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

1. **Objet**

Le présent règlement définit les conditions d'annulation du service de Transport À la Demande (TAD) Flexi'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. L'annulation peut être effectuée jusqu'à 45 minutes avant l'heure de départ prévue.

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 Flexi'neo pour la durée définie.

5. **Exceptions**

Des exceptions à ces règles peuvent être accordées en cas de force majeure (Exemples : 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.