



2023 - 2024

REGLEMENT INTERIEUR ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version 1.1. 20/11/2023



REGLEMENT INTERIEUR ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 - Voyager en règle

Toute personne voyageant dans un véhicule du réseau TUC doit être munie d'un titre de transport valide, sauf les enfants de moins de 12 ans qui voyagent gratuitement, sous réserve d'être accompagné d'une personne de 16 ans minimum.

Tous les transports du réseau TUC sont gratuits le samedi.

- *Ticket Unité*

Le voyageur peut s'acquitter du prix intégral de son voyage en montant dans le bus (ticket unité valable pour un trajet d'1 heure, correspondances autorisées), en faisant l'appoint. Les conducteurs qui seraient dans l'incapacité de rendre la monnaie sur des espèces (> 10 €) peuvent refuser de vendre un ticket.

Le paiement du ticket est possible par carte bancaire sur les valideurs présents à bord ou auprès du conducteur, ou avec l'application M-Ticket permettant l'achat de tickets QR Code.

Dans le cas où l'usager serait dans l'incapacité de payer son titre de transport, le conducteur pourra refuser l'accès au véhicule.

- *Support de titres de transport*

La carte PASS PASS est la seule carte de transport valable sur le réseau TUC permettant de charger des abonnements ou des titres occasionnels. Elle est délivrée par l'agence commerciale TUC, Place Maurice Schumann à Cambrai. Toutes pertes, vols ou détériorations, devront être signalés par l'usager.

Le coût d'un duplicata d'une carte PASS PASS est de 12 €.

- *Validation à bord*

Les titres de transport sur support PASS PASS doivent être obligatoirement validés dès la montée à bord. La durée d'un voyage est de 1 heure, correspondances comprises.

Les usagers qui n'auront pas validé leurs titres feront l'objet d'une sanction prévue par la procédure de verbalisation du présent règlement.

Dans le cas où, le valideur ne fonctionnerait pas, le voyageur doit se présenter au conducteur et l'informer de la situation.

La validation n'est pas obligatoire sur les services ou jours gratuits (samedis, navettes centre-ville, etc.)

- *Abonnements*

Les différents abonnements sont soumis à la transmission de pièces justificatives pour leur délivrance, accompagnées d'une photo d'identité conforme à la réglementation existante en matière de permis de conduire, carte d'identité et passeports, auprès de l'agence commerciale.

Les abonnements à tarif réduit ne sont accessibles qu'aux habitants de la Communauté d'Agglomération de Cambrai.

Régime dérogatoire : les titulaires d'une carte professionnelle des agents de la Communauté d'Agglomération de Cambrai et personnels municipaux assermentés peuvent circuler librement et gratuitement sur tout le réseau TUC lorsqu'ils sont amenés à effectuer des missions de terrain.

Article 2 - Accès aux véhicules

L'accès aux **navettes**, autobus et autocars TUC s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur ou soit par des zébras.

Pour emprunter le bus, les voyageurs doivent faire signe au conducteur suffisamment tôt afin que celui-ci puisse s'arrêter dans de bonnes conditions de sécurité.

La montée doit se faire par la porte avant du bus, sauf pour les personnes en fauteuil roulant qui montent par la porte centrale du bus, sur les lignes et arrêts accessibles du réseau.

Après avoir validé son titre de transport, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière de l'autobus pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers.

Les voyageurs doivent occuper, dans la mesure du possible, les places assises disponibles ou se tenir aux barres et aux poignées pour prévenir tout freinage brusque en cas de voyage debout.

Les voyageurs ne doivent pas stationner près du conducteur pour des raisons de sécurité.

La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau, par les portes centrales. La demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « demande d'arrêt » mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

A l'arrivée aux arrêts « terminus », tous les voyageurs doivent descendre du véhicule. Les voyageurs ne doivent pas rester dans un bus au terminus de la ligne. Ils doivent descendre du véhicule et attendre à l'extérieur le départ suivant.

Les opérations de montée et de descente des fauteuils roulants sont facilitées sur les bus équipés de palette située sur la porte centrale et commandée par le conducteur.

Article 3 - Places réservées

Un nombre limité de places assises est disponible dans les véhicules du réseau TUC. L'accès aux places réservées donnent droit de priorité pour les situations suivantes : personnes atteintes d'un handicap sensoriel, intellectuel ou moteur, aux personnes invalides, aux femmes enceintes, aux personnes âgées (65 ans et plus), aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme adapté placé à proximité.

Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit sur demande ou si un agent (conducteur ou contrôleur) des TUC le demande

Article 4 - Interdictions et règles de sécurité

Sur l'ensemble du réseau TUC, il est interdit :

- D'utiliser ou actionner abusivement les dispositifs de secours, entraver l'ouverture ou la fermeture des portes.
- De troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres voyageurs, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser,
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste,
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges,
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets. Les conducteurs-receveurs peuvent refuser les colis, bagages ou objets trop volumineux, notamment aux heures de pointe. Les objets qui par leur forme, nature, odeur, destination peuvent gêner, incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les véhicules.
- De fumer ou d'utiliser une cigarette électronique, de manger et de boire
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre à bord, toute forme de **produits**, propagande ou pétition.
- Les voyageurs qui, par leur tenue, leur hygiène corporelle ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de faire obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent,
- De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant,

Article 5 - Transport à la demande

Le transport à la demande est un service flexible permettant de réserver son trajet par téléphone au 03 74 954 973 (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17 :30), ou sur le site internet dédié reservation.viacitis.net.

Les réservations s'effectuent 24h au plus tard avant le départ souhaité (hors week-end et jours fériés).

• *Conditions d'annulation*

Une annulation de trajet préalablement réservé doit s'effectuer au plus tard 1h avant l'heure de départ du trajet. En cas de non-respect de ce délai, un avertissement sera comptabilisé.

En cas de non présentation au lieu et à l'heure du trajet réservé, un avertissement sera également comptabilisé.

• *Conditions d'exclusion*

Au bout de 3 dysfonctionnements comptabilisés par client, le client risque une exclusion du service d'une durée de 1 mois.

La Direction des TUC, en concertation avec la Communauté d'Agglomération de Cambrai, se réserve le droit d'exclure du service pour une durée indéterminée tout client qui occasionnerait des anomalies de manière répétée.

Article 6 - Animaux

Seuls les animaux domestiques sont admis dans les véhicules, à condition d'être transportés dans des sacs ou cages fermés, sauf les chiens de guides de personnes non-voyantes et malentendantes, qui devront toutefois être convenablement muselés et tenus en laisse. Ils ne doivent en aucun cas constituer une gêne pour les autres voyageurs. Leur propriétaire en assure l'entière et seule responsabilité.

Article 7 - Vélos et trottinettes

Seuls les trottinettes et vélos pliables sont acceptés.

Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur ou le personnel TUC qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule notamment en cas d'affluence.

Article 8 - Objets trouvés

Les objets trouvés sont restituables à l'Agence TUC - Station bus Place Maurice Schumann, 59400 Cambrai, au 03 56 66 06 60. Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain au point de vente et d'information le plus proche de leur découverte.

Article 9 - Infractions et montant des amendes

Lors des contrôles, les voyageurs sont tenus de présenter leur titre aux agents de contrôle : ticket, carte Pass Pass, abonnement, carte de réduction, QR code, carte bleue en cas de paiement sans contact ou pièce d'identité.

Toute infraction tarifaire sera sanctionnée par un procès-verbal établi par les contrôleurs assermentés et agréés du réseau TUC.

- **Cas 1**
 - voyageur sans titre de transport : 30€

- **Cas 2**
 - voyageur muni d'un titre non valable, incomplet ou non complété par compostage, validation, ou absence des mentions manuscrites obligatoires: 20 €*

- **Cas 3**
 - Voyageur muni d'un titre périmé : 20€

- **Cas 4**

- non-respect du règlement : 20€

** Art 529-3 du Code des Transports. Pour les contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports et des services de transports publics de personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents mentionnés aux 4° et 5° du I de l'article L. 2241-1 du code des transports, l'action publique est éteinte, par dérogation à l'article 521 du présent code, par une transaction entre l'exploitant et le contrevenant.*

Le contrevenant peut s'acquitter du montant de l'amende dans un délai de sept jours ouvrables directement à l'Agence commerciale TUC, à Cambrai, place Maurice Schumann. Au-delà de ce délai, des frais de dossier de 30€ s'appliquent.

Le contrevenant a deux mois, à compter de la constatation de l'infraction, pour formuler une protestation auprès de la direction Réseau TUC de la Communauté d'Agglomération de Cambrai.

Cette protestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction est transmise au Ministère Public.

À défaut de règlement ou de protestation dans un délai de deux mois, le procès-verbal est adressé au Ministère Public. Le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, d'un montant allant de 183 à 305 €, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le Ministère Public.

Article 9 – Réclamation

Toute réclamation peut être émise, soit :

- A l'agence commerciale du réseau TUC, Station bus, Place Maurice Schumann, 59400 Cambrai en remplissant le formulaire de réclamation disponible sur le site internet rubrique « Contact » www.tuc-cambresis.fr
- Par téléphone au 03 56 66 06 60

Article 10 – Service après-vente

- **Perte ou Vol**

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau TUC, le client ne peut voyager sans titre de transport.

En cas de perte ou de vol de son support, le client est invité à le signaler au plus tôt en appelant au 03 56 66 06 60 ou par mail adressé à contact-tuc@place-mobilite.fr

Son support nominatif (Carte PASS PASS) est alors mis en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise les titres de transports chargés sur ce dernier.

Une fois la perte ou le vol signalé, le client doit acquérir à ses frais un nouveau support nominatif suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

La perte ou le vol d'un support anonyme ou déclaratif ne pourra entraîner ni sa mise en opposition, ni le verrouillage du compte utilisateur, ni le remboursement et la reconstitution du ou des titres contenus sur celle-ci.

- **Dégradation**

Une dégradation volontaire ou involontaire du support entraînant son dysfonctionnement ne donnera lieu à aucun remboursement.

- *Dysfonctionnement du support nominatif*

En cas de dysfonctionnement d'un support nominatif le client devra signaler cette anomalie à l'agent commercial de conduite ou à un agent de PLACE MOBILITE AGGLOMERATION DE CAMBRAI, puis se rendre dans les meilleurs délais à l'Agence TUC, Station Bus à Cambrai, afin de bénéficier du service après-vente.

Article 11 – Remboursement

- *En cas de changement de situation du client*

Le client peut à tout moment faire une demande de résiliation de son abonnement annuel par courrier à Agence TUC, Station Bus à 59400 Cambrai.

Un remboursement au prorata temporis de l'abonnement pourra être effectué pour les abonnements annuels uniquement pour les motifs suivants :

- déménagement hors CAC,
- mutation professionnelle hors CAC
- hospitalisation de longue durée ou décès du porteur de carte.

Tout remboursement sera calculé sur la base du tarif de l'abonnement mensuel de la même catégorie. Tout mois entamé ne pourra donner lieu à un remboursement.

- *En cas de perturbation sur un trajet*

Le réseau TUC ne rembourse en aucun cas les frais de déplacements engagés par le client de sa propre initiative (ex : taxis) dans le cas d'une perturbation sur ses services (aléas de circulations, déviations, accidents occasionnant des retards notamment).

Dans ces situations, le service client du réseau TUC peut fournir une attestation au client, soumise préalablement à une vérification.

Dans le cas d'une correspondance manquée avec un train notamment en raison d'un retard du bus, le client TUC est invité à se rapprocher du service client pour étudier son cas.