

Article 1 – Champ d'application

Les dispositions du présent Règlement d'exploitation sont applicables au réseau de transport public de personnes sur le territoire du périmètre des transports en commun de l'Agglomération Caennaise exploité sous la dénomination « TWISTO ».

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux textes légaux en vigueur, notamment au code pénal, au code de procédure pénale et au décret n° 42-730 du 22 mars 1942 modifié portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local, et aux usages en vigueur dans les transports de voyageurs.

Article 2 - Conditions d'accès

2.1 – Accès au véhicule

Les arrêts étant facultatifs, les clients doivent faire signe au conducteur, à l'exception des lignes de tramway pour lesquelles les arrêts sont systématiques.

L'accès dans les bus et les autocars se fait par la porte avant. La sortie s'effectue par les portes centrale et arrière.

L'accès au tramway et la sortie se font par toutes les portes.

Tous les voyageurs âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau et en cours de validité. S'ils se déplacent en groupe encadré, ils doivent être munis d'un titre de transport individuel ou collectif.

2.2 – Titres de transport valables sur le réseau Twisto

De manière générale, sont valables sur le réseau les titres homologués par VIACITES, émis par l'Exploitant et portant mention de la marque Twisto, ainsi que les titres autorisés du réseau départemental Bus Verts, en correspondance de départ ou d'arrivée sur le réseau urbain, selon la tarification en vigueur et affichée.

2.3 - Acquisition de titres de transport Twisto

Les voyageurs peuvent se procurer les titres de transport soit dans les boutiques TWISTO, soit en utilisant les distributeurs automatiques, soit auprès des revendeurs agréés ou des conducteurs. Pour la vente à bord, les clients sont tenus de faire l'appoint. A défaut, le rendu de monnaie ne pourra se faire que dans la limite des disponibilités de monnaie du conducteur.

2.4 - Validation des titres de transport

Tous les titres de transport, tickets ou abonnements, quel que soit le support du titre utilisé, doivent être validés à chaque montée dans le véhicule, y compris en correspondance, et conservés en bon état durant tout le trajet. En cas de panne générale des dispositifs de validation, le voyageur le précisera en cas de contrôle.

2.5– Personnes handicapées en fauteuil roulant

L'accès se fait exclusivement par la porte signalée à cet effet (dans la voiture centrale pour le tramway). Un seul fauteuil roulant peut être admis par véhicule. Il devra se positionner à l'emplacement prévu, freins serrés.

2.6 – Poussettes, landaus et assimilés

Les poussettes et landaus sont autorisés dans les véhicules aux emplacements aménagés UFR (Usage Fauteuil Roulants) les personnes en fauteuils roulants étant prioritaires. Ces objets doivent être tenus et bloqués. En cas de non respect, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents occasionnés par ces objets.

2.7 – Matières dangereuses

Le transport d'objets ou colis contenant des substances dangereuses (explosives, inflammables, polluantes, toxiques...) est interdit dans les véhicules.

2.8 – Restriction d'accès

Les enfants de moins de 7 ans ne sont pas admis à voyager seuls. Leur accompagnement par un mineur relève de l'entière responsabilité du tuteur légal.

Article 3 - Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises situées à l'avant du véhicule, sont identifiées et réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Aveugles civils en possession d'une carte jaune avec étoile verte ou munis d'une canne blanche ;

- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible"
- Femmes enceintes
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (en dehors des groupes)
- Personnes âgées.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui doivent les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant.

Article 4 – Bagages, colis et objets encombrants

Il est interdit de pénétrer dans les stations ou véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis ou objets dont la plus grande dimension excède 1 mètre de côté.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les stations et les véhicules avec des cycles motorisés ou non ou des chariots type "supermarché".

En aucun cas, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

Article 5 – Patins à roulette et assimilés

Il est formellement interdit aux personnes équipées de patins à roulettes ou assimilés de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ces derniers soient à l'arrêt ou en mouvement.

L'accès aux véhicules est interdit aux personnes chaussées de patins à roulettes ou assimilés.

Article 6 - Animaux

D'une manière générale, les animaux ne sont pas admis dans les véhicules. Seuls sont tolérés à bord les chiens dressés guides de personnes non-voyantes, ainsi que les animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs.

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents sur les animaux. Leur propriétaire sera responsable des dégâts qu'ils pourraient occasionner.

Article 7 - Interdictions

Il est notamment interdit aux usagers :

- de rester à bord des véhicules après la fin de service ;
- de rester à bord des tramways dans les boucles de retournement ;
- d'apposer dans les boutiques, gares d'échanges ou véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées ;
- de se servir sans motif plausible des dispositifs techniques, d'alarme ou de sécurité ;
- de céder ou de revendre des titres du réseau ;
- de modifier, de déplacer, de dégrader ou de détourner de leur usage, les installations, les appareils et matériaux de toute nature servant à l'exploitation ainsi que les divers équipements mis à la disposition des usagers ;
- de fumer dans les véhicules et plus généralement dans tous les lieux accessibles au public ;
- d'une manière générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les stations et les véhicules, et de se livrer à des voies de fait et injures vis à vis du personnel de l'exploitant.
- et plus généralement de porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs, à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et règlements en vigueur.

Article 8 - Obligations

En tout état de cause, les usagers doivent se conformer aux consignes données directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de la signalisation.

Article 9 – Contrôle et constat des infractions

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transport validé, ainsi que les justificatifs requis pour voyager avec certaines catégories de titres, au personnel de l'Exploitant sur sa demande, à bord des véhicules ou à la descente sur la voie publique.

Les voyageurs qui auront enfreint les articles ci-dessus du présent règlement seront en infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs et verbalisés en vertu des lois du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer, n° 85-1407 du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal et du décret 86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande.

Sont considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales ou réglementaires les situations suivantes :

- A) - l'absence de titre de transport
 - la présentation de titres non valables ou non validés
 - la présentation de titres valables et non validés
 - l'absence de présentation des justificatifs nécessaires à l'utilisation de certains titres.
- B) - d'une manière générale, les manquements aux règles inscrites au présent règlement.

Un procès verbal d'infraction est dressé au contrevenant mentionnant la classe de la contravention suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942.

En cas de trouble aggravé à la tranquillité des voyageurs, le personnel habilité peut demander au contrevenant de quitter le véhicule sans remboursement du titre de transport et sans qu'il puisse prétendre à quelconque dédommagement.

Conformément aux dispositions de l'article 529-4 du code de procédure pénale, à défaut de paiement immédiat entre mains, des agents de l'exploitant, s'ils ont été agréés par le procureur de la République et assermentés, et uniquement lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de l'exploitant en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Tel que prévu à l'art 529.3 du Code de Procédure Pénale, l'action publique est annulée par le paiement d'une indemnité transactionnelle forfaitaire suivant les dispositions du décret n°42-730 du 22 mars 1942 modifié. Sauf dans les cas constitutifs de délits, le contrevenant est invité à régler sur-le-champ l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée. En cas de non paiement immédiat de cette indemnité, celle-ci est majorée des frais de dossier prévus à l'article 80.7 du décret du 22 mars 1942.

Dans le cas où cette indemnité ne serait pas réglée dans un délai de deux mois, le dossier serait transmis au tribunal de police pour action publique.

Conformément à l'article 529-5 du code de Procédure Pénale, le contrevenant dispose de la possibilité de formuler une réclamation dûment motivée, à adresser par courrier à la direction de TWISTO qui accusera réception et y répondra. Cette protestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction sera transmise au ministère public par l'exploitant.

Article 10 – Objets perdus ou volés

Les objets trouvés sont centralisés, dès le lendemain au siège d'exploitation de l'entreprise (15, rue de Geôle à Caen). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité et après émargement.

Ces objets seront conservés pendant une durée de 3 mois. Au-delà, ils seront remis aux associations caritatives au choix de l'Exploitant, sauf pour ce qui concerne les pièces d'identité qui seront transmises aux instances de police dans les meilleurs délais et les espèces et objets de valeur qui seront conservés pendant deux années. Au-delà, la valeur de ces derniers sera remise aux mêmes associations caritatives.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés sur les quais des stations, aux points d'arrêt, dans les véhicules, dans les boutiques TWISTO et dans les parcs relais exploités par Twisto.

Il pourra faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Article 11 – Suggestions – Protestations

Les réclamations ou suggestions doivent faire de préférence l'objet d'un courrier adressé à KEOLIS CAEN, 15 rue de Geôle 14000 CAEN. Elles peuvent être formulées également par téléphone, courrier électronique ou télécopie.

Dés enveloppes T sont mises à la disposition du public dans les boutiques Twisto Théâtre et Rue de Geôle.

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

D'une manière générale en cas de non réponse de KEOLIS CAEN aux courriers d'usagers, ceux-ci pourront en référer à l'Autorité Organisatrice VIACITES.

Article 12 – Affichage – Communication

Le Présent Règlement d'exploitation est affiché au siège de KEOLIS CAEN, 15, rue de Geôle – 14000 CAEN, dans un lieu accessible au public, à la Boutique du Théâtre et sur le site Internet. Des extraits, soumis préalablement au visa de l'Autorité Organisatrice, sont affichés dans les autobus et les tramways.

Copie du présent règlement d'exploitation est transmise à tout usager qui en fait la demande écrite adressée à TWISTO.