement expressément à la poursuite du traitement de données peut en tout temps révoquer ce consentement. La licéité du traitement de données pendant la durée précédant la révocation n'en sera pas affectée. TransN sera en tous les cas tenu de se conformer à d'éventuelles exigences légales qui l'obligent ou l'autorisent à traiter ou divulguer des données. Si, en particulier, la suppression des données n'est pas autorisée pour des raisons légales, les données seront bloquées au lieu d'être supprimées. Il est possible d'exercer ses droits à l'adresse suivante : Transports Publics Neuchâtelois SA, service clients, avenue des défricheurs 3, 2301 La Chaux-de-Fonds. Le client peut également s'adresser au Préposé à la protection des données et à la transparence Jura Neuchâtel, Rue des Esserts 2, 2345 Les Breuleux.

Pour toute question relative au traitement des données personnelles, vous pouvez également nous contacter par courriel à l'adresse [info@transn.ch](mailto:info@transn.ch).

## 10. Renseignements commerciaux

Lorsque le conducteur ou l'agent de la centrale de réservation ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser à l'un des bureaux commerciaux transN ou à les contacter par téléphone au 032 924 25 26.

En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à transN : Transports Publics Neuchâtelois SA, service clients, avenue des défricheurs 3, 2301 La Chaux-de-Fonds. Ou par courriel à l'adresse [service.clients@transn.ch](mailto:service.clients@transn.ch)

## 11. Information au public

Le présent règlement, valable pour une durée indéterminée, est disponible sur notre site internet [transn.ch](http://transn.ch).

Chaque client du service aura préalablement à son déplacement pris connaissance du règlement et est réputé avoir approuvé et accepté le présent règlement.

Il pourra être modifié en tout temps en fonction de l'évolution du service (modification(s) de ligne(s), d'horaire(s), de jour(s) de fonctionnement, ...).

## 12. Droit applicable et for

Sous réserve d'éventuelles dispositions légales impératives contraires, le droit suisse est applicable.

Pour toute contestation relative à l'interprétation, à la conclusion et à l'exécution de contrats soumis aux présentes conditions, les tribunaux neuchâtelois sont exclusivement compétents, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral.