

Informations sur les taxis et la location de véhicules privés

Services de taxis et de location de véhicules privés

Les taxis noirs (« black cabs ») sont les seuls véhicules qui peuvent être hélés dans la rue ou aux stations de taxis désignées. Tous les taxis sont équipés d'un compteur indiquant le tarif dû à la fin de votre course, ainsi que le mot « TAXI » en lettres lumineuses jaunes.

La location de véhicules privés couvre une large palette de services ; les minicabs, les limousines, les services de voitures de fonction et les véhicules avec chauffeur en font partie.

Toutes les courses en minicab et en location de véhicules privés doivent être réservées auprès d'un opérateur agréé de location de véhicules privés. Un véhicule qui ne serait pas réservé via un opérateur agréé de location de véhicules privés risquerait de n'être ni agréé, ni assuré, ni sûr, ni légal.

Objets trouvés

Les objets trouvés dans un taxi doivent être signalés au Bureau des objets trouvés (Lost Property Office) de Transport for London (TfL). Vous pouvez le joindre par téléphone au **0845 330 9882*** ou à l'aide du formulaire des objets trouvés (lost property form) disponible en ligne sur **tfl.gov.uk/lpo** pour savoir si votre objet a été retrouvé.

Les objets trouvés dans un taxi peuvent mettre jusqu'à sept jours pour arriver au Bureau des objets trouvés.

Les objets trouvés dans les véhicules de location privés sont conservés au bureau de l'opérateur concerné, qui tient un registre de ces objets.

Veillez contacter l'opérateur auprès duquel vous avez effectué votre réservation pour savoir s'il a trouvé votre objet.

Tarifs des taxis à compter du 4 avril 2009

Le compteur calcule le tarif maximum en se basant sur l'heure, la distance parcourue et la vitesse du taxi. À moins d'avoir une bonne raison, les chauffeurs doivent accepter toute course allant jusqu'à 12 miles – environ 19 km (20 miles – environ 32 km en cas de départ à l'aéroport de Heathrow), ou allant jusqu'à une heure si la destination est le Grand Londres.

Le chauffeur n'est pas tenu d'accepter une course si sa destination se trouve à l'extérieur du Grand Londres. Le tarif de cette course peut être négocié avec le client.

Tarifs habituels :

Veillez noter que les tarifs et les durées peuvent être supérieurs à ceux indiqués en cas de retards ou de circulation dense.

Code du tarif au compteur		1	2	3
Distance	Durée approximative du trajet en minutes	Du lundi au vendredi 6h00 – 20h00	Du lundi au vendredi 20h00 – 22h00 Le samedi et le dimanche 6h00 – 22h00	Toutes les nuits 22h00 – 6h00 et les jours fériés
1 mile (environ 1,6 km)	5 - 12	£4.60 - £8.20	£4.80 - £8.20	£5.00 - £8.40
2 miles (environ 3,2 km)	8 - 15	£7.00 - £10.80	£7.00 - £11.00	£7.60 - £12.00
4 miles (environ 6,4 km)	15 - 30	£11.00 - £18.00	£13.00 - £18.00	£15.00 - £22.00
6 miles (environ 9,6 km)	20 - 40	£17.00 - £28.00	£19.00 - £28.00	£23.00 - £33.00
Entre Heathrow et le centre de Londres	30 - 60	£40.00 - £75.00		

Le tarif minimum est de £2.20 à toute heure.

Aucun supplément n'est demandé pour les bagages ou les passagers supplémentaires.

Suppléments (ceux-ci doivent être ajoutés au compteur au début de la course) :

- **Réservations par téléphone** : jusqu'à £2.00 ;
- **Aéroport de Heathrow** : £2.00 pour les courses au départ de l'aéroport ;
- **Noël/Nouvel An** : £4.00 pour les courses effectuées entre 20h00 le 24 décembre et 6h00 le 27 décembre ou entre 20h00 le 31 décembre et 6h00 le 2 janvier 2010.

Certains taxis acceptent les cartes de crédit ou de débit, généralement avec un supplément de 10 à 15 % du tarif calculé au compteur.

Le chauffeur peut facturer au client une « **taxe sur la salissure** » (**soiling charge**) pouvant aller jusqu'à £40.00 si la salissure du taxi l'oblige à être mis hors service pour nettoyage.

Reçus

Les chauffeurs de taxi doivent émettre un reçu si le passager en fait la demande au cours de la course ou à la fin de celle-ci.

Accessibilité

Tous les taxis agréés sont accessibles aux fauteuils roulants et bon nombre d'entre eux sont dotés d'autres équipements facilitant l'accès et le voyage, par exemple des poignées, des sièges pivotants, une marche intermédiaire, une boucle d'induction magnétique et des interphones. Les fauteuils roulants doivent être attachés pendant le transport en taxi ; veuillez demander conseil et assistance au chauffeur lorsque vous montez dans le véhicule.

Les véhicules de location privés sont généralement des berlines ou des

monospaces, mais certains opérateurs de véhicules de location privés mettent à disposition des véhicules accessibles aux fauteuils roulants. Veuillez à signaler vos exigences à l'opérateur au moment de votre réservation.

Tous les véhicules de location privés et taxis agréés transportent les chiens d'assistance sans supplément.

Informations pour les passagers

Utilisez Cabwise pour obtenir les numéros de deux opérateurs agréés locaux de minicabs plus un numéro de taxi envoyé directement sur votre téléphone portable : il vous suffit d'envoyer le mot HOME au 60835** et les numéros seront envoyés directement sur votre téléphone.

Utilisez Findaride pour rechercher des informations sur les opérateurs de location de véhicules privés en fonction des services qu'ils proposent (minicab, limousine, etc.) et des zones qu'ils desservent. Consultez le site tfl.gov.uk/findaride

Appelez le centre d'informations de TfL au **020 7222 1234** pour obtenir des informations sur les taxis et les services de location de véhicules privés, dont les minicabs, dans n'importe quelle zone de Londres.

Pour obtenir une aide supplémentaire à la planification de votre voyage, consultez le site tfl.gov.uk/traveltools

Commentaires et plaintes

Si vous souhaitez déposer une plainte sur un taxi de Londres ou son chauffeur, vous devez nous le signaler le plus tôt possible après l'incident. Vous pouvez utiliser le formulaire de plainte concernant les taxis disponible en ligne sur tfl.gov.uk/contactcabs, envoyer un e-mail à coms@pco.org.uk ou appeler le **0845 300 7000*** pour déposer une plainte ou un faire un commentaire sur les services. Nous veillerons à ce que le message soit transmis au chauffeur.

Toute plainte concernant le service fourni par un chauffeur ou un opérateur de location de véhicules privés doit être transmise à l'opérateur auprès duquel vous avez effectué votre réservation. Si vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat ou estimez que l'opérateur n'a pas examiné votre plainte de manière satisfaisante, veuillez nous contacter.

*Le coût des appels vers les numéros commençant par 0845 peut varier selon l'opérateur.

** SMS facturé 35 p par envoi plus coût du SMS. Les tarifs d'itinérance sont applicables aux réseaux étrangers. Les clients du réseau 3 doivent saisir des informations différentes.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site Internet tfl.gov.uk/cabwise



Site Internet

tfl.gov.uk



Informations voyage 24 heures sur 24

020 7222 1234



Objets trouvés

0845 330 9882