

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE TRANSPORT DU RESEAU SURF (Disponible à l'intérieur de tous les véhicules)

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

2.1 – Accès au réseau

La montée dans le véhicule s'effectue uniquement par la porte avant, après que l'utilisateur en ait clairement informé le conducteur par geste de la main, et aux points d'arrêt du réseau de transport, y compris pour les personnes accompagnant des enfants en poussette.

Après avoir validé son titre de transport, le client se dirige vers l'arrière de l'autobus pour faciliter l'accès des autres clients. Il est interdit de stationner à l'avant de l'autobus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler au conducteur lorsque le bus est en mouvement.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrières ; la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente. 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.

L'utilisateur doit être en mesure de présenter son titre de transport valable pendant tout le voyage en cas de contrôle ou de disposer des fonds nécessaires à l'acquisition d'un titre unitaire auprès du conducteur.

2.2 – Accès des jeunes enfants

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Ils peuvent disposer d'une carte KorriGo Services, chargée d'un titre de transport gratuit leur permettant de valider à bord lors de chaque montée dans un véhicule. Dans le cas contraire, un titre de transport leur est remis lors de leur montée à bord par le conducteur, qui peut exiger un justificatif de l'âge de l'enfant.

Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s). Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler sur le réseau. Les accompagnateurs des enfants de moins de 8 ans doivent avoir au minimum 10 ans.

ARTICLE 3 : TITRES DE TRANSPORT

3.1 – Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau SURF, le client doit être en possession d'un titre de transport valable et le valider à bord du véhicule lors de sa montée, y compris en correspondance. La validation d'un titre est considérée comme « en correspondance » lorsqu'elle intervient dans les 45 minutes consécutives à la première validation de ce titre. Dès lors que l'utilisateur a validé avec succès son titre lors de la montée à bord du véhicule de transport, il est en règle jusqu'à sa descente du véhicule correspondant.

Les titres de transport peuvent être émis sur support papier thermique pour les titres de dépannage vendus à bord du véhicule, ou sur carte KorriGo Services.

Deux types de cartes KorriGo Services sont émises par le réseau SURF.

- La carte KorriGo Services nominative : Personnelle et nominative, elle permet durant une durée maximum de sept ans le chargement des titres de transport de la gamme SURF (titres unitaires, carnets, abonnements) aux tarifs ajustés selon l'âge et le profil des clients ainsi que les titres des autres réseaux de transport ayant adopté KorriGo Services. Pour cette carte, les données personnelles sont conservées en base de données par Transdev Fougères pour permettre d'éventuelles démarches de service après-vente. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre strict de la réglementation RGPD (Règlement Européen de Protection des Données Personnelles). Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 48 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données client peuvent être échangées avec les réseaux partenaires KorriGo Services.
- La carte KorriGo Services déclarative (à données anonymisées) et personnelle : Individuelle et personnalisée, cette carte permet durant une durée maximum de sept ans le chargement de titres : titres unitaires, carnets, abonnements. Cette carte ne permet pas de bénéficier des réductions tarifaires liées à l'âge. Les données personnelles du client (notamment la date de naissance) ne sont pas conservées informatiquement que ce soit sur le support de carte ou dans la base de données billettique. La reconstitution de cette carte en cas de perte n'est donc pas possible. Elle permet donc conformément à la délibération de la CNIL n° 2008-161 du 3 juin 2008 de circuler de façon anonyme.

Un type de support papier.

- Le ticket thermique sera disponible uniquement à bord du véhicule. Ce titre est individuel et non cessible.

3.2 – Achat de titres

Les clients achètent exclusivement leurs titres de transport auprès des agents de conduite dans les autobus, dans les agences commerciales du SURF, auprès des commerçants dépositaires, ou sur le site internet du réseau SURF.

3.3 – Validation des titres

Les clients ne disposant pas de titre valable doivent acheter un titre auprès du conducteur qui sera validé automatiquement à compter de l'heure d'achat.

Le client veillera conformément à l'article L.112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra dans la limite de ses possibilités accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banques d'une valeur maximale de 20 euros. Le paiement par carte bancaire est possible à bord des véhicules et devra être privilégié.

La validation est obligatoire dès la montée dans l'autobus, y compris en correspondance, celle-ci devant intervenir dans les 45 minutes après la première validation.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas pour la carte KorriGo Services, le client doit s'assurer auprès du conducteur qu'il s'agit bien d'un dysfonctionnement lié au valideur et pas à sa carte de transport. Si la carte de transport ne fonctionne pas, le client doit s'acquitter d'un ticket thermique auprès du conducteur et contacter le service après-vente dans les meilleurs délais.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite.

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 dans la limite du nombre de places dédiées dans le véhicule. 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 sont acceptés si pliés bord du bus et tenus à la main.

En aucun cas, Transdev Fougères 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 dans les stations, agences commerciales ou 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.

ARTICLE 5 : INTERDICTIONS

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 stations ou 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 les agences commerciales de l'exploitant 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 dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant 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 les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.
- 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'agence commerciale de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritrus 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 dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les stations équipées 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, tags ou gravages ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- de dissimuler son visage dans les transports en commun et à l'agence commerciale, 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, , 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 dans un espace commercial 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 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 6 : VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

6.1 Tarifs

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

6.2 Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des dépositaires, à la Maison des Mobilités de l'exploitant, sur le site internet du réseau ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules. Conformément à l'article L. 112-5 du code monétaire et financier, il appartient au débiteur de faire l'appoint. Le rendu de monnaie sera effectué à hauteur de 20 euros ou du montant des achats effectués à bord du véhicule. Le paiement par chèque n'est pas accepté.

6.3 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 papier ou d'une carte KorriGo Services 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 édité à bord ou une carte KorriGo Services nominative ou déclarative (anonymisée);
- d'utiliser une carte KorriGo Services nominative dont le client n'est pas le titulaire ;
- de revendre des titres de transport.

6.4 Validation des titres

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

- valider leur titre de transport systématiquement même s'ils sont en correspondance ;
- valider, en cas de correspondance dans la durée prévue au règlement, leur ticket papier thermique à bord du véhicule en le présentant au conducteur.

6.5. 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.

Si l'usager n'est pas en mesure de présenter ou valider son titre de transport au conducteur, l'accès au véhicule ne peut lui être autorisé sans paiement d'un ticket unitaire de dépannage. Le ticket unitaire de dépannage a une durée de validité de 45 minutes, qui démarre au moment de sa vente et de sa remise par le conducteur, pendant laquelle la correspondance est également autorisée. 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'observation 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.

En cas de perte du titre de transport, aucun titre provisoire sera remis au voyageur. Celui-ci devra faire la démarche de refabrication de la carte.

Toutefois, le conducteur pourra autoriser exceptionnellement la montée de l'usager 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.

ARTICLE 7 - CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 4 – 5 – 6 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.

7.1 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.

Voir Annexe 1 :
Natures et barèmes d'infractions

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

7.2 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 90 jours 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 8 - OBJETS TROUVÉS

8.1 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.

8.2 Garde

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés, à la Maison des Mobilités. Ils sont gardés pendant 3 mois.

ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

9.1. 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 tenue 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.

9.2. Réclamations verbales

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

9.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées suivant l'incident au siège de l'exploitant à maisondesmobilités.fougères@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 saisine préalable du service client de Transdev Fougères. Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisie 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.

9.4 Registre des réclamations

Le personnel de la Maison des Mobilités (rue des Frères Devéria) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 10 - AFFICHAGE

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

ARTICLE 11 - REMBOURSEMENT/REPLACEMENT

11.1 - 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.

11.2. Remplacement

Tout remplacement de la carte KorriGo et de son étui sont facturés selon la tarification applicable par l'autorité délégante.. Si la carte est déclarative (anonymisée), les titres de transport ne pourront pas être recredités, les titres seront perdus. L'ancienne carte KorriGo sera désactivée.

ARTICLE 12 – 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.

ARTICLE 13 – DROIT D'ACCES AUX INFORMATIONS

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique justifiant de son identité peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit s'exerce à l'adresse suivante :

Transdev Fougères – SURF
A l'attention du Délégué à la Protection des données
11 rue Théodore Levannier
35133 Lécousse

De même, à cette adresse et conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu.

Annexe 1

Natures et barèmes d'infractions

SURF
FRAUDE - Barème des infractions par nature

Amendes			Paiement immédiat ou sous 48h heures			de 3 à 7 jours			de 8 à 90 jours			91e jour	Remarques
Code NATINF	Classe	Description	indemnité forfaitaire	frais de dossier	total	indemnité forfaitaire	frais de dossier	total	indemnité forfaitaire	frais de dossier	total	procès-verbal transmis au Ministère public	Spécificités techniques du PV
4105	4	Refus d'obtempérer à une injonction visant à faire respecter les dispositions du règlement public d'usage	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6263	3	Voyage sans titre de transport à bord d'un véhicule	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6263	3	Voyage sans titre de transport à bord d'un véhicule : Non validation d'un abonnement (et si présentation de l'abonnement)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	180,00 €	Par email une photo de la carte, et/ou vérification par le contrôleur via la base clients.
6264	3	Voyage sans titre de transport : titre illisible ou déchiré	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6265	3	Voyage sans titre de transport public routier : titre déjà utilisé	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6268	3	Usage irrégulier d'un titre de transport gratuit	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6269	3	Voyage sans titre de transport public routier : titre réservé à l'usage d'un tiers	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6276	3	Voyage avec un titre de transport public routier non valable : condition d'admission non respectée / validation tardive	50,00 €	0,00 €	50,00 €	50,00 €	25,00 €	75,00 €	50,00 €	50,00 €	100,00 €	180,00 €	
6344	4	Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public routier	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6347	4	Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public routier	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6351	4	Animal non tenu à bord d'un véhicule (chien ou chat de Animal de petite taille, dans un panier)	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	Animal de petite taille, dans un panier
6355	4	Entrave à la circulation dans les véhicules	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6357	3	Violation de l'interdiction de fumer (dans un espace affecté au transport public)	68,00 €	0,00 €	68,00 €	68,00 €	25,00 €	93,00 €	68,00 €	50,00 €	118,00 €	180,00 €	
6358	4	Violation de l'interdiction de cracher	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6362	4	Obstacle à la fermeture des portes d'accès au véhicule. Ouverture d'une portière après le départ du véhicule. Ouverture d'une portière avant l'arrêt complet du véhicule.	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6366	4	Montée ou maintien à bord d'un véhicule au-delà du terminus.	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6371	4	Bruit ou tapage dans un espace affecté au transport public collectif routier ou à bord	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6373	4	Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport public routier valide	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
6374	4	Propagande, pétition ou distribution de tracts ou d'objets dans un véhicule de transport public routier	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
9999	2	Violation de l'interdiction de vapotage	30,00 €	0,00 €	30,00 €	30,00 €	25,00 €	55,00 €	30,00 €	50,00 €	80,00 €	150,00 €	
30519	4	Non port du masque dans un véhicule	135,00 €	0,00 €	135,00 €	135,00 €	0,00 €	135,00 €	135,00 €	0,00 €	135,00 €	375,00 €	
30520	4	Non port du masque dans un espace affecté au transport public collectif	135,00 €	0,00 €	135,00 €	135,00 €	0,00 €	135,00 €	135,00 €	0,00 €	135,00 €	375,00 €	Décret n°2020-1262 du 16 octobre 2020 sur l'état d'urgence sanitaire Covid 19.
22046	Délit	Outrage	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
22047	Délit	Outrage en réunion	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
23315	Délit	Voyage habituel dans une voiture de transport en commun sans titre de transport	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
23950	Délit	Déclaration intentionnelle de fausse adresse ou de fausse identité	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
31550	Délit	Diffusion de message signalant la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
31560	Délit	Soustraction à l'obligation de rester à disposition de l'agent pendant le temps du contrôle	<i>Un délit ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de délit, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										
31653	4	Violation de l'interdiction d'uriner dans un espace affecté au transport public collectif	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
31656	4	Utilisation dans un espace affecté au transport public collectif routier ou à bord d'un véhicule de tout engin motorisé ou non (vélo, skateboard, patins, trottinettes, roue...)	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
31658	4	S'accrocher à l'arrière d'un véhicule pour se faire tracter	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
31659	4	Introduction dans un véhicule d'objets dangereux ou incommodes	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
32820	4	Outrage sexiste	150,00 €	0,00 €	150,00 €	150,00 €	25,00 €	175,00 €	150,00 €	50,00 €	200,00 €	375,00 €	
32826 / 32827	5	Outrage sexiste dans un véhicule affecté au transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à l'accès à un moyen de transport collectif de voyageurs	<i>Une classe 5 ne crée pas d'amende mais un jugement et une condamnation, elle n'est pas verbalisable par un agent assermenté. La seule prérogative du réseau, en cas de classe 5, est d'interpeler la personne pour la remettre à la police, puis de porter plainte.</i>										