

# Règlement général d'utilisation du réseau Transvilles

*Applicable à compter du 1<sup>er</sup> mars 2026*

## 1- DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1- Objet et cadre juridique

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau Transvilles. Il précise leurs droits et particulièrement leurs obligations.

Ce règlement pourra faire l'objet de modifications après accord de l'autorité organisatrice ou à son initiative.

Le réseau Transvilles est défini par l'ensemble des activités bus et tramway (lignes urbaines, interurbaines, lignes affrétées), navettes de centres-villes, transport à la demande, gestion des parcs relais, des agences commerciales et du mobilier urbain (stations et points d'arrêts).

Ce règlement complète et s'appuie sur les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à savoir notamment :

- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- La loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ;
- La loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités ;
- Le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ;
- Le Code de Procédure Pénale, notamment l'article 529-3 ;
- Le Code Pénal, notamment l'article R654-1 ;
- Le Code des Transports, notamment les articles L. 2241-1 à L. 2241-7 relatifs à la police du transport ;
- Le Code de la Sécurité Intérieure, notamment les articles L251-1 et suivants ;
- Le Code de la Route, les articles R311-1, R412- et R411-23-2.

Les clients sont tenus d'observer en toutes circonstances les prescriptions du présent règlement tenu à la disposition du public pour consultation dans toutes les agences commerciales du réseau, sur le site internet (<https://www.transvilles.com/voyager-en-regle/>), et dont des extraits sont affichés visiblement à l'intérieur des véhicules, y compris les affrétés. Les clients doivent également obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel Transvilles ou les forces de l'ordre municipales ou nationales.

### 1.2- Application sur le réseau

Le présent règlement s'applique à l'ensemble du réseau : bus, tramway, lignes urbaines et interurbaines, circuits desservant des établissements scolaires, transport à la demande, de personnes en situation de handicap, dans les autobus, les cars, les tramways, les navettes de centres-villes, aux points d'arrêt et au parc-vélos.

Il est précisé que des règles particulières, annexées au présent règlement, trouvent à s'appliquer de manière complémentaire pour les services spécifiques suivants :

- Transport à la demande « FlexTAD » et « FlexPRO » (annexe n°1) ;
- Transport de personnes en situation de handicap « FlexSESAME » (annexe n°2) ;
- Service parc-vélos (annexe n°3) ;
- Vélos en Libre-Service (annexe n°4).

Des extraits significatifs du présent règlement et des annexes susmentionnées (en fonction du service concerné) sont affichés dans les véhicules ou lieux correspondants.

### 1.3- Application dans les agences commerciales

Le présent règlement s'applique également à l'intérieur des deux agences commerciales se situant Place du Hainaut à Valenciennes et à l'Espace Villars à Denain.

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont disponibles dans les agences commerciales.

### 1.4- Application dans les Parcs Relais

Le présent règlement s'applique également dans les Parcs Relais en service à la date de parution du présent règlement, à savoir :

- Parc relais Nungesser, avenue Georges Pompidou à Valenciennes ;
- Parc relais Bellevue, rue des Coopérateurs à Denain ;
- Parc relais Université à Famars ;
- Parc relais rue Desandrouins à Saint-Waast – Valenciennes ;
- Parc relais Gare SNCF de Saint-Amand les Eaux ;
- Parc relais rue Gustave Thiétard à Anzin Hôtel de ville ;
- Parc relais Dutemple à Valenciennes.

Des extraits significatifs du présent règlement sont affichés de manière visible à l'entrée de chaque Parc Relais.

### 1.5- Protection des données personnelles

Les informations collectées par Transvilles sont traitées conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Le client est informé que ses données personnelles (gestion des abonnements, billettique, ...) sont nécessaires à l'exécution du service de transport. Conformément à cette loi, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou encore de limitation du traitement.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Responsable de traitement ou du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Transvilles par courrier postal (Transvilles – Délégué à la Protection des Données (DPO) - 452, rue du Président Lécuyer – 59880 SAINT-SAULVE) ou par courriel à l'adresse [dpo@transvilles.com](mailto:dpo@transvilles.com)

### 1.6- Vidéoprotection et caméras mobiles

Pour assurer la sécurité des clients, du personnel et la protection des biens, le réseau Transvilles utilise deux dispositifs complémentaires :

#### **Vidéoprotection fixe**

Certains espaces et véhicules (bus, rames de tramway, navettes de centres-villes, agences, parcs relais et stations) sont placés sous vidéoprotection. Le dispositif est mis en œuvre conformément au Code de la sécurité intérieure (articles L251-1 et suivants) et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Les images sont conservées pendant 30 jours.

#### **Caméras Mobiles (Caméras-piétons)**

Dans l'exercice de leurs missions et conformément à l'article L2241-6-1 du Code des Transports, les agents de contrôle assermentés de Transvilles peuvent être équipés de caméras mobiles individuelles.

Ce dispositif d'enregistrement a la vocation d'être dissuasif et d'assurer la sécurité des personnes.

Le déclenchement de l'enregistrement fait l'objet d'une information verbale des personnes filmées, sauf si les circonstances ne le permettent pas.

Les données sont conservées pendant une durée de 30 jours à compter du jour de leur enregistrement, hors procédures judiciaires ou administratives en cours.

### **Accès et Droits**

Les images (fixes ou mobiles) ne peuvent être visionnées, pour les besoins de la sécurité ou en cas d'incident, que par des personnes dûment habilitées ou par les forces de l'ordre dans le cadre d'une réquisition judiciaire. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le droit d'accès aux images s'exerce auprès du DPO de Transvilles. Pour les caméras mobiles, afin d'éviter d'entraver des enquêtes, ce droit peut faire l'objet de restrictions légales.

Pour plus d'informations, il suffit de consulter la politique de confidentialité, disponible sur [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

## **2- ACCÈS AUX VEHICULES DU RÉSEAU TRANSVILLES**

Dans le bus, le conducteur accueille les voyageurs et veille à leur confort et à leur sécurité. Le conducteur est à la disposition de chaque voyageur pour lui fournir le renseignement dont il pourrait avoir besoin. Pour des raisons de sécurité, il est préférable de s'adresser au conducteur lorsque le véhicule est arrêté.

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leurs sont donnés directement par le personnel Transvilles ou indirectement par l'intermédiaire de systèmes de signalisation (signaux sonores ou lumineux de fermeture des portes, marquages au sol de sécurité sur les quais, messages des écrans d'information voyageurs, ...).

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau Transvilles ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4<sup>ème</sup> classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

### **2.1 A L'ARRET**

- Le voyageur se présente à l'arrêt ou en station quelques minutes avant l'horaire théorique de passage de l'autobus ou du tramway ;
- Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de prendre des voyageurs en dehors des arrêts Transvilles ;
- Avant de monter dans l'autobus, le voyageur prépare :
  - ou son titre de transport (carte nominative Pass Pass, billet Pass Pass ou billet sur application mobile),
  - ou sa carte bancaire pour acheter un titre de transport sur le valideur dédié (Pass CB disponible uniquement sur le réseau exploité en propre),
  - ou sa monnaie pour acheter un titre de transport auprès du conducteur,
- Avant de monter dans le tramway, le voyageur prépare son titre de transport pour le valider dès la montée ;
- Aucun titre n'est en vente à l'intérieur du tramway ;
- Les arrêts d'autobus sont facultatifs : faites signe au conducteur pour qu'il s'arrête ;
- Le tramway s'arrête à toutes les stations. Il n'est pas utile de faire signe.

## 2.2 MONTÉE DANS LES VÉHICULES

- La montée dans l'autobus ou la navette de centre-ville s'effectue toujours par la porte avant, excepté pour les voyageurs en fauteuil roulant. En dehors de cette exception, il est interdit de monter par la ou les portes situées à l'arrière du véhicule ;
- La montée dans le tramway peut se faire par toutes les portes du côté du quai. Pour entrer dans une rame de tramway en station, il suffit d'appuyer sur le bouton d'ouverture des portes situé sur celles-ci ;
- Il est interdit de monter ou descendre avant l'arrêt total du véhicule ou pendant le mouvement d'ouverture/fermeture des portes ;
- Tous les titres de transport doivent être validés lors de la montée dans le véhicule, même en cas de correspondance ;
- En bus, il est demandé aux voyageurs de faciliter la montée des autres personnes en n'encombrant pas l'avant du véhicule ; une fois à bord, il est demandé aux voyageurs d'avancer vers le fond ;
- Par mesure de sécurité et autant qu'il est possible, les voyageurs sont invités à voyager assis.

## Article 2.3 - CIRCUITS DESSERVANT DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

### Cadre réglementaire et sécurité

Conformément aux dispositions de la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités et du Code de la Route, les véhicules affectés spécifiquement aux circuits desservant des établissements scolaires (autocars) sont soumis à des règles de sécurité strictes :

- contrairement aux bus urbains et aux tramways, le transport de passagers debout est strictement interdit dans les autocars de transport scolaire (articles R.311-1 et R.411-23-2 du Code de la Route). Chaque passager, élèves comme usagers non scolaires, doit occuper une place assise ;
- le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour l'ensemble des passagers, élèves comme usagers non scolaires, dès lors que le véhicule en est équipé (article R.412-1 du Code de la Route) ;
- la surveillance des élèves est organisée selon un relais : l'enfant est sous la responsabilité de ses parents jusqu'à la montée et dès la descente du véhicule (sécurité au point d'arrêt). Durant le trajet, la responsabilité de Transvilles est limitée à la sécurité du transport, le conducteur n'assurant pas de surveillance individuelle des élèves. Pour les plus jeunes, la présence d'un accompagnateur à l'arrêt de descente est impérative.

### Règles d'accès pour les usagers non scolaires

Le réseau Transvilles favorise la mobilité pour tous en permettant l'accès aux circuits scolaires aux usagers non scolaires (qui ne sont pas élèves), sous réserve des conditions suivantes :

- l'accès aux véhicules est prioritairement réservé aux élèves des établissements desservis ;
- les usagers non-scolaires sont autorisés à utiliser ces lignes sous réserve de la disponibilité de places assises après la montée des élèves. Aucun usager ne pourra être admis à bord si la capacité en places assises du véhicule est atteinte ;
- les usagers non scolaires, tout comme les élèves, doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité et procéder à sa validation dès la montée, conformément aux règles générales du présent règlement.

## Calendrier de fonctionnement

Les services scolaires sont étroitement liés au calendrier scolaire.

Par conséquent :

- ces services ne sont pas assurés durant les vacances scolaires, les jours fériés ou les périodes de fermeture des établissements desservis ;
- Transvilles ne pourra être tenu responsable si un usager non scolaire se retrouve sans solution de transport lors de ces périodes de suspension de service.

## 2.4 SITUATIONS SANITAIRES PARTICULIERES

Dans certains cas ordonnés par les autorités compétentes en vue de préventions contre les pandémies, le port du masque ainsi que des règles de distanciations peuvent être obligatoires ou préconisées.

Les clients sont tenus de se conformer aux injonctions sanitaires officielles prescrites en fonction de leur évolution.

## 2.5 ACCES POUR LES JEUNES ENFANTS SUR LES LIGNES COMMERCIALES

Sur le réseau bus, tramway et navettes de centres-villes (lignes commerciales), les enfants de moins de 8 ans doivent obligatoirement voyager accompagnés d'une personne âgée de 16 ans minimum. Cette obligation ne s'applique pas aux services de transports scolaires, dont les modalités de prise en charge et de surveillance sont précisées à l'article 2.3.

Par ailleurs, des conditions d'âge spécifiques s'appliquent pour les services de Transport à la demande et Transport de personnes en situation de handicap (se référer aux règlements correspondants).

Sur les lignes commerciales, les enfants sont placés sous la responsabilité directe de leur accompagnateur (qui doit disposer d'un titre de transport valide) et restent sous leur surveillance.

Les clients doivent prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de leurs enfants, à la montée, à la descente et à l'intérieur des véhicules.

Transvilles ne peut être tenue pour responsable des conséquences de la présence à bord ou aux points d'arrêt d'un enfant non accompagné, ou accompagné par une personne ne respectant pas les conditions d'âge et de surveillance requises par le présent règlement.

## 2.6 POUSETTES

Dans les bus et navettes de centres-villes, les poussettes sont autorisées non repliées uniquement dans la limite de la capacité d'accueil de l'emplacement dédié. En cas de forte affluence ou si l'emplacement est requis, les poussettes doivent obligatoirement être repliées et l'enfant pris dans les bras.

Dans le tramway, les poussettes occupent prioritairement les espaces polyvalents (zones dégagées situées face aux portes et équipées de sièges relevables).

L'emplacement identifié par le pictogramme "Fauteuil Roulant" est réservé prioritairement aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR). Les poussettes (ou tout occupant de cet espace) doivent immédiatement libérer la place à la montée d'une personne en fauteuil roulant.

Dans les autocars affectés aux lignes scolaires, l'accès des poussettes à l'intérieur des véhicules est strictement interdit pour des raisons de sécurité et de configuration du matériel (absence d'espace polyvalent et couloir central étroit).

## 2.7 PLACES RESERVEES

Dans les autobus et les tramways, des places assises sont signalées et réservées aux personnes à mobilité réduite, incluant les personnes en situation de handicap, femmes enceintes, personnes avec béquilles ou un handicap temporaire, personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) et personnes âgées.

Lorsque ces places sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux ayants droit, spontanément ou sur leur demande.

## 2.8 ACCES AUX BUS DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Les autobus et arrêts accessibles sont identifiés par un pictogramme UFR (Usagers en Fauteuil Roulant) placé à l'avant et sur les portes latérales d'accès. Chaque autobus accessible est équipé d'une rampe d'accès rétractable et d'un espace aménagé pour un fauteuil roulant, situés au niveau de la deuxième porte des autobus équipés.

Cet espace est prioritairement conçu pour les personnes en situation de handicap.

Seules les personnes en fauteuil roulant montent dans le bus par la deuxième porte équipée d'une rampe rétractable. Le nombre de fauteuil roulant maximum autorisé dans les bus est conditionné au nombre d'emplacements prévus et aménagés dans chaque bus.

### Recommandations complémentaires spécifiques aux fauteuils roulants

- Pour monter dans l'autobus, le voyageur se positionne sur le quai et fait signe au conducteur ;
- Le voyageur se présente face à la deuxième porte et appuie sur le bouton indiquant le pictogramme UFR ;
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le voyageur peut monter ;
- Le voyageur procède à la validation de son titre ;
- Le voyageur doit respecter la position de sécurité : dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet, freins serrés ;
- Pour descendre du bus, le voyageur appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le voyageur se présente face à la deuxième porte pour quitter le véhicule ;
- Le voyageur devra s'éloigner suffisamment du périmètre de manœuvre de la rampe afin de ne pas gêner sa rétractation ;
- Par sécurité, les scooters PMR électriques et les fauteuils de plus de 250 kg ne sont pas admis.

## 2.9 ACCES DANS LE TRAMWAY DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Les stations de la ligne de tramway sont toutes accessibles et permettent aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite d'accéder aux quais et aux distributeurs de titres de transport.

Par sécurité, les scooters PMR électriques et les fauteuils de plus de 250 kg ne sont pas admis.

Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle par les portes doubles.

Deux emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite.

Les voyageurs veillent à faciliter la circulation des personnes à mobilité réduite sur les quais et à l'intérieur des rames.

## 2.10 ACCES DES ENGINES DE MOBILITE PERSONNELS (VELOS, HOVERBOARDS, TROTTINETTES, ROLLERS, ...)

### **Dans les bus**

Les vélos standards, gyropodes et hoverboards sont interdits. Seuls les vélos pliants et repliés ainsi que les trottinettes pliées sont tolérés, à condition qu'ils ne constituent pas une gêne ou un danger pour les autres voyageurs.

Le port de rollers, patins à roulettes ou l'usage de planches à roulettes/skateboards est strictement interdit à l'intérieur des véhicules. Ces équipements doivent être portés à la main afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres passagers.

### **Dans le tramway**

Les vélos standards sont autorisés dans les rames les dimanches et jours fériés et en semaine de 9h à 11h30, de 14h30 à 16h30 et après 18h30 et sous réserve que la rame ne soit pas trop fréquentée. Ainsi, en cas d'affluence durant ces créneaux, les usagers avec des vélos standards sont tenus de différer leur voyage ou de descendre de la rame si l'espace est nécessaire pour la montée d'autres passagers sans vélos.

Les gyropodes et hoverboards sont admis à condition de ne pas être portés aux pieds et de ne pas gêner les autres voyageurs.

Les vélos pliants et trottinettes sont autorisés en position repliés.

Le port de rollers, patins à roulettes ou l'usage de planches à roulettes/skateboards est strictement interdit à l'intérieur des véhicules. Ces équipements doivent être portés à la main afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres passagers.

### **Dans les agences commerciales**

Les vélos standards, gyropodes et hoverboards sont interdits à l'intérieur des agences. Seuls les vélos pliants (repliés) et les trottinettes pliées sont autorisés.

Le port de rollers, patins à roulettes ou l'usage de planches à roulettes/skateboards est strictement interdit à l'intérieur des agences. Ces équipements doivent être portés à la main.

## 2.11 OCCUPATION DES SIEGES ET PASSAGES

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, sur l'ensemble du réseau Transvilles.

## 2.12 ACCES DANS LES PARCS RELAIS

Les règles du code de la route sont applicables sur l'ensemble des parcs relais du réseau Transvilles.

La vitesse dans les parcs est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées réservées à cet usage.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents.

Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

Les usagers des Parcs Relais veilleront à préserver la tranquillité des riverains en évitant les nuisances sonores ou les rassemblements pouvant causer des troubles dans l'espace public.

Les Parcs Relais sont ouverts en permanence toute l'année et réservés exclusivement aux usagers du réseau Transvilles. L'accès aux parkings correspondants est conditionné à l'utilisation ultérieure des transports collectifs.

Ce droit d'accès ne constitue pas un droit de garde ou de surveillance. Transvilles décline toute responsabilité en cas de vol, de tentative de vol ou de dégradation des véhicules et des objets qu'ils contiennent.

Selon l'article R417-12 du code de la route, la durée du stationnement du véhicule ne pourra excéder 7 jours, au-delà duquel, il sera procédé à la mise en fourrière du véhicule aux frais du propriétaire qui sera passible d'une contravention de 35€ pour stationnement abusif.

### 2.13 ACCES AUX AGENCES COMMERCIALES

L'agence commerciale de Valenciennes est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 18h, et le samedi de 9h à 17h.

L'agence commerciale de Denain est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 18h et le premier et dernier samedi de chaque mois de 9h à 13h.

Pendant les périodes d'été ou de façon exceptionnelle, les horaires d'ouverture peuvent varier.

Le public n'a pas le droit de pénétrer en-dehors de l'espace qui est réservé à son accueil.

## 3 TITRES DE TRANSPORT

### 3.1 TARIFS ET REGLES D'UTILISATION

Afin de ne pas perturber l'exploitation des services, le voyageur souhaitant acheter un titre à bord doit préparer l'appoint ou sa carte bancaire avant de monter. Pour des raisons de sécurité, les billets de plus de 20 euros ne sont pas acceptés à bord ni en agences.

Les tarifs, durées et modalités de validité des différents titres de transport et des abonnements sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage à l'intérieur des véhicules, dans les agences commerciales Transvilles et sur le site Internet <https://www.transvilles.com/les-tarifs/>

En aucun cas, Transvilles n'est tenu de rembourser le prix des titres de transport qui n'auraient pas été utilisés ou qui auraient été endommagés.

#### **Prenez soin de vos titres de transport :**

La Carte nominative Pass Pass est valable plusieurs années et doit être conservée dans son étui protecteur.

Pour les Billets Pass Pass : évitez les contacts avec l'eau, les objets métalliques et ne les pliez pas.

Les enfants de moins de 6 ans voyageant accompagnés sont transportés gratuitement à condition de ne pas occuper de place assise ou d'être tenus sur les genoux des personnes qui les accompagnent. Ils sont sous la responsabilité entière de ces dernières qui doivent être en possession d'un titre de transport validé. Celles-ci sont invitées, en cas de contestation par un agent du réseau Transvilles, à justifier de l'âge des enfants.

La gratuité pour les enfants de moins de 6 ans est réservée aux déplacements à caractère familial. Elle ne s'applique pas aux enfants voyageant au sein de groupes constitués (écoles, centres de loisirs, associations, ...), pour lesquels l'application d'un tarif spécifique ou l'achat de titres de transport est obligatoire.

Tous les titres de transport, y compris les abonnements, doivent être validés à chaque montée dans un véhicule du réseau, y compris en correspondance.

### **Tixipass et Pass CB**

L'application sécurisée et gratuite TIXIPASS permet d'acheter et de valider ses titres de transport en quelques clics directement depuis un smartphone.

Les titres Transval 1 – Transval 2 – Transval 10 et Transval Journée sont disponibles.

Très simple d'utilisation, elle permet de limiter les échanges de monnaie.

Il n'est cependant pas possible de voyager sur les réseaux TER et ARC-EN-CIEL avec un titre acheté sur Tixipass.

Obtenez dès maintenant votre application gratuite.

De même, il n'est pas possible de voyager sur les réseaux TER et ARC-EN-CIEL avec un titre Pass CB acheté avec la carte bancaire.

Pour voyager en règle sur le réseau Transvilles et/ou dans les TER entre les gares du ressort territorial, y compris en correspondance, les clients doivent être munis d'un ticket sans contact ou d'une carte sans contact chargée avec un titre de transport valable et validé :

- Ticket thermique TransExpress : vendu uniquement à bord des bus et véhicules de transport à la demande - valable 1 heure pour 1 personne ;
- Transval Journée : voyages en illimité pendant 1 journée pour 1 personne (y compris TER si chargé sur carte Pass Pass) ;
- Transval 1 voyage : valable 1 heure pour 1 personne ;
- Transval 2 voyages : valable 1 heure pour 1 ou 2 personnes ;
- Transval 10 voyages : valable 1 heure pour 1 ou plusieurs personnes ;
- Transval 1 Accompagnant Handicap : valable 1 heure pour 1 personne accompagnant d'une personne invalide à 80% minimum porteur d'un justificatif ;
- Abonnement mensuel Pass Lib' : libre circulation durant 1 mois à compter de la 1<sup>ère</sup> validation (TER compris) ;
- Abonnement annuel Elit Lib' : libre circulation durant 1 an à partir de la date souhaitée (TER compris) ;
- Abonnement Pass & Go, réservé aux moins de 25 ans habitant le ressort territorial et sous réserve du paiement des frais de dossier - libre circulation du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août (TER compris). Il est précisé concernant ce titre qu'il n'est valable qu'une fois le titre effectivement chargé sur la carte du bénéficiaire (dans l'attente de l'instruction de la demande d'abonnement, l'utilisateur doit disposer d'un titre de transport valide pour voyager sur le réseau) ;
- Abonnement mensuel Pass City, réservé aux plus de 25 ans habitant le ressort territorial et sous conditions de revenus - libre circulation durant 1 mois à compter de la 1<sup>ère</sup> validation (TER compris) ;
- Abonnement Pass Senior, réservé aux personnes de plus de 65 ans non imposables habitant une commune du ressort territorial et adhérente au dispositif Pass Senior – attribué sous condition de ressources et géré par les mairies ou les CCAS - libre circulation du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre ;
- Forfait Soleil, réservé uniquement aux curistes du Centre Thermal de Saint-Amand-les-Eaux, permet de voyager durant 21 jours. Il est uniquement vendu au Centre Thermal ;
- Ticket Transeco 10 voyages - valable 1 heure - réservé aux personnes munies de la carte «famille nombreuse» de la SNCF, aux demandeurs d'emploi, aux enfants de 6 à 10 ans accompagnés, aux mutilés de guerre,

aux non-voyants, aux anciens combattants, aux personnes voyageant en groupe (au moins 10 personnes voyageant dans un même véhicule. Au-delà de 15 personnes, se renseigner auprès de Transvilles) ;

- Ticket Mimosa 1 voyage valable 1 heure - chargé sur une carte nominative - délivré sous conditions par les mairies ou les CCAS des communes du ressort territorial.

Toute utilisation frauduleuse d'une carte d'abonnement (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers ...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'établissement d'un procès-verbal et la confiscation de la carte.

Par ailleurs, il est précisé que le présent règlement ne s'applique pas sur le réseau TER, ce dernier étant soumis à la réglementation en vigueur sur le réseau ferroviaire Hauts-de-France mobilités.

A ce titre, sur les trajets en TER circulant entre les gares du ressort territorial, l'opérateur ferroviaire de la Région organise le contrôle des titres susmentionnés en intégration tarifaire.

Dès lors, si un voyageur ne dispose ni d'un titre urbain, ni d'un titre ferroviaire valide, il sera considéré par l'opérateur ferroviaire de la Région comme un voyageur en irrégularité tarifaire et verbalisé comme tel, conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau ferroviaire Hauts-de-France mobilités au moment de l'infraction constatée.

### **Déplacements de groupe**

Les tickets Transéco sont utilisables lors d'un déplacement en groupe dans les autobus de ligne régulière et dans le tramway.

Pour bénéficier du tarif préférentiel, le responsable du groupe fera établir au préalable une carte de groupe délivrée en agences commerciales, en remplissant le formulaire prévu à cet effet (disponible sur le site internet, sur demande en agence ou à Allô Transvilles au 03 27 14 52 52).

Le groupe doit être composé d'au moins 10 personnes voyageant dans un même véhicule ou un même tramway en heures creuses (de 9h à 11h30 et de 14h30 à 16h30) du lundi au vendredi scolaire et sans restriction pendant les week-ends et les vacances scolaires. Au-delà de 15 personnes, il est nécessaire de contacter les services de Transvilles. Pour être en règle, les tickets doivent être validés à chaque montée, même en correspondance.

### **Voyages sur les lignes intégrées du réseau interurbain régional ARC-EN-CIEL**

Pour voyager en règle sur le réseau régional ARC-EN-CIEL intégré au réseau Transvilles, le voyageur doit être muni d'un titre régional ou d'un titre inclus dans la gamme urbaine (cf : liste susmentionnée).

Il est précisé que le présent règlement ainsi que le règlement régional s'appliquent sur le réseau ARC-EN-CIEL qui circule à l'intérieur du ressort territorial.

### **3.2 RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL ELIT LIB'**

L'abonnement annuel Elit'Lib ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors du Ressort Territorial imposée par l'employeur de l'abonné ;
- Déménagement hors du territoire du Ressort Territorial ;
- Perte d'emploi définitive ;
- Décès de l'abonné.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, à TRANSVILLES, Place du Hainaut – 59300 Valenciennes.

### **Si l'abonnement a été payé au comptant**

Le remboursement se fera sur la base du temps restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement de l'année souscrite

### **Abonnement payé par prélèvement**

La demande de résiliation doit parvenir au Service Client de Transvilles avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

Transvilles peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration ;
- Falsification des justificatifs ;
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction ;
- Rejet d'un prélèvement mensuel par la banque.

Transvilles se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou impayé.

### **3.3 ACHAT DE TITRES**

Les clients achètent leurs titres de transport auprès des agents de conduite dans les autobus, les autocars, aux distributeurs de titres en stations tramway, dans les agences commerciales Transvilles, auprès des dépositaires et en ligne à l'adresse suivante : <https://boutique.transvilles.com/fr/billetterie>

Ils disposent également de moyens de paiement digitaux (TIXIPASS et Pass CB).

L'application TIXIPASS permet d'acheter et de valider ses titres de transport en quelques clics directement depuis un smartphone.

Les titres Transval 1 – Transval 2 – Transval 10 et Transval Journée sont disponibles.

Le Pass CB permet de voyager avec la carte bancaire sans contact au prix du tarif Transval 1 sans frais de support.

Il est possible d'acheter jusqu'à 6 titres en multi-validant lors du trajet.

Les agents de conduite dans les autobus et les véhicules de transport à la demande vendent uniquement le titre TransExpress sur un support thermique.

Les prix sont fixés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (le SIMOUV).

Le client est tenu de faire l'appoint en agence et dans les bus (Art. L 112-5 du code monétaire du droit financier) lors de son achat de titre. L'agent Transvilles se réserve le droit de refuser les billets supérieurs à 20 €.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas :

- De titres gratuits distribués lors d'opérations commerciales ;
- De perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves, ...), à l'exception des cas prévus par la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs (si le service de transport n'est pas assuré conformément au plan de transport adapté approuvé par le SIMOUV, des modalités de remboursement spécifiques peuvent être mises en œuvre).

### 3.4 FRAIS DE DUPLICATAS DE CARTES ET PRIX DES TICKETS SANS CONTACT

Il est demandé des frais de duplicatas de carte Pass Pass au tarif en vigueur dans les cas suivants :

- La carte est perdue ou volée ;
- La carte est détériorée ;
- Le client souhaite changer un élément présent sur sa carte (photo, nom, prénom, ...).

La création de la nouvelle carte s'effectue dans les agences commerciales Transvilles et les titres y sont reconstitués à l'identique. Tant que le client n'a pas fait refaire sa carte, il doit être muni d'un titre valable pour emprunter les transports.

Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement du ou des titres achetés pendant ce laps de temps.

Pour favoriser la réutilisation, des frais sont appliqués lors du premier achat du support « Billet sans contact ». Le tarif de 0,20 € est indiqué dans les agences commerciales et sur le site internet Transvilles. Ce billet est rechargeable 10 fois uniquement, mais au-delà il peut être échangé gratuitement contre une carte Pass Pass chargée d'un Transval 1 voyage offert.

Le billet sans contact étant anonyme, il ne sera pas possible en cas de perte ou de vol de procéder à un rechargement de voyages, ni de procéder à un remboursement.

### 3.5 VALIDATION DES TITRES

La validation du titre de transport est obligatoire dès la montée dans le bus, le tramway et sur les quais d'accès au TER entre les gares du ressort territorial, y compris en correspondance.

Dans le cas où un valideur ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils à sa disposition dans les véhicules.

La non-validation d'un titre y compris lors d'une correspondance entraîne, en cas de contrôle, une contravention.

## 4 CONTRÔLES ET INFRACTIONS

### 4.1 CONTROLE DES TITRES

Les agents assermentés de Transvilles peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport sur l'ensemble du réseau Transvilles, y compris les lignes intégrées du réseau régional ARC-EN-CIEL circulant dans le ressort territorial. Les clients doivent présenter leur titre en état de validité et validé.

La validation ou l'achat d'un titre au conducteur à titre de régularisation n'est pas possible.

En cas d'infraction, un procès-verbal est rédigé par un agent vérificateur qui est habilité à procéder à un contrôle d'identité. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle, l'agent vérificateur peut requérir l'assistance des forces de l'ordre (conformément à l'article L2241-2 du Code des Transports).

Toute insulte, menace ou agression physique sur un agent Transvilles fera l'objet de l'établissement d'un dépôt de plainte immédiatement transmis au Parquet.

#### 4.2 LISTE NON-EXHAUSTIVE DES INDEMNITES FORFAITAIRES DE 3EME ET 4EME CLASSE

	Paiement immédiat sur place	Paiement entre J+1 et J+7	Paiement entre J+8 et J+30 1 <sup>re</sup> lettre de relance à J+8 (25€ frais de dossier)	Paiement entre J+31 et J+90 2 <sup>e</sup> lettre de relance à J+31 (25€ frais de dossier)	J + 91 Transmission au Procureur de la République
<b>TITRE NON VALABLE TITRE NON VALIDÉ SANS TITRE DE TRANSPORT</b>	<b>35 €</b> Payables à l'agent verbalisateur	<b>50 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>75€</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>100 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>180 €</b> Payables au Trésor Public
<b>ABONNEMENT NON VALIDÉ CORRESPONDANCE NON VALIDÉE</b>	<b>5 €</b> Payables à l'agent verbalisateur	<b>5 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement			<b>180 €</b> Payables au Trésor Public
<b>INFRACTION CLASSE 4 DEGRADATIONS NON RESPECT DU REGLEMENT</b>	<b>150 €</b> Payables à l'agent verbalisateur	<b>150 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>175 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>200 €</b> Payables en agence commerciale, courrier, internet, virement	<b>375 €</b> Payables au Trésor Public

#### Défaut de paiement du PV à J+91

A défaut de paiement dans un délai de 90 jours, Transvilles adresse le procès-verbal d'infraction au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le Ministère Public. Le montant de l'amende forfaitaire majorée (actuellement de 180€ à 375€) reste acquis au Trésor Public.

#### Contestation du PV

Le contrevenant peut contester son PV en formulant une réclamation auprès de Transvilles :

- le site web en remplissant le formulaire dédié ;
- en agence commerciale en remplissant le formulaire dédié.

Une réponse sera faite dans les 15 jours.

#### Délit d'habitude

Selon l'article L2242-6 du Code des transports, est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende le fait de voyager, de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de six contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, et qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

Transvilles transmettra les plaintes pour « délit d'habitude » auprès du Procureur de la République.

#### 4.3 REGULARISATION DES INFRACTIONS

Pour régulariser son procès-verbal, le client a quatre possibilités :

- Immédiatement dans le véhicule auprès de l'agent vérificateur ;

- En ligne, en remplissant le formulaire disponible sur le site internet ;
- Par courrier, accompagné du règlement par chèque à l'ordre de Transvilles, envoyés à l'adresse suivante :  
Transvilles - Service Contentieux 452 Rue du Président Lécuyer- Z.I n°4 - BP 1- 59 880 SAINT-SAULVE ;
- Directement dans une des agences commerciales Transvilles à Denain ou à Valenciennes muni de son PV.

#### 4.4 DISPOSITIF « TROK'IT »

##### **Le cas général du voyageur en situation de fraude :**

Le voyageur dispose de la faculté de régler l'indemnité forfaitaire minorée (35 €) auprès de l'agent verbalisateur ou, sur proposition de ce dernier, d'échanger son procès-verbal contre un abonnement de la gamme tarifaire en vigueur tenant compte de l'éligibilité à certains titres et du montant de l'amende appliquée (le montant de l'abonnement proposé étant nécessairement égal ou supérieur à celui de l'amende).

En cas d'acceptation par le voyageur, le bénéfice du « Trok'it » n'est plus possible pendant une période de 48 mois glissants.

##### **Le cas particulier du voyageur en situation de fraude et éligible à l'abonnement « Pass & Go » :**

En pareille hypothèse, la procédure ci-dessous s'applique :

- le voyageur dispose de la faculté de régler l'indemnité forfaitaire minorée (35 €) auprès de l'agent verbalisateur ou, sur proposition de ce dernier, d'échanger son procès-verbal contre un abonnement « Pass & Go » (frais de dossier à 20 €) ;
  - en l'absence de paiement sur place ou d'échange immédiat « Trok'it » : première relance par courrier à J+8 sans application de frais de dossier (25 €), l'indemnité due restant donc de 50 € ;
  - jusqu'à J+30 le montant de l'indemnité forfaitaire reste fixé à 50 € et le « Trok'it » (échange du procès-verbal contre abonnement Passa € Go à 20€) est toujours possible ;
  - à J+31, envoi du second courrier de relance et le fraudeur doit alors s'acquitter de l'amende majorée de 75 € (indemnité forfaitaire 50€ et frais de dossier 25€), sans pouvoir utiliser le « Trok'it » ;
  - à j+91 le procès-verbal est transmis au Procureur de la République et l'amende forfaitaire majorée est recouvrée par le Trésor Public (180€ pour défaut de titre de transport).

A n'importe quel stade de la présente procédure, le bénéfice du « Trok'it » n'est plus possible pendant une période de 48 mois glissants en cas d'acceptation par le voyageur.

## 5 DONNÉES PERSONNELLES ET DROITS D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

Transvilles propose des supports unitaires non nominatifs (billets sans contact) permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Lors de la souscription d'un abonnement, les données personnelles collectées par Transvilles font l'objet d'un traitement informatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et/ou de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la validité du titre de transport du client.

Elles sont destinées à Transvilles qui est responsable de leur traitement.

Les données personnelles sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Pour plus d'informations, il suffit de consulter la politique de confidentialité, disponible sur [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins d'information.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Transvilles :

- Par mail à [question@transvilles.com](mailto:question@transvilles.com)
- Par courrier à Transvilles- Place du Hainaut – 59300 VALENCIENNES.

## 6 SÉCURITÉ

### 6.1 DANS LES DIFFERENTS MODES DE TRANSPORT

Pour la sécurité de tous, il est demandé aux voyageurs de :

- Se tenir aux poignées et bornes d'appui ;
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes ;
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses ;
- Respecter le règlement concernant les animaux ;
- Respecter le règlement relatif aux précautions concernant les enfants.

### 6.2 ACCIDENTS

En cas d'accident survenu à bord du matériel roulant du réseau Transvilles, le client a dans un premier temps l'obligation de se présenter ou le signaler au conducteur pour les lui faire constater.

Il devra ensuite déclarer l'accident par courrier détaillé expliquant les circonstances à Transvilles - 452 Rue du Président Lécuyer- Z.I n°4- BP 1- 59 880 SAINT-SAULVE sous les 48h après l'accident.

En ce qui concerne les parcs relais, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient provoquer à l'intérieur des parcs tant aux véhicules qu'aux installations. Ils sont tenus de les déclarer par courrier à Transvilles - 452 Rue du Président Lécuyer- Z.I n°4- BP 1- 59 880 SAINT-SAULVE sous 48h.

Transvilles se réserve le droit de porter plainte en cas de dommages causés non déclarés.

Transvilles ne pourra être tenu responsable des accidents résultant d'intempéries ou de phénomènes météorologiques.

En cas de dégâts matériels et/ou corporels, les accidents entre usagers sont régis, comme sur la voie publique, soit par constat amiable soit par constat de police.

## 7 RESPONSABILITÉS

### 7.1 PARCS RELAIS

L'autorisation de garer un véhicule dans les parcs relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule quelle qu'en soit la cause.

Transvilles ne peut être tenue responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne, ...).

### 7.2 OBJETS PERDUS OU TROUVES

Transvilles n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau ou en agence commerciale, ni de la détérioration d'objets laissés ou non sans surveillance.

### 7.3 CONSERVATION DES OBJETS PERDUS OU TROUVES

Le client qui perd un objet peut le signaler sur la plateforme TROOV en ligne de Transvilles accessible à l'adresse suivante, en y détaillant autant que possible le bien perdu : <https://troov.com/transvilles>

De son côté, lorsque qu'un objet est retrouvé, Transvilles l'enregistre sur la plateforme TROOV.

Si l'objet correspond à un profil déjà répertorié dans la base, le client est contacté par mail, l'invitant à se rendre à l'agence commerciale où l'objet est entreposé. Le client pourra, si l'objet lui appartient, le récupérer sur présentation d'un justificatif d'identité dans un délai de 2 semaines à partir de l'envoi du mail.

Les objets trouvés, autres que les denrées périssables, sont centralisés à l'agence commerciale Transvilles, Place du Hainaut à Valenciennes ou à l'agence commerciale Transvilles, rue de Villars à Denain.

Après 15 jours de garde, les objets, s'ils n'ont pas été réclamés par leur propriétaire et rendus, sont détruits.

Les denrées périssables sont détruites le soir-même.

## 8 TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

### 8.1 ANIMAUX

L'accès au réseau Transvilles est interdit aux animaux, à l'exception des catégories suivantes et sous réserve du respect de conditions de sécurité et de salubrité :

- Petits animaux de compagnie : les animaux de petite taille sont admis gratuitement s'ils sont transportés dans un contenant fermé (panier, sac, cage) et tenus sur les genoux. Ils ne doivent en aucun cas incommoder les autres voyageurs ou souiller le matériel ;

- Chiens guides et d'assistance : les chiens accompagnant les personnes titulaires d'une carte d'invalidité ou de la carte « mobilité inclusion » (CMI) ainsi que les chiens en phase d'apprentissage sont admis gratuitement et sans muselière obligatoire (article L211-30 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Ils doivent être identifiables par leur harnais ou leur gilet

- Chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie : conformément à la loi n°99-5 du 6 janvier 1999, l'accès aux véhicules et aux locaux du réseau est strictement interdit aux chiens d'attaque dits de « 1<sup>ère</sup> catégorie » ;

- Chiens de 2<sup>ème</sup> catégorie et chiens de grande taille : les chiens de garde et de défense (2<sup>ème</sup> catégorie) ainsi que les chiens dont la taille ne permet pas le transport dans un contenant fermé sont uniquement admis dans le tramway. Ils doivent être obligatoirement muselés et tenus en laisse courte par une personne majeure. Le propriétaire doit être en possession du permis de détention légal pour les chiens de 2<sup>ème</sup> catégorie.

Le propriétaire est seul responsable des dommages ou salissures causés par son animal. Tout animal présentant un comportement agressif ou perturbant la sécurité pourra être exclu du véhicule par le personnel de bord.

Il est formellement interdit de laisser un animal seul à bord d'un véhicule en stationnement sur les parcs-relais du réseau, sous peine d'alerte immédiate des autorités pour maltraitance ou mise en danger (Art. R654-1 du Code Pénal).

### 8.2 OBJETS ENCOMBRANTS, BAGAGES, COLIS

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas Transvilles ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

Tous les bagages à main ou colis doivent être tenus pour ne pas tomber ni blesser un passager dans le véhicule ou sur les quais.

Il est interdit de pénétrer dans les bus et tramways du réseau Transvilles avec des objets encombrants.

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques ou explosives sur l'ensemble du réseau Transvilles.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

En cas de colis abandonné ou suspect, un signalement pourra être fait au personnel Transvilles présent qui prendra les mesures nécessaires.

## **9 INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES**

### **9.1 INTERDICTIONS DIVERSES SUR L'ENSEMBLE DU RESEAU TRANSVILLES, Y COMPRIS DANS LES AGENCES COMMERCIALES**

Sur l'ensemble du réseau Transvilles, il est interdit aux clients, sous peine d'amende (prévue à l'article 4.2 du présent règlement) de :

- Gêner l'accès à Transvilles des compartiments ou armoires techniques situées dans les bus et tramways, dans les parcs relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de Transvilles ;
- Parler sans nécessité au personnel de Transvilles lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique ;
- Pénétrer dans la loge de conduite des tramways sans autorisation expresse ;
- Agresser verbalement ou physiquement le personnel de Transvilles ;
- S'asseoir à même le sol ou s'allonger dans les véhicules du réseau ;
- Mettre les pieds sur les sièges de ces derniers ;
- Pratiquer toute forme de mendicité ;
- Pratiquer toute activité sportive ou jeu ;
- Pénétrer avec des vélomoteurs, tricycles ou chariots type « supermarché » dans tous types de véhicules ou dans les agences commerciales ;
- Signaler par quelque moyen que ce soit (réseaux sociaux, applications, ...) la présence d'agents de contrôle sur le réseau ;
- Se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette, hoverboard ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules ou dès leur entrée dans les agences Transvilles et de les garder à la main ;
- Monter à bord en n'observant pas les règles d'hygiène élémentaires, en état d'ivresse, en état d'incontinence, en portant une tenue susceptible d'incommoder les autres voyageurs par son odeur, ou de souiller par contact les autres voyageurs, le personnel, les sièges, etc... ;
- Manger et boire dans les véhicules du réseau et agences commerciales ;
- Fumer, cracher et vapoter dans les véhicules du réseau et agences commerciales ;
- Provoquer des flammes, introduire des matières inflammables ;
- Proposer à la vente ou consommer de l'alcool ou toute substance illicite ;

- Faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores jouer de la musique ou animer un spectacle de quelque nature que ce soit (de telles activités pourront être autorisées par Transvilles, aux conditions d'heures et d'emplacement qui seront fixés par ce dernier) ;
  - Distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de Transvilles ;
  - Apposer sur l'ensemble des installations du réseau Transvilles des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tags - tracts ou affiches ...) ;
    - Solliciter la signature de pétitions, se livrer à une quelconque propagande, tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les véhicules, sur les quais, les abris ou en agences commerciales ;
    - Offrir, louer, vendre quoi que ce soit, se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Transvilles ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation de Transvilles ;
    - Effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation préalable de Transvilles. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par Transvilles aux conditions d'heures et d'emplacement qui seront fixés par ce dernier selon les procédures d'autorisation de travail indispensables à toute intervention sur l'ensemble de ses installations ;
      - Donner des pourboires au bénéfice du personnel de Transvilles ;
      - Se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
      - Déplacer ou modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par Transvilles ;
      - Modifier, déplacer ou dégrader les véhicules, les bâtiments, ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation ;
      - Dégrader ou faire obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle ;
      - Souiller, dégrader ou détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations et les installations de toutes natures ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
      - Abandonner ou jeter dans les véhicules, les arrêts et les installations de toutes natures, tous papiers (journaux, emballages, titres de transports, ...), résidus ou détritres de toutes natures pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

### 9.3 INTERDICTIONS CONCERNANT LES PARCS RELAIS

Il est interdit aux clients de :

- Rester à l'intérieur d'un véhicule garé ;
- Provoquer des flammes, introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule ;
  - Procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage ou lavage ;
  - Dégrader les installations ou les véhicules en stationnement ;
  - Utiliser des appareils produisant des nuisances sonores susceptibles d'incommoder les riverains.

## 10 DIVERS

### 10.1 RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX- RECLAMATIONS

#### Renseignements commerciaux

Dans le bus, le conducteur accueille les voyageurs et veille à leur confort et à leur sécurité. Le conducteur est à la disposition de chaque voyageur pour lui fournir le renseignement dont il pourrait avoir besoin. Pour des raisons de sécurité, il est préférable de s'adresser au conducteur du bus lorsque le véhicule est arrêté. Conformément à l'article R.2241-16 du Code des Transports, il est interdit de parler au conducteur sans nécessité pendant la marche du véhicule, afin de garantir sa pleine attention à la route.

Les voyageurs doivent se conformer aux consignes données par le conducteur.

Lorsque le conducteur ou tout agent de Transvilles ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser aux agences commerciales situées Place du Hainaut à Valenciennes ou Espace Villars à Denain, sur le site web ou auprès d'allô Transvilles au 03 27 14 52 52.

#### Réclamations

Pour tout litige, le client peut adresser des réclamations écrites à Transvilles, Service Client, Place du Hainaut – 59300 VALENCIENNES ou remplir le formulaire disponible sur le site [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service clientèle de Transvilles, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### 10.2 INFORMATION A LA CLIENTELE

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau Transvilles. Il est mis à disposition dans les agences commerciales Transvilles, Place du Hainaut à Valenciennes et Espace Villars à Denain sur simple demande. Ce règlement peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est disponible sur le site internet [www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)

## 11 ANNEXES AU PRESENT REGLEMENT

**Annexe n°1 : Règlement spécifique d'utilisation des services FLEXTAD et FLEXPRO.**

**Annexe n°2 : Règlement spécifique d'utilisation des services FLEXSESAME.**

**Annexe n°3 : Règlement spécifique d'utilisation des services Parcs-Vélos.**

**Annexe n°4 : Règlement spécifique d'utilisation des services Vélos en Libre-Service.**