



Règlement d'Exploitation du Transport Sur Réservation (TSR)

1. Champ d'application	2
2. Périmètre de desserte des Transports Sur Réservation	4
3. Conditions d'accès au service	4
4. Réservation	5
5. Règles de ponctualité	7
6. Temps de parcours	8
7. Prise en charge et dépose	8
8. Annulations	8
9. Tarification	9
10. Correspondance	9
11. Comportement à bord du véhicule	10
12. Objets trouvés	11
13. Information-réclamations	11
14. Informations RGPD	11
15. Date d'entrée en vigueur	12

1. Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux Transports Sur Réservation proposés sur le territoire de l'Agglomération d'Agen, déclinés en cinq services :

- Une offre de « Transport sur Réservation de Proximité » de 07h00 à 20h00 du lundi au samedi toute l'année (sauf les jours fériés). Le territoire de l'Agglomération d'Agen est divisé en quatre Zones « Zone Nord », « Zone Sud », « Zone Est » et « Zone Ouest ». Dans chacune des zones, il est possible de se déplacer :
 - d'un arrêt à un autre arrêt TSR de la même zone
 - d'un arrêt TSR à un arrêt urbain (sauf Agen) s'il se situe dans la même que l'arrêt (et inversement)
 - d'un arrêt TSR à un des 4 arrêts suivants : Hôpital, Clinique Esquirol, Gare d'Agen et Campus Michel SERRES

Les 4 zones sont définies par les communes suivantes :

- Zone Nord : Agen, Bajamont, Colayrac-Saint-Cirq, Foulayronnes, Pont-du-Casse, Saint-Hilaire-de-Lusignan, Sauvagnas.
 - Zone Sud : Agen, Astaffort, Boé, Caudecoste, Cuq, Fals, Layrac, Marmont-Pachas, Saint-Nicolas-de-la-Balermie, Sauveterre-Saint-Denis, Saint-Sixte.
 - Zone Est : Agen, Beauville, Blaymont, Bon-Encontre, Castelculier, Cauzac, Dondas, Engayrac, La Sauvetat-de-Savere, Lafox, Puymirol, Saint-Caprais-de-Lerm, Saint-Jean-de-Thurac, Saint-Martin-de-Beauville, Saint-Maurin, Saint-Pierre-de-Clairac, Saint-Romain-le-Noble, Saint-Urcisse, Tayrac.
 - Zone Ouest : Agen, Aubiac, Brax, Estillac, Laplume, Le Passage d'Agen, Moirax, Roquefort, Sainte-Colombe-en-Bruilhois, Serignac-sur-Garonne.
-
- Une offre de « Transport sur Réservation plus tôt, plus tard » de 04h00 à 07h00 et de 20h00 à 23h00 (04h est l'heure de la première prise en charge et 07h est l'heure de la dernière dépose, 20h est l'heure de la première prise en charge et le 23 h est l'heure de la dernière dépose). Cette offre fonctionne du lundi au samedi (sauf les jours fériés). Ce service dessert toutes les communes de l'Agglomération d'Agen et les zones d'activités suivantes : ZAC Le Rouge, La Candélie, Hôpital d'Agen, Gare d'Agen, TAG (arrêts Martinon, Bordeneuve, Seynes et Métalé), MIN, UPSA (site Le Passage d'Agen et site d'Agen), Agropole (arrêt Agropole et Deltagro), Siailles, Malèze (arrêts Métalé et Métalé-Louis Armand), Centre Commercial Boé, Clinique Esquirol et Agen Sud. La prise en charge se fait à une adresse de l'Agglomération d'Agen et la dépose se fait à un des arrêts cités ci-dessus. Inversement, la prise en charge peut se faire à l'un des arrêts ci-dessus et la dépose à une adresse de l'Agglomération d'Agen.

2. Périmètre de desserte des Transports Sur Réservation

Les Transports Sur Réservation Tempo sont des services de transport à la demande effectués par des véhicules de petite capacité disposant de 8 places réservables.

Le Transport Sur Réservation (Proximité et Plus tôt plus tard) est un transport public partagé. Dans le véhicule, il est possible d'avoir un ou des voyageur(s) qui n'effectue(nt) pas exactement le même trajet.

3. Conditions d'accès au service

Pour réserver un Transport Sur Réservation, le voyageur doit préalablement s'inscrire au service. Cette adhésion est gratuite et à effet immédiat.

3.1. Les ayants droit

Les services sont accessibles à toute personne détentricice d'un titre de transport en règle, à l'exception des :

- Les groupes (+ de 8 personnes) ;
- Les urgences médicales ;
- Les transports pris en charge par la sécurité sociale, les mutuelles complémentaires et autres organismes de santé.
- Les enfants de moins de 11 ans non accompagnés d'un adulte ;
- Les personnes de moins de 18 ans (à l'exception d'un déplacement le mercredi à partir de 14h, le samedi ou pendant les vacances scolaires de la zone A définis par l'éducation nationale)

Cependant, les personnes de moins de 18 ans justifiant d'un profil « étudiant » ou « apprenti » sont acceptées sur le service. Pour justifier ce statut, nous vous demandons de présenter au conducteur un justificatif.

3.2. L'inscription des bénéficiaires

Pour les TSR l'inscription au service peut se faire :

- soit sur le site internet **tempo.transport-a-la-demande.fr** 24h/24, 7j/7.
- soit par téléphone, au **05 53 48 90 10** (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 08h45 à 12h30 et de 13h00 à 18h30, le samedi de 09h30 à 12h20 (sauf les vacances scolaires). Pas de standard téléphonique les jours fériés.

3.3. Conditions de déplacement

3.3.1. Distances

La prestation de TSR s'entend pour un déplacement supérieur à 1 kilomètre en cheminement piéton. Les déplacements sont autorisés uniquement entre les arrêts prédéfinis à l'article 1.

3.3.2. Exclusions

Sont exclus, les trajets :

- avec une origine et/ou une destination non prévue(s) à l'article 1 ;
- en dehors des périmètres géographiques, plages horaires et jours de fonctionnement des différents services tels que définis à l'article 1 ;
- qui n'ont pas fait l'objet d'une réservation préalable.

4. Réservation

4.1. Canaux de réservation

La réservation pour un transport sur réservation peut se faire par les différents canaux suivants :

- soit sur le site internet **tempo.transport-a-la-demande.fr** 24h/24, 7j/7.
- soit par téléphone, au **05 53 48 90 10** (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 08h45 à 12h30 et de 13h00 à 18h30, le samedi de 09h30 à 12h20 (sauf les vacances scolaires). Pas de standard téléphonique les jours fériés.
- soit par mail, **tempobus@keolis.com**, votre demande est effective uniquement après réception d'un e-mail de confirmation de votre réservation.

La réservation est possible 2 heures avant le départ de la course. Attention, si vous souhaitez réaliser une réservation par mail, le délai est augmenté par le temps de traitement.

4.2. Délais de réservation

La réservation est possible 2 heures avant le départ de la course. Attention, si vous souhaitez réaliser une réservation par mail, le délai est augmenté par le temps de traitement.

4.3. Modalités de réservation

Lors de chaque réservation, le client est tenu d'indiquer :

- les horaires de départ ou d'arrivée souhaités ;
- les arrêts de départ et d'arrivée souhaités, ainsi que le nom de la commune associée ;

- la présence éventuelle de personnes supplémentaires. Le conducteur pourra refuser les personnes qui ne sont pas mentionnées dans la réservation ;
- la présence éventuelle d'un bagage ou d'un animal (voir article 11.1) ;
- si la personne transportée est une PMR (avec accompagnateur obligatoire), seuls les fauteuils roulants pliables sont acceptés ;
- toute information utile à la bonne réalisation du transport.

4.4. Réservations

La réservation est ouverte 15 jours avant la date de la course demandée. Il est possible de créer une récurrence de 4 réservations maximums par jour.

5. Règles de ponctualité

5.1. Respect des horaires de prise en charge par le réseau Tempo

Le voyageur doit impérativement se présenter 5 minutes avant l'heure de départ indiqué dans le dernier SMS. Le conducteur ne partira pas de l'arrêt avant l'heure indiquée. Cependant, si le voyageur ne se présente pas la course sera annulée. L'annulation sera considérée comme tardive.

En cas de retard du conducteur, le client est averti par appel.

5.2. Respect des horaires de rendez-vous par le client

Après avoir réalisé la réservation, le voyageur a les informations suivantes :

- Le voyageur obtient la confirmation de la tranche horaire de prise en charge lors de sa réservation ;
- 20 minutes avant l'heure réelle de prise en charge, il reçoit une dernière notification ou un SMS pour lui permettre de se préparer. Le réservant étant informé en temps réel de l'arrivée de son véhicule, le conducteur n'attend pas au-delà de l'heure convenue : le voyageur qui n'est pas présent à l'arrêt est considéré comme absent.

6. Temps de parcours

Les « Transports sur Réservation » ne sauraient être assimilés à un service de taxi. De manière à garantir l'efficacité et la rapidité des services, ces derniers peuvent être des transports collectifs : c'est-à-dire que l'itinéraire peut inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients.

Par conséquent, afin de s'assurer de respecter la contrainte horaire de chaque voyageur, celle-ci doit obligatoirement être précisée lors de la réservation selon les modalités définies à l'article 4.3.

L'ordre de la dépose des clients est défini par Keolis Agen. Les services « Transport sur Réservation » étant des transports en commun, le client n'est pas prévenu dans le cas d'un transport collectif.

Le délégataire organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

7. Prise en charge et dépose

Les lieux de prise en charge et de dépose sont définis lors de la réservation et ne peuvent pas être modifiés en cours de trajet. De même, le client ne peut réserver ou rajouter un passager sans réservation préalable auprès du conducteur.

8. Annulations

Lorsque le client, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer, au plus tard 2 heures pour les TSR, à travers les moyens suivants :

- soit sur le site internet **tempo.transport-a-la-demande.fr** 24h/24, 7j/7.
- soit par téléphone, au **05 53 48 90 10** (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 08h45 à 12h30 et de 13h00 à 18h30, le samedi de 09h30 à 12h20 (sauf les vacances scolaires). Pas de standard téléphonique les jours fériés.

Le présent règlement d'exploitation distingue l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait de l'absence du voyageur.

8.1. Annulation tardive

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient dans les 30 minutes de son déplacement pouvant entraîner des pénalités. La première annulation tardive sera notifiée par un courrier, la deuxième par un courrier accompagné par un procès-verbal de 15€.

8.2. Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur

Lorsqu'un client n'annule pas sa réservation et ne se présente pas, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. Le respect du délai d'annulation est donc essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Si un déplacement est effectué sans présentation de la personne, un procès-verbal de 15€ sera rédigé.

9. Tarification

La tarification du réseau Tempo en vigueur est appliquée sur les services de Transport sur Réservation. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé à bord. Seuls les titres un voyage et une journée peuvent être achetés auprès du conducteur. Il est demandé au client de régler en espèces en faisant l'appoint ou en carte bancaire.

10. Correspondance

Le voyageur, avec le même titre de transport, peut effectuer une correspondance avec l'ensemble des lignes de bus du réseau Tempo dans l'heure qui suit la première validation.

11. Comportement à bord du véhicule

À bord du véhicule, le voyageur doit se conformer au règlement d'usage du réseau et notamment :

- veiller à sa sécurité en attachant sa ceinture de sécurité dans les véhicules ;
- veiller à la sécurité de toute personne dont il a la charge, en particulier les enfants ;
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents ;
- souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant et les installations fixes ;
- mettre les pieds sur les banquettes.

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 ou définitive l'accès au service.

11.1 Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. 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 doivent ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

Keolis Tempo Agen 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 lors de la réservation. Dans le cas contraire, l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

11.2 Prise en charge de bagages ou de charges lourdes

Le transport de bagages ou de colis dans les véhicules peut être accepté, sous la responsabilité de leur propriétaire et dans les conditions suivantes :

- un sac ou un bagage à main de moins de 7 kg en toutes circonstances et sans information préalable du service ;
- un bagage de moins de 25 kg ou un chariot à 2 roues avec obligation d'en informer le service au moment de la réservation sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule.

Le conducteur n'est pas tenu d'assurer le portage du bagage. Le client doit signaler lors de la réservation la présence d'un bagage de plus de 7 kg, en précisant son volume et son poids approximatif. Dans le cas contraire, le conducteur du service peut refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité ou de place disponible à bord. Les accompagnateurs peuvent voyager avec un bagage dans les mêmes conditions que le client dans la limite des places disponibles dans le véhicule affecté. De la même manière que pour le client, tout bagage de plus de 7 kilos appartenant à un accompagnateur doit obligatoirement être signalé lors de la réservation, en précisant le volume et le poids estimatif du bagage.

Pour des raisons de sécurité, les sacs de courses doivent être fermés à bord des véhicules. Le client est responsable de ses marchandises et doit veiller à ce qu'elles ne nuisent ni au bon déroulement du déplacement, ni au confort des autres clients à bord, ni au travail du conducteur. Dans le cas contraire, le conducteur peut refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (marchandises éparpillées dans le véhicule).

12. Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules sont centralisés à l'agence commerciale Tempo. Afin de savoir si un objet a été retrouvé, le voyageur peut appeler au **05 53 48 90 10**.

13. Information-réclamations

Les demandes d'information ou les réclamations peuvent être adressées par les mêmes moyens que ceux mis à disposition pour effectuer les réservations, précisés à l'article 4.1.

14. Informations RGPD

Les informations que vous communiquez font l'objet d'un enregistrement informatique destiné à faciliter nos échanges. Elles sont destinées uniquement aux services en charge de répondre à votre demande. Pour plus d'informations concernant vos données personnelles, rendez-vous sur www.tempo.com/confidentialite.

15. Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation entre en vigueur le 17 août 2026.