

Règlement de police de l'exploitation des Chemins de fer de Provence



Article 1 - Conditions d'application

Le présent règlement de police définit les conditions dans lesquelles sont effectués l'accueil et le transport des voyageurs dans les trains, haltes et gares sur le réseau ferroviaire des Chemins de fer de Provence.

Les voyageurs et toute personne extérieure aux Chemins de fer de Provence pénétrant dans les emprises ferroviaires, à quelque titre que ce soit, sont tenus de respecter les dispositions du présent règlement et de suivre les instructions particulières que le personnel pourrait être amené à donner pour assurer la bonne marche du service et la sécurité des personnes et des installations.

Article 2 - Information des voyageurs

Les voyageurs sont informés des principales dispositions du présent règlement par voie d'affichage dans les haltes, les gares et à bord des trains par un extrait.

Les voyageurs et les personnes responsables des mineurs transportés, doivent prendre connaissance et respecter les conditions de transport liées à leur voyage.

Les informations trafic et commerciales sont accessibles sur les supports suivants : site web www.cpzou.fr, page Infos Trafic en temps réel, appli mobile CPZOU, lettre d'information digitale (newsletter), affichages en gares, haltes et à bord des trains.

Article 3 - Conditions d'accès

L'entrée et le séjour dans les emprises des Chemins de fer de Provence et à bord des trains sont interdits à toute personne en état d'ivresse, sous l'emprise de substances psychoactives, munie d'une arme quelle que soit sa catégorie et à toute personne dont le comportement ou l'équipement seraient de nature à importuner ou mettre en danger les agents et les voyageurs.

Il est par ailleurs strictement interdit, dans les emprises des Chemins de fer de Provence :

- de pénétrer, circuler, ou stationner, dans les parties de la voie ferrée, ou de ses dépendances, qui ne sont pas affectées à la circulation publique, sur un engin motorisé ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par des personnes à mobilité réduite
- d'adopter un comportement ou des propos injurieux, discriminatoires, diffamatoires ou violents à l'encontre de quiconque, voyageurs ou personnels
- d'entrer ou sortir des espaces voyageurs par d'autres issues que celles affectées à cet usage
- de troubler ou entraver, de quelque façon que ce soit, la mise en marche ou la circulation

des trains

- de fumer ou consommer de l'alcool ou toute substance illicite dans les bâtiments ; à l'extérieur, fumer est tolérée mais les mégots ne doivent pas être abandonnés au sol, sur les quais ou sur les voies
- de mendier, faire la quête, des dons ou des collectes, de distribuer des tracts ou prospectus ou se livrer à une quelconque publicité sans autorisation préalable ;
- d'apposer des inscriptions manuscrites ou imprimées de toute nature, des tracts et des affiches
- de solliciter la signature de pétition, se livrer à une quelconque propagande ou tenir des rassemblements à caractère politique
- d'abandonner ses déchets
- de faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou troubler la tranquillité des autres voyageurs par des bruits ou des tapages
- d'abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets
- d'enlever ou détériorer tous supports et informations concernant le service de transport public ou la publicité régulièrement apposée aux points d'arrêts
- de cracher ou uriner où que ce soit
- de dégrader, détériorer ou souiller le matériel aux points d'arrêt
- de modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements installés
- d'utiliser les équipements électriques et autres non dédiés à l'usage des voyageurs et visiteurs des infrastructures.

Tout manquement pourra faire l'objet d'un avertissement, d'une procédure, d'un recours aux forces de police ou de gendarmerie et d'une immobilisation de nos services si nécessaire.

Article 4 - Règles applicables lors de l'approche des véhicules du point d'arrêt

Il est demandé aux voyageurs :

- de respecter les règles de circulation à pied entre le domicile et le point d'arrêt
- d'être présent au point d'arrêt quelques minutes avant l'heure du passage du train
- de préparer à sa montée à bord le titre de transport valable ou le moyen de paiement pour le trajet envisagé
- de faire signe en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur aux arrêts le nécessitant (affichage à quai)
- d'utiliser le dispositif de demande d'arrêt opérationnel aux arrêts de Malaussène et

d'Agnerc

- de rester en retrait du véhicule, jusqu'à son arrêt complet
- de ne pas courir après le véhicule lorsque celui-ci a démarré.

Article 5 - Lieux de descente et de montée dans le véhicule

En dehors du dispositif de descente à la demande, aucun arrêt n'est accepté en dehors des emplacements prévus à cet effet. Les véhicules du réseau ne s'arrêtent, pour les montées et les descentes de voyageurs, que sur des arrêts matérialisés et répertoriés sur les fiches horaires du réseau et après l'arrêt complet du train, sauf requête du Chef de train ou des forces de l'ordre.

A l'intérieur du véhicule, l'arrêt doit être demandé par le voyageur auprès de Chef de train à la montée à bord ou lors du contrôle, afin que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger le train. Une fois descendu, l'usager se met en retrait et attend que le véhicule soit suffisamment éloigné offrant ainsi une bonne visibilité pour se déplacer en toute sécurité.

Lors de l'arrivée du train aux arrêts « terminus » de la ligne, tous les voyageurs doivent descendre des véhicules.

L'autorité organisatrice et l'exploitant ne sont pas responsables des retards imputables à des circonstances imprévisibles ou en cas de force majeure.

Article 6 - Admission à bord

Sont admis, en priorité, les personnels des services de secours, de police, de contrôle et d'exploitation, dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport valable, et le présenter au contrôle, conformément aux conditions de délivrance et d'utilisation en vigueur.

Dans le cas d'un départ depuis une halte ne délivrant pas de titres de transport, les voyageurs doivent s'adresser spontanément au Chef de train qui sera en mesure de leur délivrer un titre de transport au tarif en vigueur. A défaut de cette démarche spontanée, ces voyageurs seront considérés comme étant en situation irrégulière et devront descendre du véhicule. Le Chef de train est en mesure de faire immobiliser le véhicule et intervenir les forces de l'ordre pour tout refus d'obtempérer ;

Les enfants de moins de quatre ans voyagent gratuitement, à condition d'être installés sur les genoux des personnes qui les accompagnent.

Les enfants de moins de dix ans ne sont admis à bord qu'à la condition d'être accompagnés par un voyageur adulte majeur.

Pour un embarquement dans les meilleures conditions :

- l'accès aux trains est interdit à toute personne portant une arme (hors forces de l'ordre)
- il est interdit d'introduire dans les trains des matières dangereuses ou inflammables et, d'une manière plus générale, des objets qui pourraient gêner ou incommoder les voyageurs
- il est interdit de monter en marche
- en cas de surnombre dans le véhicule, le Chef de train est habilité à refuser l'accès aux voyageurs pour des raisons de sécurité
- le Chef de train est habilité à refuser l'accès au train à toute personne ne respectant pas le présent règlement.

Tout manquement pourra faire l'objet d'une immobilisation de nos services et d'un recours aux forces de police ou de gendarmerie.

Article 7 - Transport d'un animal, de vélos et de bagages

Les animaux domestiques tels que les chiens et les chats de moins de 5 kg sont acceptés à bord dans un sac ou une cage et voyagent gratuitement sur les genoux des passagers. Les chiens-guides, sans restriction de taille, accompagnant des personnes à mobilité réduite voyage gratuitement à côté de leur maître à condition d'être tenus en laisse. Conformément à l'article L. 211-30 du code rural et de la pêche maritime, ces chiens-guides sont dispensés du port de la muselière.

Pour un poids supérieur à 5 kg, ils peuvent voyager moyennant l'achat d'un billet au tarif correspondant en vigueur. Les chiens doivent être muselés et tenus en laisse et ne pas occuper de siège passager. Les chiens de première catégorie, type chiens d'attaque, sont strictement interdits.

Le maître de l'animal demeure entièrement responsable de son animal. L'exploitant ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour les conséquences des accidents dont les animaux auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Pour le transport de bagage, les voyageurs peuvent transporter sous leur responsabilité des bagages à main de faible encombrement, devant être rangés sous les sièges ou dans les portes bagages prévus à cet effet, en aucun cas ils n'encombreront l'allée centrale, pour des raisons de sécurité. En fonction de l'affluence, les bagages en quantité ou de tailles supérieures à 1mx0,60mx0,50m seront expédiés par messagerie ou taxés.

Les poussettes d'enfant sont autorisées à condition d'être pliées.

Les vélos sont autorisés à bord uniquement avec les roues avant et arrière démontées, transportés dans une housse dédiée à cet effet.

Les trottinettes pliantes sont autorisées, tenues à la main et maintenues pliées.

Article 8 - Règles spécifiques applicables aux services de transport

Les objets suivants sont acceptés selon l'affluence dans les véhicules (l'acceptation se fera selon l'appréciation du chef de train de l'affluence) :

- Les poussettes pliées, les vélos démontés et transportés dans une housse, et les trottinettes pliantes, de manière à ne pas incommoder, gêner les voyageurs ou constituer un risque d'accident
- Les skis ou surfs tenus verticalement et calés aux emplacements dédiés ou indiqués par le chef de train

Les objets suivants sont strictement interdits à bord des véhicules :

- Les vélos non démontés et transportés dans une housse dédiée à cet effet
- Tout équipement roulant tels que les patins à roulettes aux pieds, les rollers aux pieds, les skate-boards aux pieds, les over-boards aux pieds. Les équipements roulants peu encombrants sont autorisés à condition que le voyageur tienne son équipement à la main durant la totalité du trajet
- Les cyclomoteurs, les chariots de type « supermarché »
- Les objets ou bagages lourds et encombrants
- En présence de rack à vélos à bord, les vélos doivent être installés par l'utilisateur dans les espaces dédiés

L'exploitant se dégage de toute responsabilité concernant la conservation de ces objets, que ce soit en matière de perte, dégradation ou de vol.

De même, l'exploitant ne pourra pas être tenu responsable des conséquences des pertes, vols ou accident dont les bagages ou les colis auront été l'objet, ni des dommages causés à ces objets.

Le propriétaire d'un objet peut, en revanche, être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport.

Article 9 - Règles de discipline au cours du voyage

Les voyageurs doivent détenir ou acheter un titre de transport pour voyager. Il est effectué un contrôle systématique des titres de circulation. Les titulaires de billets à tarif réduit doivent fournir le (les) justificatifs ouvrant droit à réduction (carte d'identité, carte d'abonnement), si le voyageur ne peut justifier de sa réduction, il lui sera demandé de régler un nouveau billet, charge au voyageur de suivre la procédure de remboursement du titre de transport non utilisé.

Les voyageurs désirant descendre à un arrêt facultatif sont tenus de demander l'arrêt au Chef de train assez tôt pour permettre l'arrêt du convoi sans danger. En cas de demande trop tardive, les voyageurs seront débarqués à l'arrêt suivant.

Le train ne peut quitter son point de stationnement qu'après fermeture des portes.

A l'intérieur des véhicules, les usagers sont tenus de :

- respecter le personnel de bord
- respecter la tranquillité des autres voyageurs (sonore, visuelle, olfactive...)
- adopter un comportement citoyen et convenable
- porter une tenue vestimentaire correcte et décente (pas de torse nu, maillot de bain...)
- tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des conducteurs ou chefs de train

Pour un voyage dans les meilleures conditions, il est interdit :

- d'adopter un comportement ou des propos injurieux, discriminatoires, diffamatoires ou violents à l'encontre de quiconque, voyageurs ou personnels
- d'actionner le signal d'alarme et les dispositifs d'urgence en dehors d'une situation le justifiant
- de se pencher au dehors ou de laisser dépasser un objet à l'extérieur
- d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs
- de faire obstacle à la manœuvre des dispositifs de sécurité
- de faire obstacle à la manœuvre des portes, de les ouvrir après le départ et pendant la marche avant l'arrêt complet du train
- de manipuler abusivement les dispositifs de secours et de sécurité (marteaux brise-vitre, extincteurs, signal d'urgence...)
- de fumer à bord
- de détériorer le matériel à bord des trains (vitrages, fauteuils, affiches...)
- d'entraver la circulation dans l'allée centrale de quelque manière que ce soit

- de manquer de respect aux agents et équipages
- de troubler la tranquillité des autres voyageurs par des chants, disputes, gestes ou attitudes inconvenants, appareils sonores

Tout manquement pourra faire l'objet d'un avertissement, d'une procédure, d'un recours aux forces de police ou de gendarmerie et d'une immobilisation de nos services si nécessaire.

Article 10 - Contrat de transport et conditions de ventes

10.1 Généralités :

Par le contrat de transport, les Chemins de fer de Provence s'engagent à transporter le voyageur au lieu de destination. Le contrat de transport doit être constaté par un titre de transport, entendu comme un ticket unitaire ou une carte d'abonnement délivré au voyageur. Toute personne qui utilise les services du réseau doit pouvoir présenter un titre de transport en règle et s'être acquittée des opérations de validation. La vente des titres de transport est assurée par les agents de l'exploitant ou du personnel dûment autorisé, ainsi que sur la boutique en ligne régionale ZOU. Il est interdit à toute autre personne de les revendre.

Si les contraintes de l'exploitation l'imposent, les Chemins de fer de Provence peuvent être amenés à faire réaliser tout ou partie du trajet par des moyens de substitution (autocars, taxi...etc.) sans que cela n'ouvre droit à réclamation ou à remboursement.

10.2 Titres de transport et distribution :

Le transport des voyageurs est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf convention de paiement différé conclue entre les Chemins de fer de Provence et les voyageurs. Un titre de transport peut être constitué de plusieurs supports papier et/ou électronique.

Les titres de transport peuvent être délivrés :

- par les guichets des gares (titres Lignes d'Azur vendus uniquement en gare de Nice)
- sur la boutique en ligne [zoumaregionsud](#) / application mobile, en version dématérialisée (titres ZOU uniquement)
- par les chefs de train directement à bord (titres ZOU uniquement), en version papier
- par l' automate RLA installé sur le quai de la halte de Colomars-La Manda (titres Lignes d'Azur uniquement)

A certains arrêts, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs doivent alors être munis au préalable d'un titre de transport. Sans titre de transport, les voyageurs sont invités à aller se présenter spontanément au chef de train pour acheter leur titre. Les titres Lignes d'Azur ne peuvent pas être achetés à bord des trains, seule la tarification ZOU (régionale) peut être

vendue à bord.

Certains produits ou tarifs assujettis à des conditions particulières de délivrance ne peuvent être commercialisés à bord. Les voyageurs doivent s'assurer au moment de l'achat que le titre de transport a bien été établi selon leurs indications.

Dans les points d'arrêt ne disposant pas de guichet d'accueil, les voyageurs sont invités à aller se présenter spontanément au chef de train pour régler leur titre de transport.

Il est délivré des abonnements et des titres de transport aller /simple. Il est possible d'acheter son titre à l'avance, un titre de transport est valable 3 mois. Les abonnements permettent de voyager avec le même titre pendant la durée de validité.

Les titres de transport ne sont ni échangeables, ni remboursables et ne garantissent pas la place assise. Il n'est procédé en aucun cas au remboursement, ni à l'établissement de duplicata du titre de transport perdu ou volé. Les CGU/CGV sont consultables sur le site internet cpzou.fr.

10.3 Modalités de paiement

A bord des trains, le paiement s'effectue en espèces, par chèque bancaire, carte bancaire en euros, par chèque vacances (ANCV) et payable en France. Au guichet des gares, le paiement s'effectue par les mêmes moyens.

En cas de défaillance des terminaux de paiement électronique, les voyageurs sont tenus de s'acquitter du prix de leur voyage par un autre moyen de paiement.

Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de délivrance ne peuvent être commercialisés à bord, auquel cas le voyageur est tenu de s'astreindre au tarif en vigueur.

10.4 Commande à distance, télépaiement :

Certains produits commerciaux combinant un titre de transport et une prestation annexe (repas, visite guidée, train vapeur) peuvent être commandés à l'avance et réglés à distance. Dans ce cas, ils font l'objet d'un envoi par email ou d'un retrait aux guichets des gares.

10.5 Délai de validité des titres de transport :

Les titres de transport sont utilisables 3 mois à dater de la date d'achat, sauf cas particulier comme mentionné au 1.2 (navettes spéciales, excursions).

10.6 Validation des titres de transport :

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider

le titre de transport relatif à son trajet, au moyen : des valideurs Lignes d'azur, des QR Code pour les achats sur la boutique ZOU ou de faire poinçonner son titre par la Chef de train.

S'il détient un titre de transport multiple, le voyageur doit valider son titre à chaque trajet.

En cas de défaillance de terminaux de validation, le client doit aviser spontanément les agents.

10.7 Remboursement et réclamations :

Les Chemins de fer de Provence ne peuvent être tenus pour responsables des perturbations générées lors d'événements exceptionnels et de causes externes (intempéries, accident routier...), ni des frais supplémentaires éventuels annexes subis par le client et occasionnés par des retards, avaries, intempéries, accidents etc. Ces frais (taxi, hébergement...) ne pourront donc faire l'objet d'aucun remboursement.

Les titres ne sont pas remboursables ni échangeables, sauf circonstances exceptionnelles liés à l'exploitation technique du fait des Chemins de fer de Provence, ne permettant pas de voyager sur la totalité ou partie du trajet acquitté. Dans ce cas, un remboursement peut être sollicité via le formulaire en ligne sur le site internet cpzou.fr, à adresser dans les 5 jours ouvrés suivant la date du voyage et devant être accompagné du titre de transport original, et d'un RIB. Les demandes de remboursements sont traitées dans les 30 jours calendaires suivants la demande et le remboursement, s'il est validé, est alors effectué par virement bancaire ou par chèque. Si le titre de transport original n'est pas joint à la réclamation, les Chemins de fer de Provence n'y donneront aucune suite.

10.8 Annulation, retards :

Les Chemins de fer de Provence s'efforceront de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le passager. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du transport, les Chemins de Fer de Provence pourront être amenés à proposer au passager de voyager par un autre moyen de transport, sur tout ou partie du trajet et, dans ce cas, ceci ne donnera pas lieu à un remboursement.

10.9 Objets trouvés :

Les objets trouvés sur le réseau des Chemins de fer de Provence sont regroupés en gare de Nice ou Digne-les-Bains et tenus à disposition des voyageurs pendant cinq jours ouvrables.

Passé ce délai, si le propriétaire ne les a pas réclamés, les objets seront remis au service communal compétent.

Article 11 - Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR)

Afin de garantir une prise en charge dans les meilleures conditions, il est obligatoire d'effectuer une réservation au plus tard 36h avant le départ auprès du service-client ZOU au 04.13.94.30.50 (prix d'un appel local, tous les jours de 7h00 à 20h00).

Article 12 - Traitement des incidents / accidents

En cas d'incident ou d'accident dans le véhicule, le titre de transport valable sera exigé comme justificatif d'assurance.

En cas d'accident sur le réseau de transport public, les responsabilités contractuelles du transporteur et de l'autorité organisatrice ne pourront être engagées que pour les voyageurs pouvant produire un titre de transport valable (ticket ou justificatif d'abonnement) dont ils ont l'obligation d'être munis lors de leur présence à bord.

Toute déclaration d'incident ou d'accident intervenu à bord du véhicule doit être faite immédiatement auprès du chef de train et, par écrit, dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la date du voyage, à l'adresse email suivante : trainprovence@rtregionsud.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Régie Régionale des Transports de Provence
Service Commercial CP ZOU
23 ruelle Ste-Catherine
CS 51387
06007 NICE Cedex 1

Article 13 - Sanctions en cas de non-respect du règlement

Tout manquement aux conditions suscités aux article 1 à 12 pourra faire l'objet d'un avertissement, d'une procédure, d'un recours aux forces de police ou de gendarmerie et d'une immobilisation de nos services si nécessaire.

Toute attaque, résistance avec violence, voie de fait ou menace à l'encontre d'un agent expose le contrevenant à l'application de sanctions prévues au code pénal.

Les agents peuvent interdire l'accès aux emprises et aux véhicules, enjoindre de descendre du véhicule ou encore enjoindre à quitter sans délai les espaces gérés par l'exploitant,

conformément à l'article L. 2241-6 du code des transports : « En cas de refus d'obtempérer, les agents spécialement désignés par l'exploitant peuvent interdire à l'intéressé l'accès du véhicule ou le contraindre à en descendre ou à quitter sans délai les espaces, gares ou stations et, en tant que de besoin, requérir l'assistance de la force publique. »

Cette mesure est mise en œuvre de façon proportionnée en tenant compte de la vulnérabilité éventuelle de la personne, en fonction de son âge ou de son état de santé. Lorsque la personne vulnérable est sans domicile fixe, elle ne peut faire l'objet des mesures définies au précédent paragraphe du présent article lorsque des mesures de renforcement temporaire des dispositifs d'hébergement et d'accueil sont rendues nécessaires, notamment par des conditions climatiques spécifiques.

Article 14 - Réclamations et médiation

14.1 Conditions et modalités de recevabilité :

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et formulées par écrit. Un formulaire de réclamation est tenu à la disposition des voyageurs, accessible en ligne sur www.cpzou.fr et au format papier aux guichets des gares. Ce dernier doit être adressé dans un délai maximum de 8 jours après la réalisation des prestations vendues, par e-mail à l'adresse : trainprovence@rtregionsud.fr ou par courrier à l'adresse postale :

RRT Provence-Alpes-Côte d'Azur
Service Commercial des Chemins de fer de Provence
23 ruelle Ste Catherine
CS 51387
06007 NICE CEDEX 1

14.2 Médiation :

L'article L. 612-2 du code de la consommation fixe les conditions dans lesquelles un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation. Tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur en vue de la résolution amiable du litige.

Notamment :

- Le consommateur doit, préalablement à la saisine du médiateur, justifier qu'il a tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel concerné, dans le cadre d'une réclamation écrite. Dans le cas contraire, il ne peut y avoir de saisine du médiateur de la consommation
- Il ne peut y avoir qu'une seule procédure pour un même litige

- l'article L. 612-3 du code de la consommation impose le respect d'une obligation de confidentialité pour toute médiation des litiges de consommation.

Les coordonnées de l'AMIDIF – entité de médiation de la consommation – proposée par AGIR et référencée par la CECMC sont les suivantes :

Association des médiateurs indépendants d'Île de France
Siège social : 1 place des Fleurus - 77100 Meaux
Site internet : <http://www.amidif.com/>

Article 15 - Données personnelles

La protection et la confidentialité de vos données est pour nous un enjeu majeur et nous mettons tout en œuvre au quotidien pour respecter scrupuleusement les règles en matière de protection des données à caractère personnel (Règlement général sur la protection des données n°2016/679 et Loi informatique et libertés n°78-17 actualisée).

La politique RGPD est consultable en ligne en [suivant ce lien](#) et a pour objectif de présenter la manière dont nous traitons les données voyageurs dans le cadre du réseau de transports exploité par la Régie Régionale des Transports Provence Alpes Côte d'Azur – Chemins de fer de Provence et la façon dont peuvent être exercés vos droits auprès de cette dernière.