

Conditions d'annulation du service de Transport à la Demande Acti'neo

1. Objet

Le présent règlement définit les conditions d'utilisation du service de Transport À la Demande (TAD) Acti'neo. L'utilisateur s'engage à respecter ces conditions lors de chaque réservation.

2. Annulation

En cas d'annulation d'une réservation, l'utilisateur doit informer le service de transport Lyneo dans les meilleurs délais à savoir :

- Le jour même avant 18h pour les courses de 20h et de 21h25
- La veille avant 18h pour les courses de 5h et de 6h
- Le vendredi soir avant 18h pour les courses du lundi de 5h et de 6h

3. Sanctions en cas d'annulation tardive ou de course non honorée

En cas d'annulation non effectuée dans les délais mentionnés ci-dessus ou de non-présentation à l'arrêt au moment du départ, les mesures suivantes s'appliquent :

- **Premier incident** : Un avertissement sera donné à l'utilisateur pour lui rappeler l'importance de respecter les délais d'annulation et d'honorer sa réservation.
- **Répétition d'une annulation tardive ou d'une course non honorée** : Si un nouvel incident survient dans les 30 jours suivant le premier, l'utilisateur sera exclu temporairement du service pour une période déterminée (maximum 7 jours). En cas de récidive, l'exclusion pourra être définitive.

4. Exclusion

L'exclusion temporaire du service entraînera la suspension de l'accès aux réservations et à l'utilisation du service Acti'neo pour la durée définie.

5. Exceptions

Des exceptions à ces règles peuvent être accordées en cas de force majeure (exemple : accident, urgence médicale) à la discrétion de l'exploitant Keolis Chauny Tergnier La Fère. L'utilisateur devra fournir les justificatifs correspondants.

6. Responsabilité

L'utilisateur est responsable de ses annulations et de l'impact de celles-ci sur le bon fonctionnement du service.