CHEMINS DE FER DE PROVENCE

Règlement de police de l'exploitation

des Chemins de fer de Provence



Régie Régionale des Transports RRT
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Applicable à mai 2026

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 aux trains et aux emprises

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.

Les voyageurs admis à circuler sur le réseau de transport des Chemins de Fer de Provence, se comportent de façon courtoise envers les Agents des Chemins de Fer de Provence et les autres voyageurs, et s'engagent à se présenter à bord des véhicules en respectant les règles élémentaires d'hygiène.

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, devront descendre du véhicule et pourront faire l'objet d'une verbalisation. Le Chef de train est en mesure de faire immobiliser le véhicule et intervenir les agents de sûreté et de contrôle ou les forces de l'ordre.

Les enfants de moins de quatre ans voyagent gratuitement, à condition d'être accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide et d'être installés sur les genoux des personnes qui les accompagnent (entre Nice et Digne les bains). Pour les usagers Ligne d'Azur, les enfants de moins de 11 ans voyagent gratuitement (entre Nice et le Chaudan) à condition de disposer de la carte justificative délivrée par Ligne d'Azur. Un justificatif de l'âge de l'enfant doit pouvoir être fourni en cas de contrôle.
Les enfants de moins de dix ans ne sont admis à bord qu'à la condition d'être accompagnés par un voyageur adulte majeur muni d'un titre valide.

Pour un embarquement dans les meilleures conditions l'accès aux véhicules est interdit à toute personne :

- En état d'ivresse, sous l'emprise d'un produit stupéfiant, présentant manifestement un comportement agressif, ou à toute personne dont la tenue ou l'état d'hygiène serait susceptible d'incommoder les voyageurs.
- Transportant des armes blanches et à feu (hors forces de l'ordre) ou des colis et objets dangereux, (bouteille de gaz, bidon ou jerrycan d'essence, etc.…) ou qui, par leur nature, leur odeur, leur volume, pourraient gêner, salir ou incommoder les autres usagers et/ou le personnel de bord. L'introduction ou l'utilisation de gaz toxiques ou lacrymogènes est formellement interdite ;
- Transportant des paquets, des objets comportant des extrémités métalliques pointues ou coupantes ;

Les voyageurs ne doivent pas monter dans les trains en surnombre en violation de l'indication « Complet » donnée par le Chef de train 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 et les conditions ci-dessus.

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 ;
- D'entrer dans l'enceinte des Chemins de fer de Provence, ou d'en sortir, par d'autres issues que celles affectées à l'usage des voyageurs ;
- D'adopter un comportement ou des propos injurieux, discriminatoires, diffamatoires, sexistes ou violents à l'encontre de quiconque, voyageurs ou personnels
- De troubler ou entraver, de quelque façon que ce soit, la mise en marche ou la circulation des trains
- De consommer de l'alcool ou toute substance illicite ; il est également interdit de fumer sur les quais, dans les abris en période d'ouverture de ligne.
- De cracher ou uriner où que ce soit

- D'abandonner ses déchets
- D'abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets
- De faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou troubler la tranquillité des voyageurs ou riverains par des bruits ou des tapages
- D'enlever, détériorer, souiller tous supports, matériels et informations concernant le service de transport public ou la publicité régulièrement apposée aux points d'arrêts
- 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.
- 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

Tout manquement pourra faire l'objet d'un avertissement, d'une procédure, d'un recours aux agents de sûreté et de contrôle, 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.

Il est interdit de monter ou descendre en marche.

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.

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.

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 - Transport d'un animal

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 voyagent 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. Ils ne doivent pas gêner la tranquillité des autres passagers durant le voyage. Les chiens de catégorie 1 et 2 sont interdits à bord.

Leur propriétaire est responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner aux tiers, personnels, matériels ou installations.

Article 7 - Bagages

Les bagages ou cartables sont transportés sous la garde et la responsabilité des usagers qui sont tenus de prendre les précautions nécessaires à leur transport.

Les bagages doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire. Celui-ci est responsable des dégâts occasionnés par l'embarquement et le débarquement de ses bagages. Les bagages ne doivent pas être abandonnés.

Pour le transport de bagage, les voyageurs peuvent transporter gratuitement sous leur responsabilité un bagage à main de faible encombrement de dimension maximale 40 cm x 30 cm x 15 cm et un bagage « cabine » de dimension max.55 cm x 35 cm x 25 cm, devant être rangé sous les sièges ou dans les portes bagages prévus à cet effet. Au-delà d'un bagage et de la dimension maximale ci-dessus, l'usager pourra recourir au service de messagerie payant à bord des trains depuis une gare gérée dans la limite du gabarit d'une dimension inférieure à 100 cm x 50 cm x 50 cm et d'un poids maximum de 25 kg. En cas de forte affluence, le service messagerie se réserve le droit de différer le transport du bagage.

Une tolérance peut être appliquée par le chef de train pour les élèves devant transporter un bagage de taille supérieure au bagage cabine pour le trajet domicile / école.

Article 8 - Vélos, trottinettes et autres engins de déplacements personnels

Les vélos sont autorisés à bord uniquement avec les roues avant et arrière démontées, transportés dans une housse dédiée à cet effet de manière à ne pas incommoder, gêner les voyageurs ou constituer un risque d'accident.

En présence de rack à vélos à bord, les vélos doivent être installés par l'usager dans les espaces dédiés.

Les trottinettes pliantes sont autorisées, tenues en main ou sous le bras et maintenues pliées.

Les équipements roulants peu encombrants sont autorisés à condition que le voyageur tienne son équipement à la main durant la totalité du trajet. 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 sont interdits.

En aucun cas les équipements transportés n'encombreront l'allée centrale, pour des raisons de sécurité. Ils seront acceptés selon l'affluence dans les véhicules (l'acceptation se fera selon l'appréciation du chef de train de l'affluence) et compte tenu de la place disponible.

Article 9 - 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 d'enfant sont autorisées à condition d'être pliées.
- Les skis ou surfs, à raison d'un équipement par personne doivent être transportés dans une housse étiquetée, 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 cyclomoteurs, scooters
- Les chariots de type « supermarché »,
- Les objets lourds et/ou encombrants dépassant les dimensions des bagages autorisés (cf. article 7) ainsi que les paquets, objets comportant des extrémités métalliques pointues ou coupantes ;

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. Les objets ne doivent pas être laissés sans surveillance ou abandonnés. Ils ne doivent pas encombrer l'allée centrale, pour des raisons de sécurité.

Article 10 - 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 son titre de transport au tarif plein en vigueur.

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 les règles de politesse et de courtoisie envers les personnels et l'ensemble des usagers
- 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, sexistes, diffamatoires ou violents à l'encontre de quiconque, voyageurs ou personnels
- De manquer de respect aux agents et équipages
- De manger et boire des sodas ;
- De transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
- De fumer, de vapoter (cigarette électronique) ou d'utiliser allumettes, briquets ou tout autres objets inflammables ;
- De mettre les pieds sur les sièges ;
- De cracher dans les véhicules ;
- De laisser tous déchets dans le véhicule ;
- De lancer des projectiles ;
- De manipuler des objets dangereux ;
- De jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit ou de produire du bruit gênant pour son voisinage par un quelconque moyen ;
- De souiller, de détériorer le matériel à bord des trains (vitrages, fauteuils, affiches…) ou fixe, les appareils, étiquettes, pancartes, ou autres infrastructures liées au service (Borne Information Voyageur, abris voyageurs, panneaux d'affichage, etc.…) ;
- De se bousculer ou de se battre ;
- De procéder à la recharge de tout engin de déplacement motorisé électrique (vélo, trottinette, …).
- De tenter de monter / sortir du véhicule avant son arrêt total ;
- De rester dans les véhicules à leur arrivée au terminus, de monter dans les véhicules vides en stationnement ;
- De se pencher dehors ou de laisser dépasser un objet à l'extérieur ;
- D'accéder à un emplacement non destiné aux usagers ;

- D'empêcher la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes après le départ, pendant la marche du train ou avant son arrêt complet ;
- De converser avec le conducteur pendant la marche ;
- D'actionner l'ensemble des commandes du poste de conduite du véhicule ou, d'une façon générale, les dispositifs propres à l'exploitation ;
- D'utiliser les dispositifs d'arrêt d'urgence, d'actionner le signal d'alarme, de manipuler abusivement les dispositifs de secours et de sécurité (marteaux brise-vitre, extincteurs, …) en dehors des situations le justifiant, sous peine de poursuites ;
- De faire de la propagande et de l'affichage quelle qu'en soit la raison ;
- De vendre ou distribuer des objets ou imprimés quelconques dans les véhicules ou les locaux ouverts au public ou d'y mendier sous quelle que forme que ce soit.

Les usagers sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne pas commettre d'action, maladresse, imprudence, négligence susceptible d'engendrer des accidents. Ils doivent notamment se tenir aux poignées, rampes, barres d'accès ou d'appui.

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

Tout comportement irrespectueux peut impliquer l'exclusion immédiate du véhicule voire temporaire en cas d'abonnement, ou faire l'objet d'une verbalisation par les contrôleurs mandatés par l'entreprise.

L'usager doit respecter les consignes sanitaires en vigueur.

Article 11 - Contrat de transport et conditions de ventes

11.1 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.

11.2 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 les automates Ligne d'Azur installés dans les infrastructures des Chemins de Fer de Provence (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. La validation à vue des contrôleurs est strictement interdite et pourra faire l'objet d'une verbalisation.

Certains produits ou tarifs assujettis à des conditions particulières de délivrance ne peuvent être commercialisés à bord.

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 ZOU 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.

11.3 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.

11.4 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

11.5 Délai de validité des titres de transport :

Les titres de transport ZOU sont utilisables 3 mois à dater de la date d'achat, sauf cas particulier comme mentionné au 12.2. Un titre unitaire est valable 180 min à compter de sa première validation et fait l'objet d'une contremarque horodatée remise par le Chef de Train, à conserver tout au long du trajet y compris en cas d'arrêt intermédiaire ou de correspondance.

11.6 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 valider son titre par la Chef de Train.

S'il détient un titre de transport multiple (carnet 10 voyages), le voyageur doit valider son titre à chaque trajet. Dans le cadre d'un trajet de moins de 180 minutes dans le même sens de direction il ne sera décompté qu'un seul trajet.

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

11.7 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.

11.8 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.

11.9 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 quinze jours ouvrables.

Passé ce délai, si le propriétaire ne les a pas réclamés, les objets pourront être remis au service communal compétent ou déposés aux encombrants.

Article 12 - 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 serviceclient ZOU au 04.13.94.30.50 (prix d'un appel local, tous les jours de 7h00 à 20h00).

Les matériels PMR utilisés par la personne en situation de handicap lors du voyage ne sont pas considérés comme un bagage. Cependant, tout matériel additionnel de la personne en situation de handicap est considéré comme un bagage.

Article 13 - 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 jour ouvré suivant la date du voyage, à l'adresse email suivante : trainprovence@rtregionsud.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante :

RRT Provence Alpes Côte d'Azur
Service Commercial CP ZOU
23 ruelle Ste-Catherine
CS 51387
06007 NICE Cedex 1

Article 14 - Sanctions en cas de non-respect du règlement

Rôle des agents assermentés

Les infractions au présent règlement, dont des extraits sont affichés dans les véhicules et les locaux ouverts au public par les soins de l'exploitant, seront constatées par des contrôleurs assermentés en application des dispositions des articles L.2241-1 et suivants du Code des Transports.

Toute attaque, résistance avec violence, voie de fait ou menace à l'encontre d'un agent assermenté, de tout agent chargé d'une mission de service public expose le contrevenant à l'application de sanctions prévues au Code Pénal.

Champ des contrôles

Toute infraction sera sanctionnée par un procès-verbal établi par des contrôleurs assermentés. Ces infractions sont listées aux articles R.2242-1 et suivants du Code des Transports.

Les voyageurs sont tenus d'obtempérer aux injonctions des agents chargés d'assurer l'observation du présent règlement conformément aux articles 529-3 à 529-5 du Code de Procédure Pénale ainsi qu'au Code des Transports, et tout texte qui conférerait auxdits agents des prérogatives complémentaires.

Lors des contrôles, à la demande des agents de contrôle, les voyageurs sont tenus de présenter leur titre et éventuellement, leur pièce d'identité ou tout justificatif de réduction. L'achat d'un titre ou la validation de celui-ci n'est alors plus possible. Les usagers doivent conserver leur titre de transport validé tout au long du trajet.

Toute personne contrevenante ou perturbant le bon fonctionnement des services pourra faire l'objet de sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion du service.

Cas de la billettique ZOU

Montants des sanctions

Des contrôles sont effectués par des agents assermentés.

Ces agents veillent au respect des dispositions prévues par le présent règlement.

S'ils constatent une infraction, ils établissent un procès-verbal qui précise outre les nom, prénom et adresse du contrevenant, le motif de l'infraction ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire conformément à la grille de verbalisation ci-après :

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire Entre 0 et 7 jours inclus	Amende forfaitaire (indemnité forfaitaire + 50 € de frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	Amende forfaitaire majorée (AMF) au-delà de 90 jours
2ème	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €	75 €
3ème	Titre de transport non validé	5 €	55 €	180 €
	Titre de transport non valable ou incomplet	40 €	90 €	
	Absence de titre de transport	50 €	100 €	
	Falsification de titre de transport	70 €	120 €	
	Non respect de l'interdiction de fumer	70 €	120 €	
4ème	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : • détériorer le matériel • introduire un animal non autorisé • troubler la tranquillité des autres voyageurs • introduire un objet dangereux • se trouver en état d'ivresse	150 €	200 €	375 €

Au moment du contrôle et pendant un délai de 7 jours à compter de la date du procès-verbal, le voyageur en situation irrégulière a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Au-delà de 7 jours et avant un délai de 90 jours à compter de la date du procès-verbal, l'indemnité est majorée de 50€.

A défaut de paiement dans les 90 jours ou de contestation dans un délai de 2 mois à compter de la date du procès-verbal, l'exploitant qui a établi le procès-verbal le transmet au Ministère public (Trésor Public) pour recouvrement et le contrevenant devient redevable d'une amende forfaitaire majorée de 75€ pour les infractions de 2ème classe, 180€ pour celles de 3ème classe et 375€ pour celles de 4ème classe.

A défaut de paiement ou de contestation dans le délai de trois mois précités, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant 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 (article 529-5 du Code de procédure pénale).

Les infractions constatées conformément aux dispositions prévues au code des transports sont passibles des contraventions correspondantes prévues par ce texte et par le code pénal.

Les infractions sont punies des peines prévues par le Code Pénal, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements et des condamnations qui pourraient être réclamés par la société de transport.

Le Code des Transports, et notamment l'article L3116-1, prévoit les peines et risques encourus en cas d'infractions ou délits (agression…). Pour exemples (non exhaustif) :

- Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende le fait de voyager, de manière habituelle, dans une voiture 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 dix contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale (article L2242-6 du Code des Transports)
- Est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende le fait de déclarer intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité auprès des agents assermentés mentionnés au I de l'article L. 2241-1. (Article L2242-5 du Code des Transports).
- L'agression physique ou verbale d'un agent du réseau de transport public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende (article L2242-7 du Code des Transports).

Cas de la billettique Lignes d'Azur applicable au réseau CPZOU

Montants des sanctions

En cas d'infraction au présent règlement, le montant des sanctions au présent règlement sont les suivantes :

- Absence de titre : 60 €
- Titre non validé ou titre utilisé hors période de validité : 40 €
- Carte d'abonnement non validée : 10 €
- Infractions d'ordre comportemental qui entravent la sécurité et nuisent à la tranquillité : 100€

Modalités de règlement

Tout voyageur en situation d'infraction devra s'acquitter immédiatement du montant de l'amende par tout moyen de paiement à sa convenance conformément à l'article L.2241-10 du Code des Transports. A défaut, ils devront justifier de leur identité auprès des services de police.

Le paiement immédiat de l'amende permet au contrevenant reconnu de bonne foi, d'arrêter les poursuites pénales (articles 529 et suivants du Code de Procédure Pénale).

A défaut de paiement immédiat, le contrevenant dispose d'un délai de trois mois pour s'acquitter du montant de son amende soit :

- Sur le site internet de la Régie Ligne d'Azur : www.lignesdazur.com
- Sur les Distributeurs Automatiques de Titres des lignes proposant cette option de paiement
- Par envoi d'un chèque bancaire à l'ordre de : Agent Comptable RLA.
- Au bureau des Infractions de la Régie Lignes d'Azur situé : Station Jean Médecin - Lignes 2 et 3 Salle des billets – niveau - 1 De 10 h à 17 h du lundi au dimanche, Tél. 04 93 55 11 32
- A l'Agence commerciale Lignes d'Azur - 33 boulevard Dubouchage 06000 NICE, bureau des Infractions

Le refus d'acquitter immédiatement la somme réclamée entraîne une majoration de 50 € ramenée à 30 € dans le cas de paiement sous 30 jours par internet ou sur les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) proposant cette option de paiement ou au bureau des infractions.

A défaut de paiement ou de protestation dans un délai de trois mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant 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.

Les infractions au présent règlement seront punies des peines prévues, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements de condamnation qui pourraient être réclamés par l'exploitant.

Article 15 - Réclamations et médiation

15.1 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

15.2 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 16 - Vidéoprotection - 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).

Dans certains lieux identifiés par un affichage, un système de vidéoprotection est installé afin d'assurer la sécurité des voyageurs ainsi que des agents. Ce système de vidéo protection permet d'enregistrer les images relatives aux infractions commises dans l'enceinte et aux abords des infrastructures.

La politique RGPD est consultable en ligne sur www.cpzou.fr (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.