

1- ACCÈS AU BUS - TRAM

Montée / descente du bus/tram

La montée et la descente des voyageurs s'effectuent obligatoirement aux arrêts, sauf en cas de force majeure et sur ordre du conducteur.

En bus :

- tous les arrêts, à l'exception des terminus sont facultatifs. Il faut donc demander l'arrêt en appuyant suffisamment tôt sur l'un des boutons situés dans le bus.
- la montée s'effectue par la porte avant, la descente par la porte arrière.

En tram :

- arrêt possible à toutes les stations tram lors de son trajet
 - la montée et la descente s'effectuent à l'avant ou à l'arrière, au choix du voyageur.
- En Baladine, la montée et la descente s'effectuent à la demande sur l'itinéraire.

Durant le trajet

- Pendant toute la durée du trajet, il est fortement recommandé, particulièrement aux personnes âgées, aux jeunes enfants et aux personnes à mobilité réduite d'être assis. À défaut, il est recommandé de se tenir aux barres et poignées afin d'éviter toute chute.
- Il est recommandé aux jeunes enfants d'être assis dos à la route pour éviter toute chute lors de freinage d'urgence.
- Il est recommandé de ne pas laisser les enfants dans les poussettes. À défaut, la poussette doit être installée dos à la route et tenue par un adulte.

2- TITRE DE TRANSPORT

Voyager en bus -tram

- Toute personne voyageant à l'intérieur d'un bus ou d'un tram doit être obligatoirement munie d'un titre de transport en cours de validité, sauf les enfants de moins de 6 ans qui voyagent gratuitement.
- Tous les titres de transport doivent être validés à la montée dans le bus/tram, y compris lors des correspondances.
- Chaque ticket donne droit à 1 heure de transport à partir de l'heure de validation. Lors d'une correspondance le titre de transport doit obligatoirement être validé. Au-delà d'1 heure et si vous êtes toujours dans le bus, vous devez valider un autre voyage.

Acheter son titre de transport

- Le Ticket 1 voyage est en vente :
- > Pour un usage immédiat: aux Distributeurs de Titres présents sur l'ensemble des stations tram, aux principaux arrêts Chron'hop ou par SMS en envoyant Orizo au 93200.
- > Pour un usage immédiat ou différé : avec l'application Tixipass, chez les commerçants dépositaires, en boutique Orizo ou sur la E-Boutique depuis orizo.fr ou l'application mobile en le rechargeant sur votre carte Orizo.

Il est valable pour 1 heure de voyage, correspondance comprise. Sous la forme d'un QR Code, le Ticket 1 voyage est vendu :

- > dans le bus est déjà validé, il doit être validé en correspondance.
- > aux Distributeurs de Titres, il faut le valider à la montée.

- Les autres titres à voyage (tickets 10 voyages, Pass journée, tickets de groupe...) sont en vente en boutique Orizo, chez les commerçants dépositaires, sur la E-Boutique en les rechargeant sur votre carte Orizo depuis orizo.fr ou l'application mobile, aux Distributeurs de Titres présents sur l'ensemble des stations tram et aux principaux arrêts Chron'hop. Ces titres sont rechargeables 10 fois, ne les jetez pas, gardez-les pour un prochain usage.

- La carte d'abonnement ORIZO est valable 10 ans, elle existe en 2 formats:
 - > Anonyme: pour acheter des tickets à voyages
 - > Personnalisée: pour les abonnements mais aussi pour les titres à voyages.
- Tarif : 6 euros à régler par le client pour la création de la carte, perte, vol ou détérioration. La carte doit être validée à chaque montée. En vente en boutique Orizo ou sur orizo.fr, elle est rechargeable en boutique Orizo, chez les commerçants dépositaires, sur orizo.fr, sur l'appli mobile et aux Distributeurs de Titres.

- Il est recommandé de préparer sa monnaie et de faire l'appoint avant l'arrivée du bus.
- En cas d'impossibilité de rendre la monnaie sur un billet de 20€ et plus, notre conducteur pourra proposer un « reçu de vente » en échange du billet. Sur présentation de ce reçu de vente, le client se fera remboursé en boutique Orizo.
- Les chèques ne sont pas acceptés dans les bus.
- Les cartes bancaires ainsi que tous autres moyens électroniques de paiement sont acceptés en boutique Orizo ou sur orizo.fr, elle est rechargeable en boutique Orizo, chez les commerçants dépositaires, sur orizo.fr, sur l'appli mobile et aux Distributeurs de Titres.

3- CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

Voyager en règle

- Toute personne voyageant dans les bus/tram doit obligatoirement présenter son titre de transport à toute demande des agents de contrôle et doit pouvoir justifier de son identité en cas de besoin. En cas de refus de la part du client, les agents de contrôle pourront faire intervenir les forces de l'ordre.
- Un procès-verbal en cas de situation irrégulière sera dressé par les agents assermentés (Agents de maîtrise et vérificateurs).

Contestation

Pour toute contestation, adressez-vous à :

Boutique Orizo - Avenue de Lattre de Tassigny - 84000 Avignon ou sur orizo.fr

4- PLACES RÉSERVÉES

- **En bus** : 4 places assises réservées (2 places derrière le conducteur et 2 places à côté de la porte avant) sont réservées sur présentation d'un justificatif ou en raison de leur état de santé et par priorité. 1 zone UFR (Unité Fauteuil Roulant) situé au milieu des bus standards est réservée à toute personne en fauteuil roulant et aux poussettes
 - **En tram** : 3 places assises réservées au milieu de la rame et 1 zone UFR
- Emplacements réservés :
- > Aux personnes mutilées de guerre
 - > Aux non-voyants et malvoyants
 - > Aux personnes invalides
 - > Aux femmes enceintes
 - > Aux personnes âgées
 - > Aux personnes accompagnant un enfant de moins de 6 ans.

5- OBJETS ENCOMBRANTS OU DANGEREUX

Transport d'objets et produit dangereux

Les armes à feu, les objets tranchants ou coupants, les bonbonnes de gaz, les produits inflammables (carburant, alcool ...), les produits explosifs, les vélos et trottinettes non pliants et tout objet encombrant ou dangereux susceptible d'entraver la sécurité des autres voyageurs sont strictement interdits dans les bus/tram. Toutefois, les vélos pliants et les trottinettes pliables sont acceptés.

Objets perdus

- Les objets sans valeur retrouvés dans les bus/tram sont conservés 15 jours par Orizo.
 - Les objets de valeur (papiers d'identité, portefeuilles, portes monnaie, téléphones, tablettes, appareils photos, bijoux, chéquiers, montres...) sont conservés 3 jours puis remis au siège de la Police municipale.
 - Les denrées périssables ne sont pas conservées.
 - Les objets trouvés sont à récupérer en boutique Orizo après vérification.
- Dans tous les cas, Orizo décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

6- TRANSPORT D'ANIMAUX

Chien guide de personne non-voyante ou malvoyante

- Le voyageur non-voyant ou malvoyant doit présenter sa carte d'invalidité à la montée dans le bus. Il peut voyager avec son chien guide non muselé dans les bus/tram. Le chien guide voyage gratuitement.
- La personne non-voyante ou malvoyante a droit à un accompagnateur qui voyage gratuitement.

Autres animaux

- Les animaux domestiques (chien ou chat) sont acceptés dans les bus/tram dans les conditions suivantes :
 - >> Les animaux de petite taille doivent obligatoirement être tenus dans un panier ou cabas sur les genoux du voyageur. Ils voyagent gratuitement.
 - >> Les animaux de grosse taille doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse. Leur voyage est payant (ticket ou abonnement à leur nom).

7- INTERDICTION DE FUMER/VAPOTER

- Par le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif est applicable à partir du 1er février 2007.
- Cette interdiction s'applique :
 - > Dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.
 - > Dans tous les moyens de transport collectif
 - > Dans tous les espaces non couverts des écoles, collèges et lycées, ainsi que les établissements destinés à l'accueil, la formation ou l'hébergement des mineurs.

- > A l'intérieur des bus/tram, cette loi s'applique à tous : voyageurs, personnel Orizo
- L'interdiction de fumer est sanctionnée par l'Article 80-2 (3ème alinéa) du décret du 22 mars 1942.

Cette interdiction s'applique également aux cigarettes électroniques.

8- RESPECT MUTUEL DANS LES BUS/TRAM

- L'utilisation de lecteur audio, de téléphone portable, de consoles de jeux ou de tout autre appareil sonore doit être faite en toute discrétion et ne doit pas apporter de gêne ni aux autres voyageurs, ni au conducteur.
 - Il est interdit de poser ses pieds sur les sièges.
 - Il est interdit de jeter ses débris à l'intérieur des bus.
 - Il est interdit de manger et de boire à l'intérieur des véhicules
- En cas de non-respect, un procès-verbal sera dressé pour motif : trouble à l'ordre public.

9- VIDÉOSURVEILLANCE

- Tous les bus sont équipés d'un système de vidéoprotection avec 2 ou 3 caméras par bus.
- Toutes les rames du tram sont équipées de vidéosurveillance soit 4 caméras au total pour les salles voyageurs et 1 enregistreur CCTV.
- La vidéoprotection fait partie des éléments de sécurité du service de bus/tram, tant pour les voyageurs que pour le personnel Orizo.
- La vidéoprotection enregistre l'activité du réseau pendant toute son exploitation. Ces images peuvent être visualisées à la demande par des personnes assermentées lors de tout incident afin d'appréhender dans les meilleurs délais les auteurs de trouble.

10- INCIVILITÉS

- Tout acte d'incivilité est passible d'un procès-verbal dressé pour motif «trouble à l'ordre public». Vous trouverez ci-dessous une liste non-exhaustive des cas d'incivilité :
- > Animal interdit ou non muselé
 - > Crachat
 - > Détérioration du matériel
 - > Entrave au fonctionnement des portes
 - > Décompression des portes
 - > Matières ou objets interdits (cf. paragraphe 5)
 - > Matières dangereuses ou nauséabondes
 - > Mendicité
 - > Obstruction volontaire d'oblitération
 - > Forte nuisance sonore (musique, cris, chahut)
 - > Mettre ses pieds sur les sièges et banquettes des bus/tram

11- FRAUDES & AMENDES FORFAITAIRES

- La fraude coûte cher à la collectivité et aux voyageurs. Chaque voyageur qui fraude, c'est autant de recettes qui ne sont pas mises à la disposition de l'amélioration du réseau.
 - Toute personne qui voyage en fraude ou ne respecte pas les règles du bus/tram, s'expose à un procès-verbal et doit régler une amende forfaitaire.
 - Le montant de l'amende doit être réglé immédiatement auprès de l'agent de contrôle qui délivrera un reçu. À défaut, le contrevenant doit présenter une pièce d'identité et un délai de 8 jours sera accepté pour le paiement de l'amende.
 - Motif de verbalisation justifiant le paiement d'une amende (voir grille des tarifs sur orizo.fr et dans les véhicules) :
 - > Personne voyageant sans titre de transport ou avec un titre falsifié
 - > Personne voyageant avec un titre de transport non validé ou périmé
 - > Personne voyageant avec le titre de transport d'un tiers
 - > Trouble de l'ordre public
 - > Personne qui fume/vapote
- En cas de non-paiement :
- > Au-delà de 8 jours, une majoration sera appliquée pour frais de dossier.
 - > Au-delà de 2 mois, le dossier sera transmis au Procureur de la République.

Boutique ORIZO

Du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h, le samedi de 9h à 12h.
Parvis de la Gare, boulevard St Roch- 84 000 Avignon
04 32 74 18 32 - Arrêts : Jaurès, Avignon Poste & Gare Centre