



Règlement intérieur de Transport des Lignes Express Régionales ZOU ! (LER ZOU !) en vigueur à compter du 20/06/2020

Vu le règlement européen n° 561/2006 du 15 mars 2006

Vu le Code pénal

Vu le Code de Procédure pénale

Vu le Code des transports

Vu la loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs

Vu la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe)

Vu 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

Vu 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

Vu la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM)

Préambule

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est l'autorité organisatrice des transports publics routiers de voyageurs d'intérêt régional, conformément à l'article L3111-2 du Code des transports.

Le présent règlement intérieur a été approuvé par le Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur, il est valable jusqu'à sa prochaine modification.

Le présent règlement intérieur a pour but de garantir la sécurité des personnes à bord de l'autocar mais également des autres personnes situées en dehors du car en prévenant tout risque d'accident. Il a également pour objectif d'assurer le bon fonctionnement du service public de transport routier de voyageurs.

Les voyageurs acceptent les termes du présent règlement intérieur.

Conditions d'accès au service

Article 1 – Tarification

Les tarifs des différents titres de transport sont fixés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur et sont portés à la connaissance des voyageurs par tous moyens et notamment sur le site internet zou.maregionsud.fr, par le Service Commercial ZOU! joignable au numéro 0809 400 013, à bord du car, dans les gares routières ainsi que dans les locaux du transporteur qui accomplit le voyage. La Région sera susceptible de faire évoluer ces tarifs.

Les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transports sont définies dans les Conditions Générales de Vente des titres de transports du réseau LER.

Article 2 – Les Voyageurs

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport à son entrée dans l'autocar. Il doit le présenter au conducteur dès la montée. Il en est de même pour les correspondances et les abonnements. Il ne doit lui faire subir aucune altération de nature à entraver, à aucun moment du voyage, l'action du contrôle.

Il est recommandé aux voyageurs de faire l'appoint lors de l'acquisition d'un titre de transport à bord du véhicule.

Tout voyageur descendant avant le point de destination de son billet, perd droit au parcours restant à effectuer. En aucun cas le transporteur n'est tenu de rembourser le prix des titres de transport qui n'auraient pas été utilisés.

Article 3 – Admission des voyageurs à bord

Les voyageurs doivent se signaler au conducteur pour la montée (en faisant signe au conducteur) et la descente à l'aide des boutons d'arrêts lorsqu'il en existe à bord du véhicule. Seuls les arrêts conventionnés peuvent être desservis. Il est recommandé de se présenter quelques minutes en avance au point d'arrêt.

Il est impératif d'attendre l'arrêt total du car pour monter ou descendre.

L'accès au service se fait sous réserve des places disponibles dans le véhicule.

- Pour monter dans un véhicule les voyageurs doivent impérativement être munis d'un titre de transport valable ou l'acheter, à titre exceptionnel, directement à bord.

La validation du titre de transport est obligatoire à chaque montée dans le véhicule lorsque le véhicule est équipé de billettique. Dans le cas contraire, la présentation des titres au conducteur est obligatoire pour les titres à vue.

Les places situées à l'avant du véhicule sont réservées, par ordre de priorité :

- aux personnes handicapées munies d'une carte d'invalidité ;
- aux personnes âgées ;
- aux femmes enceintes.

Tout voyageur se présentant sans sa carte ZOU! doit s'acquitter d'un titre de transport.

La gratuité du transport est admise pour les personnes accompagnant une personne à mobilité réduite titulaire de la carte d'invalidité dont l'invalidité est au moins égale à 80%.

Les enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport voyagent gratuitement. Les enfants accompagnés d'un adulte sont sous la responsabilité et la vigilance de leur accompagnateur.

Les enfants de moins de 10 ans non accompagnés d'un adulte ne sont pas admis dans l'autocar.

Article 4 – Sécurité des enfants voyageant seuls

Le représentant légal des enfants de plus de dix ans voyageant seuls, non dotés d'un Pass ZOU!Études, doivent accompagner l'enfant au point de départ, présenter au chauffeur une pièce d'identité ainsi que le titre de transport de l'enfant, il devra indiquer le nom de la personne qui récupèrera l'enfant à destination.

Durant le trajet, l'enfant devra être muni d'une copie de sa pièce d'identité, une copie du livret de famille ainsi que d'une autorisation expresse signée par ses parents pour voyager seul à bord de l'autocar.

A l'arrivée, l'enfant devra être récupéré par la personne indiquée au départ, si personne ne se présente pour récupérer l'enfant, le chauffeur conduira l'enfant en lieu sûr auprès des services de police ou de la gendarmerie les plus proches, où le représentant légal devra venir le chercher à ses frais.

Les autocars sont conformes aux exigences légales relatives à la sécurité du transport d'enfants non accompagnés.

Les parents d'un mineur auteur d'une infraction à bord d'un autocar doivent réparer financièrement le préjudice subi par la victime (préjudices matériels, physiques, ...).

Article 5 – Groupes

Le transport des groupes est accepté dans la limite de 8 personnes maximum et sous réserve des places disponibles. Au-delà, il est nécessaire d'en faire la demande au moins 72h avant le voyage auprès du transporteur, sur le site zou.maregionsud.fr ou auprès du Service Commercial ZOU!, joignable au numéro 0809 400 013. En cas de surnombre le transporteur se réserve le droit de refuser leur accès à bord.

Article 6 – Bagages

Il est admis gratuitement un bagage à main en cabine et un bagage en soute par personne.

Concernant les bagages en cabine, sont admis dans les autocars :

- les paquets peu volumineux dont la plus grande dimension est inférieure à 45 cm, susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins et d'un poids ne dépassant pas 10 kg (ils ne doivent en aucun cas gêner les couloirs ou les accès) ;
- les bagages volumineux doivent être placés en soute ;
- les poussettes doivent être pliées et rangées en soute ;
- les vélos sont transportés en soute ou sur des supports à vélos dans la limite de la place disponible, moyennant le paiement du tarif en vigueur (lorsque le vélo est emballé dans une housse il est considéré comme un bagage) ;
- tout bagage supplémentaire par personne sera payant au tarif messagerie.

Ne sont pas admis dans les autocars :

- les objets qui par leur forme, leur nature, leur odeur, leur destination peuvent gêner, salir, incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les cars (notamment les armes, bouteilles de gaz, batteries, vitres, tout objet ou produit inflammable).

Les voyageurs doivent informer le conducteur, en descendant du car, qu'ils vont récupérer leur bagage dans la soute.

Les bagages sont transportés sous la garde et la responsabilité des voyageurs qui sont tenus de prendre les précautions nécessaires à ce transport.

Article 7 – Animaux

Les chiens d'aide aux personnes handicapées, ayant fait l'objet d'un dressage spécial, accompagnant les titulaires d'une carte d'invalidité, sont admis gratuitement à bord, à condition d'être tenus par un harnais spécifique.

Aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport de voyageurs.

Par dérogation :

- les animaux domestiques de petite taille (- de 10kg), voyagent à demi-tarif sur les genoux du propriétaire et sont transportés dans des paniers convenablement fermés ou dans des cages suffisamment enveloppées afin de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 45 cm ;
- les chiens de plus de 10 kg, tenus en laisse et muselés, voyagent à demi-tarif, ils voyagent sous le siège.

Ni le transporteur ni l'Autorité organisatrice ne peuvent être tenus responsables des accidents ou dommages causés par les animaux.

Leur gardien est responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner aux tiers, personnels, matériels ou installations et demeure entièrement responsable de son animal, en particulier il doit nettoyer les salissures ou réparer les dégradations.

Article 8— Sécurité et Obligations du voyageur

S'appliquent les dispositions du chapitre 2 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatifs à la sureté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Les voyageurs admis à circuler sur le réseau de transport LER ZOU! acceptent le règlement intérieur, se comportent de façon courtoise envers le conducteur et les autres voyageurs.

Les personnes qui, par leur tenue ou leur comportement, risqueraient d'incommoder les autres voyageurs ou de causer un trouble à l'ordre public ne seront pas autorisées à monter dans l'autocar, même si elles ont acquitté le prix du voyage.

Le conducteur est autorisé à refuser objectivement l'accès à l'autocar à un client au comportement induisant manifestement un risque de troubles à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses...) ou risquant d'importuner les autres usagers.

Lorsqu'un voyageur, à l'exception des usagers mineurs, manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur peut lui imposer de descendre au prochain arrêt prévu sur le parcours. Le voyageur ne pourra pas dans ce cas exiger le remboursement du voyage.

Les usagers doivent voyager assis. Le conducteur peut refuser l'accès au véhicule en cas de dépassement du nombre de places assises.

Tout voyageur doit :

- le voyageur doit obligatoirement attacher sa ceinture de sécurité, conformément à l'article R 442 - 1 - 3 du code de la route et rester assis tout au long du trajet, (tout contrevenant s'expose à une amende de 4ème classe prévue par le code de la route) ;
- tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel de conduite, d'exploitation ou de contrôle ;
- observer les règles d'hygiène élémentaire.

Il est interdit à toute personne :

- de descendre et monter en dehors des arrêts définis sur les lignes ;
- d'entrer dans un car ou d'en sortir avant l'arrêt complet ou au mépris des règles habituelles ;
- de tenter de sortir du véhicule avant son arrêt total ;
- de monter dans les cars en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants ;
- de transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
- de monter à bord avec tout objet dangereux pouvant être considéré comme une arme ou constituant un danger (bouteille de gaz, jerrycan d'essence) ;
- de monter dans le véhicule avec des paquets, des objets ou des vêtements comportant des extrémités métalliques pointues ou coupantes ;
- de monter en surnombre dans un car ;
- de fumer ou « vapoter » dans le car, l'usage de la cigarette électronique est également interdit ;
- de boire et de manger dans le car ;
- de gêner les voyageurs ou les agents, notamment dans les passages et accès ;
- de circuler dans le véhicule durant le trajet ;
- de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit (conversations y compris en téléphonant à voix haute, chants, disputes, gestes inconvenants, etc.), en particulier par l'emploi d'appareils de diffusion sonore ;
- de lancer des projectiles ;
- de se pencher à l'extérieur ;
- de mettre les pieds sur les sièges ;
- de souiller, de dégrader le matériel, laisser des papiers d'emballage et autres déchets, bouteilles, journaux, etc. ;
- de quêter, de distribuer ou de vendre quoi que ce soit dans un car, en particulier de distribuer des tracts ou de se livrer à des activités commerciales ou de propagande à l'intérieur du véhicule ;
- de voler tout élément du véhicule ;
- de se servir, dans le car, d'un objet quelconque réservé au personnel ;
- d'empêcher la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité ;
- d'utiliser les dispositifs d'arrêt d'urgence, ou toute autre dispositif de sécurité, en dehors d'une situation le justifiant ;
- d'entretenir des conversations avec le conducteur pendant la marche, sauf pour demander l'arrêt ou des renseignements ;
- d'actionner les commandes de l'ensemble du poste de conduite du véhicule, ou d'une façon générale, les dispositifs propres à l'exploitation ;
- d'effectuer toute autre action mettant en péril la sécurité des voyageurs et du conducteur.

Article 9 – Contrôles - Voyageur en situation irrégulière

Les contrôles des titres de transport sont effectués par des contrôleurs assermentés. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle. Le voyageur doit être en mesure, lors du contrôle, de justifier les conditions d'accès au titre qu'il présente au contrôleur.

En vertu de l'article 2240-6 du Code des transports, est considéré en situation irrégulière tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre de transport non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre.

Les situations d'irrégularité sont notamment :

- 1- Circulation sans aucun titre de transport.
- 2- Utilisation d'un titre au-delà de sa période de validité ou dont le nombre de voyages ou la valeur ou les possibilités de correspondance sont épuisés.
- 3- Nombre de voyageurs circulant ensemble avec le même titre, supérieur au nombre de voyages prévus.
- 4- Utilisation d'un titre à tarification particulière sans carte nominative correspondante.
- 5- Falsification du titre de transport ou de la carte d'accompagnement.
- 6- Non-respect de l'une des obligations du voyageur énoncée dans le présent règlement intérieur.

Toute personne qui contrevient aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité des circulations, soit de troubler l'ordre public peut se voir enjoindre par les agents mentionnés au I de l'article L. 2241-1 de descendre du véhicule de transport ferroviaire ou routier 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 refus d'obtempérer, les agents spécialement désignés par l'exploitant peuvent contraindre l'intéressé à descendre du véhicule ou à quitter sans délai les espaces, gares ou stations et, en tant que de besoin, requérir l'assistance de la force publique.

Ils informent de cette mesure, sans délai et par tout moyen, un officier de police judiciaire territorialement compétent.

Cette mesure ne peut être prise à l'encontre d'une personne vulnérable, en raison notamment de son âge ou de son état de santé.

En vertu de l'article 2240-10 et 11 du Code des transports, tout voyageur est tenu de présenter un titre de transport valable lors de toute réquisition des agents de l'exploitation et, le cas échéant, la carte l'exonérant en totalité ou en partie du montant du transport et un document attestant de son identité.

Les voyageurs en situation irrégulière ou contrevenant aux dispositions du présent règlement intérieur pourront être verbalisés par des agents assermentés ou par tout officier de police.

Article 10 - Sanctions pénales de droit commun, autres sanctions

Les sanctions pénales de droit commun sont applicables dans les autocars. Les infractions au code pénal, au code de la route ou toute autre disposition légale ou réglementaire applicable.

S'appliquent également les dispositions du chapitre 3 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatifs à la sureté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

En vertu des articles 529-3 et 4 du Code de Procédure Pénale, toute personne en situation irrégulière sera passible d'une contravention de 3ème classe.

Si le contrevenant refuse ou est dans l'impossibilité de prouver son identité, l'agent assermenté pourra confier le contrevenant aux services de police.

Est notamment puni d'une amende pour les contraventions de 3e classe le fait :

- de voyager dans le car sans être muni d'un titre de transport non validé ;
- de déposer un bagage dans un emplacement du véhicule non prévu à cet effet.

Est, notamment puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe le fait :

- de voyager sans un titre de transport adéquat ;
- de s'installer ou de déposer ses bagages ou tout autre objet sans respecter les dispositions du présent règlement ;
- de prendre place ou de demeurer dans le véhicule au-delà du terminus ;
- d'empêcher la fermeture des portes d'accès ou de les ouvrir ;
- d'entrer ou de sortir du véhicule sans respecter les dispositions du présent règlement ;
- d'introduire des armes, matières ou objets en violation des dispositions du présent règlement ;
- d'introduire un animal en violation des dispositions du présent règlement ;
- de se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs pour faire appel aux agents de l'exploitant, en méconnaissance du présent règlement ;
- de cracher, d'uriner, ou de détériorer ou souiller de quelque manière que ce soit ces espaces du véhicules ou le matériel qui s'y trouve, en méconnaissance du présent règlement ;
- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs ou de marchandises, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les véhicules, ou les zones d'affichage prévues à cet effet ;
- de faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages, en méconnaissance du présent règlement ;
- d'abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux ou objets, en méconnaissance du présent règlement ;
- de se trouver en état d'ivresse manifeste, en méconnaissance des dispositions du présent règlement.

Tout voyageur occasionnant un dommage engage sa responsabilité personnelle.

Les dégradations et autres actes de vandalisme et d'incivilité feront l'objet de poursuites avec demande de réparation ou de dédommagement.

Article 12 – Montant de l'amende

S'appliquent les dispositions du chapitre 3 du décret 2016 541 du 3 mai 2016 relatifs à la sureté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Les montants des amendes sont définis en application de l'article 131-13 du code pénal.

Article 13 – Délai de paiement

En vertu de l'article 529-4 du Code de procédure pénale, le voyageur pourra s'acquitter de l'indemnité forfaitaire, soit directement auprès des agents verbalisateurs, soit dans un délai de 2 mois auprès de l'exploitant.

A défaut de paiement immédiat auprès de l'agent verbalisateur, le montant de l'indemnité forfaitaire est majoré de 50€ de frais de dossier en vertu de l'article 25 du décret 2016 541 du 3 mai 2016 relatifs à la sureté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

En cas de non-paiement dans un délai de deux mois à compter de la constatation de l'infraction, le procès-verbal est transmis au procureur de la République.

Le contrevenant sera alors redevable d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public. Le versement de l'indemnité forfaitaire met fin immédiatement à la procédure.

Article 14 – Suspension du droit à réduction de la Carte ZOU!

Conformément aux conditions générales d'utilisation de la Carte ZOU! préalablement acceptées par l'utilisateur lors de son achat, une suspension du droit à réduction ZOU! applicable sur les LER sera encourue :

CATÉGORIE 1 – Avertissement

- En cas de refus de présenter sa carte d'abonnement.
- En cas de non port de la ceinture de sécurité.
- En cas de chahut gênant la mission du conducteur sans toutefois remettre en cause la sécurité générale du service ou en cas de non-respect répété de certaines consignes de sécurité.
- En cas d'insolences ou de non-respect d'autrui.
- En cas d'agissements portant atteinte à la propreté du car.

CATÉGORIE 2 – Exclusion temporaire de courte durée (inférieure ou égale à 2 semaines)

- En cas de détérioration ne portant pas atteinte à la sécurité.
- En cas de récidives de faute(s) de catégorie 1.
- En cas de fraude.
- En cas de menaces envers un usager ou le conducteur
- En cas d'insultes.
- En cas d'introduction et/ou manipulation à bord du car d'objet ou de matériel dangereux.
- En cas de détention ou de commerce de produits illicites.
- En cas de projection d'objet ou autre dans le car ou à l'extérieur.
- En cas de vol d'éléments du véhicule, quels qu'ils soient.
- En cas de manipulation des organes fonctionnels du véhicule.
- En cas d'atteinte au dispositif d'ouverture des portes.

CATÉGORIE 3 – Exclusion temporaire de longue durée (supérieure à 2 semaines)

- En cas de récidives de faute(s) de catégorie 2.
- En cas d'agression physique contre un usager ou contre le conducteur.
- Actes de violence grave.
- Actes graves mettant en jeu la sécurité des personnes.

CATÉGORIE 4 – Exclusion définitive pour l'année en cours ou l'année scolaire en cours pour les élèves

- En cas de récidives de faute(s) de catégorie 3.
- En cas de gravité exceptionnelle mettant en jeu la sécurité des personnes, une exclusion définitive à effet immédiat pourra être prononcée à titre conservatoire.

La durée réelle de la suspension sera définie par La Région au regard des faits relatés par le conducteur, le contrôleur ou chef d'exploitation. La carte sans contact ou l'abonnement du voyageur sera retiré par l'exploitant LER, par l'un de ses agents, ou par un contrôleur. Si le voyageur refuse de rendre sa carte elle sera désactivée à distance et il devra en refaire les démarches pour en avoir une nouvelle. Dans le cas contraire, à l'issue de la période de suspension elle sera rendue au voyageur qui se rendra à ses frais au guichet de l'exploitant la récupérer. En cas de péremption de la carte et/ou des titres contenus sur la carte, aucun remboursement ne sera effectué.

Durant la période de suspension, le voyageur ne pourra pas faire rééditer une nouvelle carte sans contact ou bénéficier de la tarification ZOU !, Il pourra, toutefois, utiliser les lignes express régionales en s'acquittant d'un titre de transport à tarif plein.

Article 15 - Réclamations

Pour toute réclamation ou demande d'information en lien avec le réseau régional de transport ZOU, le client est invité à contacter le service client ZOU :

- soit par tél au 0809 400 013 (prix d'un appel local)
- soit en ligne en saisissant un formulaire de réclamation sur zou.maregionsud.fr

Article 16 – Accidents

Tout accident corporel et (ou) matériel survenu à un client à l'occasion de son transport dans l'autocar, à sa montée dans le véhicule ou à sa descente, devra être immédiatement signalé au conducteur qui en informera son supérieur hiérarchique.

Article 17 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront remis au conducteur puis centralisés au siège des entreprises exploitant les lignes du réseau de transport LER ZOU! pour une durée de 1 an et 1 jour pour les objets d'une valeur estimée à plus de 50 €, de 6 mois pour les objets d'une valeur estimée à moins de 50 €. L'entreprise engagera des recherches pour identifier le propriétaire. En cas d'échec et à l'issue des périodes susmentionnées, ces objets trouvés deviendront propriété de l'entreprise.

Article 18 – Temps de parcours et correspondances

Le temps de parcours est donné à titre indicatif sur les fiches horaires des LER. La Région Provence Alpes Côte d'Azur ainsi que l'exploitant ne sauraient être tenus pour responsables en cas de retard dû aux aléas du trafic routier indépendants du fait ou de la volonté de la Région ou de l'exploitant (embouteillages, travaux, déviations, intempéries, cas de force majeure, ...).

Les correspondances entre les autocars LER avec d'autres autocars LER et/ou avec les trains peuvent être mentionnées à titre indicatif sur les fiches horaires. Elles n'engagent pas la responsabilité de la Région Provence Alpes Côte d'Azur ou de l'exploitant, dans la mesure où la correspondance manquée est due aux aléas du trafic routier et/ou ferroviaire et n'est pas due au fait de la Région ou de l'exploitant.

Article 19 - Validité :

Le présent Règlement intérieur approuvé par le Conseil Régional est valable à compter du 20 juin 2020 et jusqu'à sa prochaine modification.