

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE TRANSPORT DU RESEAU SURF

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs utilisent le service de transport public urbain, ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur. Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

Pour pouvoir accéder au véhicule, l'utilisateur doit présenter au conducteur lors de la montée, un titre de transport en cours de validité délivré :

- Par le conducteur à bord des bus,
- A la gare routière (office de la mobilité),
- Dans l'un des points de vente du réseau SURF.

Tous les titres de transport, propriété du transporteur, doivent, dans la mesure « technique » du possible, être comptabilisés.

L'utilisateur doit être en mesure de présenter son titre de transport valable pendant tout le voyage en cas de contrôle ou de disposer de l'argent nécessaire à l'acquisition d'un billet unitaire.

En cas de perte du titre de transport, un laissez-passer provisoire émanant de l'office de la mobilité, à la gare routière de Fougères, en charge du renouvellement du titre de transport, pourra être accepté à titre dérogatoire sur le réseau pour une période ne pouvant excéder 15 jours consécutifs.

Si l'utilisateur n'est pas en mesure de présenter son titre de transport ou un laissez-passer provisoire au conducteur, l'accès au véhicule ne peut lui être autorisé sans paiement d'un ticket unitaire. Les conducteurs peuvent restreindre l'accès à toute personne qui contrevient aux dispositions tarifaires, à l'article L. 2241-10 ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité des circulations, soit de troubler l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses...), même munie d'un titre de transport valide. Le cas échéant, elle peut se voir enjoindre par ces mêmes agents de descendre du véhicule au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits ou de quitter sans délai les espaces, gares ou stations gérés par l'exploitant du réseau de transport public.

Toutefois, le conducteur pourra autoriser exceptionnellement la montée de l'utilisateur dans le véhicule en fonction d'une part du contexte (passage du prochain véhicule éloigné, chaleur excessive...) et d'autre part de son statut particulier (personne à mobilité réduite, femme enceinte, femme accompagnée d'enfants en bas âge...). Toutes violences verbales ou physiques, ou autres attitudes non conformes au règlement envers les conducteurs feront automatiquement l'objet d'une plainte auprès des forces de l'ordre.

De plus le conducteur peut refuser l'accès au véhicule en cas de dépassement avéré des capacités du véhicule (place assise et debout), une priorité d'accès devant toujours toutefois être donnée aux mineurs voyageant seuls.

Attention : L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

ARTICLE 3 : MONTEE ET DESCENTE DES VEHICULES

La montée à bord des véhicules s'effectue par l'avant et la descente par l'arrière (sauf exception en cas de très forte affluence), après que l'utilisateur ait clairement informé le conducteur par système automatisé ou geste de la main.

Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, les voyageurs qui désirent monter dans le bus sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en faisant signe franchement et assez tôt, pour être vu en temps utile par le conducteur.

L'utilisateur ne peut monter ou descendre du véhicule qu'aux points d'arrêts identifiés et matérialisés sur chaque itinéraire du réseau. Tout arrêt de « complaisance » est strictement interdit. La montée et la descente doivent s'effectuer dans le respect de chacun et plus particulièrement des personnes à mobilité réduite, après arrêt complet du véhicule.

À l'arrivée aux arrêts «terminus» tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE TRANSPORT

4.1 - Places réservées

Dans chaque véhicule, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible» ;
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible»,
- femmes enceintes;
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte);
- personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles)

Le fait d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ou d'entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments est interdit par le décret du 3 mai 2016 et sanctionné d'une contravention de 4eme classe.

Exception : Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

4.2 - Transport des animaux - objets encombrants - matières dangereuses

4.2.1 - Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits.

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis ; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

4.2.2- Bagages et Objets encombrants

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement. Ils doivent être placés de façon à ne pas obstruer le couloir de circulation ainsi que les accès aux issues. Ils ne doivent occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les poussettes sont acceptées gratuitement. Les parents veillent à la sécurité de leur enfant placé dans la poussette. Elle doit être maintenue constamment par son propriétaire afin d'éviter tout incident type basculement, projection en cas de freinage d'urgence etc... Dans le cas où la poussette n'est pas utilisée, elle doit être pliée.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type «supermarché ». Seuls les vélos et trottinettes pliables sont acceptés si « pliés » à bord du bus et tenus à la main.

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

4.2.3 - Matières dangereuses - armes

Il est interdit d'introduire aux arrêts, à l'office de la mobilité ou à bord des véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectées. Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur.

4.3 - Interdictions

4.3.1 - Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant ;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;

- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ;
- de fumer, de vapoter ou de cracher dans les véhicules ou dans l'office de la mobilité et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- de faire usage aux arrêts, à l'office de la mobilité ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'office de la mobilité dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.

4.3.2 - Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou assimilés ;
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés ;
- et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;

- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- d'abandonner ou de jeter aux points d'arrêt, à l'office de la mobilité ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs au sein de l'office de la mobilité ou à bord des véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les arrêts équipés d'abris voyageurs ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches ou tags;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- de dissimuler son visage dans les transports en commun, à l'office de la mobilité, et plus généralement dans un lieu public. Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage, par exemple, le port de cagoules, de voiles intégraux (burqa, niqab...), de masques ou de tout autre accessoire ou vêtement ayant pour effet, pris isolément ou associé avec d'autres ;
- de consommer des boissons ou de la nourriture ;
- les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou à l'office de la mobilité du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant ;

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement. En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

ARTICLE 5 : VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

5.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité délégante.

5.2. Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en utilisant les distributeurs automatiques (s'ils existent), ou en se rendant auprès des revendeurs agréés, dépositaires, à l'office de la mobilité ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules, dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint. Dans un souci de rendue de monnaie, les billets supérieurs à 20€ ne sont plus acceptés. Les chèques ne sont pas acceptés.

5.3. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude;
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative;
- de revendre des titres de transport non compostés.

5.4. Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs sont tenus de :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation. Le titre de transport pour les abonnements correspond au coupon cartonné et la carte d'abonné en PVC. Sans la carte d'abonné, l'abonnement n'est pas valable en tant que titre de transport valide.
- composer leur ticket unité, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1ère utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition. Le ticket unitaire est vendu à l'unité et uniquement à bord du véhicule. Ce titre de transport ne peut être validé lors de la montée du client.

Les tickets sont valables uniquement pour un trajet avec une correspondance. L'aller-retour pas autorisé.

5.5. Contrôle des titres

La présence d'agents assermentés et agréés et le personnel de contrôle et de sensibilisation de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports. Le voyageur a l'obligation de présenter son titre de transport à tout employé de l'entreprise dûment identifié qui en fait la demande.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle, habilité à cet effet. Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

ARTICLE 6 - CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 4.3.1, 5.3, 5.4, et 5.5 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

6.1. Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

Tarifs des amendes (Loi Savary 2016-399 du 22/03/2016) : Ajustement des frais de dossiers sur demande de Fougères Agglomération (30 €uros)

Contravention de classe 2	Amende	Frais de dossier	Total
Violation de l'interdiction de vapoter	50€	30€	80 €
Contravention de classe 3	Amende	Frais de dossier	Total
Titre de transport non valable ou incomplet	55€	30€	85 €
Sans titre de transport	70€	30€	100 €
Non-respect de l'interdiction de fumer	80€	30€	110 €
Non validation d'un abonnement	25€	30€	55 €
Contravention de classe 4	Amende	Frais de dossier	Total
Comportements prohibés	50€	30€	80 €

Selon la nature de l'infraction, des exclusions peuvent être mise en place en collaboration avec l'autorité organisatrice

6.2. Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction :

- sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,
- dans le délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis.

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de ladite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 7 - OBJETS TROUVÉS**7.1. Responsabilité**

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et / ou agence commerciale, ainsi que chez ses revendeurs agréés Il peut procéder ou faire procéder à la destruction

immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

7.2. Garde

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés au dépôt de l'exploitant transport situé 11, rue Théodore Levannier 35 133 à Lécousse ou à l'office de la mobilité à la gare routière.

ARTICLE 8 - RÉCLAMATIONS

8.1. Qualité

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenu de faire la preuve de sa qualité de voyageur; soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

8.2. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

8.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées suivant l'incident au siège de l'exploitant à contact.lesurf@transdev.com ou par courrier à :

Transdev Fougères – SURF
A l'attention du service commercial

11 rue Théodore Levannier
35133 Lécousse

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par Transdev Fougères pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisie préalable du service client de Transdev Fougères. Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine sur www.mtv.travel et en le retournant complété à l'adresse suivante MTV Médiation Tourisme Voyage – BP80303 – 75823 Paris Cédex 17.

8.4. Registre des réclamations

Le personnel de l'office de la mobilité (rue des Frères Devéria) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 9 - AFFICHAGE

Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'office de la mobilité, sur le site internet dédié ou bien être expédié sur demande.

ARTICLE 10 - REMBOURSEMENT/REPLACEMENT

8.1 - Remboursement

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

8.2. Remplacement

Seuls seront remplacés les coupons d'abonnement, sur justification de perte ou de vol, uniquement à l'office de la mobilité.

ARTICLE 11 – SECURITE

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité ; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.