



ACCÈS AU CAR

Il est recommandé aux voyageurs de se présenter à l'arrêt au moins 5 minutes avant l'heure de passage annoncée et de se signaler distinctement au conducteur pour lui demander de s'arrêter.

L'accès au car est réservé aux voyageurs :

- en possession d'un titre de transport valide, à présenter et/ou à valider immédiatement à chaque montée ;
- âgés de plus de 11 ans ou accompagnés d'un adulte, en-deçà de cet âge, sauf usagers scolaires dûment autorisés par la Région.

Les enfants voyagent assis et attachés. Les enfants en bas-âge doivent être installés dans un dispositif adapté (porte-bébé ventral, rehausseurs, coque, siège-enfant) fourni par l'usager. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé aux adultes accompagnant un enfant de moins de 3 ans de ne pas s'installer sur les sièges situés devant les portes ou derrière le conducteur.

Le conducteur refusera l'accès au car :

- en cas de dépassement du nombre de places assises autorisées ;
- à un usager au comportement induisant un trouble à l'ordre (ivresse, agressivité, manquements élémentaires d'hygiène, ...) ;
- aux usagers scolaires ayant fait l'objet d'une sanction au titre du règlement régional des transports scolaires consultable sur le site Hauts-de-France mobilités⁽¹⁾.

La gamme tarifaire ainsi que les différentes modalités de vente (agences, boutique en ligne, ...) sont à retrouver en ligne⁽¹⁾.

L'achat de certains titres de transport peut également se faire auprès du conducteur. Le paiement auprès du conducteur est toujours possible en espèces et selon les secteurs par chèque à l'ordre de l'exploitant ou par carte bancaire. Pour les achats en espèces, le conducteur peut refuser la vente si l'appoint n'est pas fait.

Emplacements réservés

Les places situées à l'avant du car sont réservées en priorité aux personnes en situation de handicap munies d'une carte mobilité inclusion (CMI), aux personnes âgées et aux femmes enceintes.

Les personnes prioritaires doivent se renseigner auprès du conducteur pour occuper les places qui leur sont réservées.

Un utilisateur de fauteuil roulant (UFR) est tenu de respecter la position de sécurité obligatoire, dos à la route, dossier du fauteuil calé sur le dossier prévu à cet effet, freins serrés ou fauteuil électrique éteint. Pour garantir une prise en charge dans de bonnes conditions, il est conseillé d'informer l'exploitant 72 h avant son trajet.

L'accompagnateur d'une personne en situation de handicap est autorisé à voyager gratuitement, si le besoin d'accompagnement est précisé sur la carte mobilité inclusion.

Transport occasionnel de groupes

Les services ne sont pas dimensionnés pour le transport occasionnel de groupes, y compris dans le cadre de sorties scolaires ou associatives. A partir de 8 personnes, il est nécessaire de prévenir l'exploitant au minimum 72 h avant le trajet pour estimer le risque de surnombre dans le car. En tout état de cause, la prise en charge d'un groupe, à l'aller comme au retour, ne peut être garantie et son acceptation se fera dans la limite des places disponibles.



COMPORTEMENT

Les voyageurs admis à bord acceptent les règles de comportement suivantes :

- monter et descendre du car sans bousculade,
- rester assis, bouclier sa ceinture de sécurité, ne pas se déplacer ni se placer dans le couloir central durant le trajet,
- ne pas utiliser plusieurs places avec ses bagages ou en posant les pieds sur un siège,
- ne pas demander à monter ou descendre en dehors des arrêts officiels,
- ne pas consommer ou être sous l'emprise de stupéfiants ou d'alcool,
- ne pas fumer ou vapoter dans le car ou au point d'arrêt,
- ne pas troubler l'ordre ou incommoder les autres voyageurs par sa tenue ou son hygiène, ne pas quêter, ne pas avoir de propos ou de comportements sexistes, racistes ou homophobes et ne faire preuve d'aucune forme de discrimination,
- ne pas parler au conducteur sans nécessité,
- ne pas prendre de photos ou vidéos sans autorisation,
- ne pas faire usage d'appareils sonores sans écouteurs individuels,
- ne pas salir (nourriture, détrit, crachats, pieds sur les sièges, ...), ne pas utiliser d'allumettes ou de briquets, ne pas détériorer les matériels de sécurité (marteau brise-vitre, extincteur, ...) ou dégrader le véhicule (graffitis, détérioration des sièges ou des ceintures, affichages, ...),
- ne pas entraver le fonctionnement des équipements (portes d'accès, ...) ou l'action des agents de contrôle.

Le conducteur est autorisé à refuser l'accès à un usager ne respectant pas l'un des points ci-dessus ou à un usager scolaire faisant l'objet d'une exclusion.

Le cas échéant, l'usager peut se voir enjoindre de descendre du véhicule au point d'arrêt suivant la constatation des faits.

⁽¹⁾ <https://www.hautsdefrance-mobilités.fr>



BAGAGES / POUSETTES / VÉLOS / TROTINETTES

Les conducteurs sont en droit de refuser l'admission de certains objets à bord ou en soute si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs.

Les bagages à main ou peu encombrants peuvent être transportés sur les genoux des usagers, placés sous le siège ou dans les porte-bagages. Ils ne peuvent en aucun cas encombrer le couloir de circulation, les issues de secours ou occuper une place assise.

Les objets considérés comme encombrants doivent être déposés par les usagers en soute lorsque les véhicules en sont équipés et sous réserve de capacité suffisante. A défaut, ils ne sont pas acceptés dans le car. Ne sont pas autorisés les vélos de taille non standard (vélos tandem, vélos cargos, trois roues, vélos couchés, remorques vélos).

Les bagages, cartables, vélos, poussettes, trottinettes sont sous la garde et la responsabilité des usagers qui sont tenus de prendre les précautions nécessaires à leur transport. Il est interdit d'embarquer des matières ou produits dangereux (armes de toutes catégories, bouteilles de gaz, produits chimiques ou toxiques, objets inflammables).

Ni l'exploitant, ni la Région ne peuvent être tenus responsables en cas de vol, de perte ou de dégradation des effets personnels des usagers. En revanche, les usagers seront rendus responsables des dégâts occasionnés par leur bagage.



ANIMAUX

Seuls sont admis gratuitement dans les cars les chiens guides d'aveugles et d'assistance, tenus par un harnais spécifique et les animaux domestiques de petite taille de moins de 10 kg, à condition d'être convenablement enfermés, afin de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs, et tenus sur les genoux de leur propriétaire.

Le propriétaire est responsable des dommages que son animal pourrait occasionner et devra nettoyer ses éventuelles salissures.

Tous les autres animaux, dont les chiens de catégorie 1 et 2, sont interdits d'accès.



OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés sont conservés 1 an au siège de l'exploitant, dans le respect des règles de sécurité publique et d'hygiène. Les usagers sont invités à contacter l'exploitant pour savoir si l'objet a été retrouvé et convenir des modalités de récupération.



SUGGESTIONS / RÉCLAMATIONS

Les suggestions ou réclamations sont à adresser par le formulaire contact du site Hauts-de-France mobilités⁽¹⁾. Elles doivent mentionner les références du service concerné (n° et sens de la ligne, point d'arrêt, jour et heure de l'événement).

Le temps de parcours et les correspondances entre services de transport sont donnés à titre indicatif sur les fiches horaires et sur le site internet. La Région et l'exploitant ne sauraient être tenus pour responsables en cas de retard dû à des aléas du trafic routier indépendants de leur volonté (embouteillages, travaux, intempéries, ...). Aucun remboursement de titre ne sera opéré dans ces cas de figure.



CONTRÔLES / AMENDES

Les usagers ayant enfreint les dispositions du présent règlement sont considérés en situation d'infraction et s'exposent à une amende.

Ces infractions sont punies de peines prévues par différents textes légaux et réglementaires, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant ou la Région Hauts-de-France. Les principales verbalisations sont les suivantes :

Type d'infraction	Contravention	Indemnité forfaitaire		
		Paiement immédiat	Paiement incluant des frais de dossier sous 14 jours	Paiement au-delà de 14 jours
Voyager avec un titre non valide ou sans titre *	3 ^{ème} classe	45 €	55 €	83 €
Non-port de la ceinture de sécurité **	4 ^{ème} classe	135 €	145 €	173 €
Fumer ou vapoter à bord				
Introduction à bord d'objets dangereux ou incommodes				
Détérioration du véhicule				
Trouble à la tranquillité d'autrui				
Autres infractions applicables aux services de transport public routier de personnes régulières				

* Les usagers scolaires bénéficiant d'une prise en charge de leur transport par la Région peuvent de surcroît se voir appliquer une des sanctions prévues au règlement régional des transports scolaires (de l'avertissement à l'exclusion des transports).

** Le conducteur n'est pas responsable du fait qu'un passager ne soit pas attaché (hors dispense médicale).

En cas de défaut de paiement dans un délai de 3 mois suivant la date de l'infraction ou d'absence de protestation adressée à l'exploitant dans ce même délai, le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée qui sera recouvrée par le Trésor public.