

REGLEMENT D'EXPLOITATION RHONEXPRESS

Incluant les CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Valables à partir du 1er janvier 2017)

ARTICLE 1 – Le contrat de transport

Rhônexpress est le nom commercial du service exploité par CFTA Rhône, SAS au capital social de 37.000 euros dont le siège social est situé à Meyzieu (69881), 190 rue Antoine Becquerel, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 493589832.

Rhônexpress a pour objet de transporter des Utilisateurs entre la station Rhônexpress Aéroport Lyon - Saint Exupéry et les stations Lyon Part-Dieu ou Vaulx-en-Velin La Soie ou Meyzieu ZI.

Seuls les Utilisateurs détenteurs d'un billet Rhônexpress payé intégralement et enregistré (validé) à bord ont un lien contractuel avec CFTA Rhône.

Tout autre Utilisateur ne peut invoquer un lien contractuel avec CFTA Rhône.

ARTICLE 2 – Publicité du contrat

Le présent Règlement d'exploitation et ses Conditions Générales de Vente explicitent le contrat de transport (ci-après le Contrat). Il est édité afin que les Utilisateurs en prennent connaissance avant que le Contrat ne soit définitivement formé.

Le Règlement d'exploitation et Conditions Générales de Vente sont disponibles :

- sur demande au **0826 00 17 18** (0,15 € / min) ;
- auprès de l'agent de bord présent à bord de toutes les rames ;
- et sur le site internet www.rhonexpress.fr.

Le Règlement d'exploitation et Conditions Générales de Vente visent à définir les conditions de fonctionnement du service Rhônexpress ainsi que les modalités de vente des billets par CFTA Rhône à l'Utilisateur via les différents canaux de distribution.

CFTA Rhône se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de l'achat par l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes conditions préalablement à tout achat. Par la réalisation d'un achat, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du Contrat et à en accepter les termes.

ARTICLE 3 – Champ d'application

Les dispositions du Règlement d'exploitation sont applicables à toutes les rames de tramway, ainsi qu'aux véhicules de substitution sous-traités pour la liaison Rhônexpress.

Elles sont également applicables à toutes leurs infrastructures. L'ensemble constitue le service Rhônexpress. Les rames sont la propriété de la société concessionnaire Rhônexpress et exploitées selon convention par la société exploitante, ci-après dénommée l'Exploitant. Les véhicules de substitution sont sous-traités auprès de transporteurs par l'Exploitant, la responsabilité de l'organisation du service incombant à ce dernier. Ces véhicules de substitution pourront être mis en place après minuit et avant 4h25 en mode nominal, et de 4h25 à minuit dans un but de continuité du service public (nécessités techniques ou de sécurité, cas de force majeure ou autre ne permettant pas la bonne marche des rames).

Le non-respect des règles édictées par le présent règlement est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et est sanctionné par les différents textes légaux ou réglementaires applicables, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

L'Exploitant décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement, pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les Utilisateurs doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires que pourraient être amenés à communiquer des représentants de l'Exploitant.

TITRE 1 : ACCES AUX RAMES, AUTOBUS, ARRETS, QUAIS ET STATIONS

ARTICLE 4

Les Utilisateurs sont invités à avoir un comportement courtois et emprunt de civilité.

Toute personne contrevenant aux dispositions ci-après est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

Les Utilisateurs doivent veiller à leur propre sécurité à bord des rames, ainsi qu'à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge.

Il est interdit :

1. de monter ou de descendre des rames ou des véhicules de substitution autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet et, en ce qui concerne les rames, à partir du moment où retentit le signal sonore annonçant la fermeture des portes. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de monter à bord des rames Rhônexpress au moins 2 minutes avant le départ de la rame. Le conducteur se réserve le droit de verrouiller les portes en cas de départ imminent ou sur ordre du Poste de Commandement des Tramways.
2. de monter ou de descendre ailleurs que dans les stations ou aux arrêts et lorsque la rame ou le véhicule substitution n'est pas complètement arrêté, sauf requête d'un agent de l'Exploitant ou des forces de sécurité.
3. de ne pas avoir comme station de montée ou de descente « Aéroport Lyon Saint Exupéry » et d'utiliser le service Rhônexpress pour faire du cabotage en réalisant les voyages suivants :

- Lyon Part-Dieu ↔ Vaulx-en-Velin La Soie
 - Lyon Part-Dieu ↔ Meyzieu ZI
 - Vaulx-en-Velin La Soie ↔ Meyzieu ZI
4. de monter dans les rames ou les véhicules de substitution en violation de l'indication "complet" donnée par le personnel de l'Exploitant.
 5. de se pencher au dehors des fenêtres des véhicules,
 6. de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux Utilisateurs.
 7. de circuler sur la plate-forme des voies du tramway, de traverser celles-ci à moins d'y être autorisé par les agents de l'Exploitant ou dans les secteurs autorisés, et plus généralement d'avoir un comportement susceptible de provoquer une perturbation dans l'exploitation du service.
 8. d'accéder aux quais des stations ou de les quitter autrement que par les passages prévus à cet effet.
 9. de circuler en empruntant dans le sens interdit les escalators, portes ou passages affectés à la circulation du public.
 10. de stationner indûment dans les enceintes du réseau ferré du tramway, sur les voies du tramway ou sur les sites propres routiers (arrêts) ou des gares routières.
 11. de monter ou de descendre des rames ou des véhicules de substitution en circulant en rollers, en trottinette, en planches ou patins à roulettes ou engins assimilés, de pratiquer tous jeux dans les enceintes du réseau ferré du tramway, sur le site des gares routières et sur toute emprise privative.
 12. de s'accrocher ou de monter sur les rames en circulation ou à quai.

Les enfants n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans révolus ne peuvent utiliser le service Rhônexpress que s'ils sont accompagnés d'un adulte majeur capable de les surveiller.

En tout état de cause, les Utilisateurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel de l'Exploitant.

En cas de non-respect des dispositions prévues par le présent article, l'Exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

ARTICLE 5

1. Les rames de tramway en service "voyageurs" effectuent systématiquement un arrêt commercial dans chaque station, sauf :
 - Aux stations Vaulx-en-Velin La Soie et Meyzieu ZI en direction de l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry si la rame est complète
2. Pour les services assurés par un véhicule de substitution tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, les Utilisateurs qui désirent monter dans le véhicule sont tenus de demander l'arrêt de celui-ci visiblement et assez tôt pour être vus par le conducteur. De même, l'arrêt de descente devra être demandé suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter son véhicule sans danger.

ARTICLE 6

Les horaires du service figurent sur le site internet www.rhonexpress.fr et les services mobiles et sont affichés dans chaque station. Des modifications d'horaires peuvent intervenir en cours d'année et en cas de perturbation du trafic, il appartient aux Utilisateurs de s'en tenir informés.

TITRE 2 : PAIEMENT DU PRIX DES PLACES

ARTICLE 7

Les Utilisateurs non pourvus d'un titre de transport doivent se munir d'un billet :

- soit en l'achetant sur le site Internet www.rhonexpress.fr (y compris services mobiles – application mobile et site mobile) et en présentant à bord le e-billet. Le site Internet www.rhonexpress.fr (y compris services mobiles) permet un règlement sécurisé par carte bancaire (Visa®, MasterCard®, American Express®) ;
- soit aux distributeurs automatiques de billets (DAT) placés sur les quais ou aux abords de chaque station. Les distributeurs automatiques émettent des billets au format papier avec QR code. Les distributeurs automatiques acceptent les règlements par cartes bancaires (Visa®, MasterCard®, American Express®) et les règlements en espèces (monnaie et billets en Euros) ;
- soit à bord de la rame ou du véhicule de substitution auprès d'un agent de bord, si l'Utilisateur n'a pas eu le temps de prendre son billet avant de monter dans la rame. Un supplément de 4€ par transaction par rapport aux prix pratiqués aux DAT est appliqué. **Les règlements par cartes bancaires (Visa®, MasterCard®, American Express®, Maestro®, Electron®) et en espèces (Euros) sont les seuls acceptés.**

Les billets distribués par les distributeurs automatiques et à bord sont les billets définitifs.

Le e-billet vendu sur le site www.rhonexpress.fr et sur les versions mobiles, qu'il soit présenté sous forme papier délivré par courriel ou sous forme dématérialisée sur smartphone, est un titre de transport sous réserve de sa validité et du respect des présentes Conditions Générales de Vente,. Le site marchand www.rhonexpress.fr (et ses versions mobiles) est un site de commerce électronique accessible par Internet, ouvert à tout Utilisateur du service. Il est édité par CFTA Rhône. L'Utilisateur qui procède à un achat sur le Site déclare en avoir la pleine capacité juridique. Par conséquent, il appartiendra au représentant légal d'un mineur ou d'un majeur protégé au sens de l'article 1124 du code civil, de remplir le formulaire d'inscription ou autoriser expressément le mineur à remplir ledit formulaire.

Sont proposés à la vente à bord des rames, aux distributeurs automatiques de billets en station et sur internet les titres de transport Rhônexpress suivants :

- billet Aller Simple
- billet Aller-Retour
- billet Aller-Retour 4h
- billet 10 Voyages
- billet Aller Simple 12-25 ans
- billet Aller-Retour 12-25 ans
- Billet Aller Simple réservé au Personnel de la plate-forme aéroportuaire
- Billet 40 Trajets réservé au Personnel de la plate-forme aéroportuaire
- Billet 7 Jours réservé au Personnel de la plate-forme aéroportuaire
- Billet 31 Jours réservé au Personnel de la plate-forme aéroportuaire
- Billet Aller-Retour acheté 1 mois à l'avance
- Billet Aller-Retour acheté 2 mois à l'avance
- Billet Aller-Retour 12 25 ans acheté 1 mois à l'avance
- Billet Aller-Retour 12 25 ans acheté 2 mois à l'avance
- Billet Pass Salons (disponible selon les évènements en cours)

En tout état de cause, les Utilisateurs doivent être en situation régulière du point de vue de leur titre de transport. Il est demandé aux Utilisateurs de faire l'appoint en espèces lorsqu'ils achètent par ce moyen un billet à l'agent de bord. Les agents de bord ne peuvent rendre la monnaie que dans la limite de leurs possibilités. Dans le cas contraire, l'agent conservera les espèces présentées par l'Utilisateur et un bon de monnaie sera remis au client avec son billet l'invitant à venir chercher sa monnaie au siège de l'Exploitant.

Les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte voyagent gratuitement, sans billet, à bord de Rhônexpress. Il est en de même pour toute personne accompagnant une personne présentant une carte GIC-GIG avec un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%. Aucun titre de transport ne leur est distribué.

Dans la rame ou dans les véhicules de substitution, les Utilisateurs doivent présenter sur demande leur billet ou e-billet à l'agent de bord Rhônexpress validation.

ARTICLE 8

L'achat n'est effectif que lors du paiement intégral du titre de transport.

Les conditions d'achat énoncées sont partie intégrante du contrat qui lie CFTA Rhône à l'utilisateur lors de l'achat d'un billet ou e-billet.

CFTA Rhône s'engage à satisfaire la demande de l'Utilisateur dans la limite des disponibilités des places à bord des véhicules étant entendu que les places ne peuvent être réservées à l'avance.

Il est interdit à toute personne de revendre des titres de transport Rhônexpress, excepté les partenaires habilités par la société Rhônexpress.

ARTICLE 9

Le prix des billets est unique et indépendant de la distance parcourue à bord de Rhônexpress.

Billets	Aux distributeurs	Sur internet
Billet Aller Simple	15,90 €	14,70 €
Billet Aller Simple 12-25 ans	13,20 €	13,20 €
Billet Aller-Retour	27,50 €	25,90 €
Billet Aller-Retour 12-25 ans	23,30 €	23,30 €
Billet Aller-Retour 4 heures	17,50 €	17,50 €
Billet 10 Trajets	129 €	129 €
Billet Aller-Retour – 1 mois à l'avance	-	23.80 €
Billet Aller-Retour – 2 mois à l'avance	-	20.80 €
Billet Aller-Retour 12-25 ans – 1 mois à l'avance	-	23 €
Billet Aller-Retour 12-25 ans– 2 mois à l'avance	-	19.80 €

L'Utilisateur a aussi la possibilité d'acheter son billet à bord. Dans ce cas, un supplément de 4 € par transaction est appliqué quel que soit le nombre de billets achetés (base : tarifs distributeur)

L'accompagnateur d'une personne à mobilité réduite ayant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80% voyage gratuitement à bord de Rhônexpress, sur présentation d'une carte justificative officielle.

Les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte responsable voyagent gratuitement à bord de Rhônexpress. L'agent de bord peut exiger la présentation d'une pièce officielle d'identité pour vérifier l'âge de l'enfant.

Les agents de bord et contrôleurs pourront être amenés, en cas de litige avec un Utilisateur détenteur d'un billet acheté à un distributeur automatique ou d'un e-billet acheté sur Internet (ou services mobiles) ou à bord, à refuser leur validité et à proposer à l'Utilisateur d'acheter un titre à bord du véhicule. Seul le Service Clientèle de Rhônexpress a la compétence en matière de litige financier.

Les billets destinés au personnel de la plate-forme aéroportuaire sont proposés aux tarifs suivants :

Billets	tarif
Billet Aller Simple	5 €
Billet 7 Jours	38 €
Billet 31 Jours	126,80 €
Billet 40 Trajets	153,20 €
Aller Retour	9,90 €

L'utilisation de ces billets est conditionnée par la détention d'une carte d'ayant-droit en cours de validité réservée aux salariés, stagiaires et étudiants exerçant leur activité sur la plate-forme aéroportuaire de Lyon-Saint Exupéry. Elle est vendue 2 euros pour une validité d'une année. Le numéro client mentionné sur cette carte doit obligatoirement être repris manuellement sur le billet par le salarié avant sa première utilisation. Seul le pôle transport (Espace Welcome) de l'Aéroport Lyon Saint-Exupéry délivre les cartes d'ayant droit.

ARTICLE 10

A bord de la rame ou dans le véhicule de substitution, la présentation par l'Utilisateur à l'agent de bord (ou à tout autre personnel habilité de l'Exploitant) d'un titre de transport constitue une réquisition tacite. Tout Utilisateur qui après le passage de l'agent de bord ou demande du personnel habilité de l'Exploitant sera trouvé démuné de billet enregistré sera en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires.

Les Utilisateurs sont tenus de présenter spontanément leur titre de transport à tout contrôle.

Est en situation irrégulière tout Utilisateur sans billet (sauf personnes décrites aux articles 7 et 9), ou qui présente un billet non valable ou non validé ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son billet.

ARTICLE 11

L'Utilisateur utilisant un billet émis à un tarif réduit doit à tout moment être en mesure de prouver sa qualité d'ayant droit au bénéfice de ce tarif préférentiel.

ARTICLE 12

Il est interdit aux personnes :

1. d'utiliser un billet dans des conditions irrégulières.

2. de faire usage d'un billet, qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude.
3. de céder à titre onéreux ou gratuit, à des fins de transport, un billet préalablement validé.
4. de réutiliser à des fins de transport un billet acquis dans les conditions visées à l'alinéa 3 ci-dessus.

ARTICLE 13

Les caractéristiques des billets sont les suivantes :

- Le *billet Aller Simple* est utilisable pour effectuer un seul trajet avec Rhônexpress. Il est valable 1 an à partir de sa délivrance.
- Le *billet Aller-Retour* est utilisable pour effectuer un aller et un retour avec Rhônexpress. Il est valable un an à partir de sa date d'achat et jusqu'à la deuxième validation par l'agent de bord lors du voyage. Le trajet retour ne peut être réalisé moins de 45 minutes après le trajet Aller.
- Le *billet Aller Simple 12-25 ans* est utilisable pour effectuer un seul trajet avec Rhônexpress. Il est valable 1an à partir de sa délivrance pour une personne dont l'âge se situe entre 12 ans et 25 ans inclus.
- Le *billet Aller-Retour 12-25 ans* est utilisable pour effectuer un aller et un retour avec Rhônexpress. Il est valable un an à partir de sa date d'achat et jusqu'à la deuxième validation par l'agent de bord lors du voyage retour. Le trajet retour ne peut être réalisé moins de 45 minutes après le trajet aller, pour une personne dont l'âge se situe entre 12 ans et 25 ans inclus.
- Le *billet Aller-Retour DUO (vendu ponctuellement)* est utilisable par 2 personnes voyageant ensemble pour effectuer un aller et un retour avec Rhônexpress. Il est valable un an à partir de sa date d'achat et jusqu'à la deuxième validation par l'agent de bord lors du voyage. Le trajet retour ne peut être réalisé moins de 45 minutes après le trajet aller.
- Le *billet Aller-Retour 4 heures* est valable un an à partir de la date d'achat. Il est utilisable pour effectuer un aller et un retour avec Rhônexpress. Il est utilisable 4 heures à partir de sa première validation et jusqu'à la deuxième validation par l'agent de bord lors du voyage retour . Le trajet retour ne peut être réalisé moins de 45 minutes après le trajet aller.
- Le *billet 10 trajets* est utilisable pour effectuer 10 trajets sur Rhônexpress, seul ou à plusieurs personnes voyageant ensemble. Il est valable pendant 1 an à partir de la date d'achat dans la limite de sa 10^{ème} validation.
- Le *billet 40 trajets réservé au personnel de la plate-forme aéroportuaire* permet de réaliser 40 trajets avec Rhônexpress. Il est valable 1 an à partir de la première validation dans la limite de 40 voyages. Il est réservé aux employés travaillant sur le site de la plate forme aéroportuaire de Lyon-Saint Exupéry. Son utilisation est subordonnée à la détention d'une carte d'ayant droit nominative. A ce titre, ce billet est personnel et non cessible à un tiers.
- Le *billet 31 jours réservé au personnel de la plate-forme aéroportuaire* permet de réaliser un nombre illimité de trajets avec Rhônexpress pendant une durée de 31 jours à compter de la première validation par l'agent de bord Rhônexpress. Il est réservé aux employés travaillant sur le site de la plate forme aéroportuaire de Lyon Saint Exupéry. Son utilisation est subordonnée à la détention d'une carte d'ayant droit nominative. A ce titre, ce billet est personnel et non cessible à un tiers.
- Le *billet 7 jours réservé au personnel de la plate-forme aéroportuaire* permet de réaliser un nombre illimité de trajets avec Rhônexpress pendant une durée de 7 jours à compter de la première validation par l'agent de bord Rhônexpress. Il est réservé aux employés travaillant sur le site de la plate forme aéroportuaire de Lyon Saint

Exupéry. Son utilisation est subordonnée à la détention d'une carte d'ayant droit. A ce titre, ce billet est personnel et non cessible à un tiers.

- Le *billet Aller Simple réservé au personnel de la plate-forme aéroportuaire* est utilisable pour effectuer un seul trajet avec Rhônexpress. Il est valable 45 minutes à partir de sa délivrance. Il est réservé aux employés travaillant sur le site de la plate forme aéroportuaire de Lyon Saint Exupéry.. Son utilisation est subordonnée à la détention d'une carte d'ayant droit nominative. A ce titre, ce billet est personnel et non cessible à un tiers.

- Le *billet Anticipé Aller-Retour* acheté 1 mois à l'avance - utilisable pour effectuer un Aller et un Retour avec Rhônexpress.

Validité : Ne peut être utilisé que 1 mois après achat. A compter de cette date, les voyages Aller et retour doivent être effectués dans un délai de 12 mois.

- Le *billet Anticipé Aller-Retour* acheté 2 mois à l'avance - utilisable pour effectuer un Aller et un Retour avec Rhônexpress.

Validité : Ne peut être utilisé que 2 mois après achat. A compter de cette date, les voyages Aller et retour doivent être effectués dans un délai de 12 mois.

- Le *billet Anticipé Aller-Retour 12-25* acheté 1 mois à l'avance - utilisable pour effectuer un Aller et un Retour avec Rhônexpress pour une personne dont l'âge se situe entre 12 ans et 25 ans.

Validité : Ne peut être utilisé que 1 mois après achat. A compter de cette date, les voyages Aller et retour doivent être effectués dans un délai de 12 mois.

- Le *billet Anticipé Aller-Retour 12-25* acheté 2 mois à l'avance utilisable pour effectuer un Aller et un Retour avec Rhônexpress pour une personne dont l'âge se situe entre 12 ans et 25 ans.

Validité : Ne peut être utilisé que 2 mois après achat. A compter de cette date, les voyages Aller et retour doivent être effectués dans un délai de 12 mois.

ARTICLE 14

Les Utilisateurs sont responsables du bon état de conservation du billet de transport en leur possession et sont tenus de les utiliser conformément aux prescriptions qui leur sont données.

ARTICLE 15

Les billets achetés auprès des distributeurs automatiques et auprès des agents de bord ne sont ni remboursables ni échangeables.

Dans le cas d'une commande en ligne (sur le site Internet ou via l'application mobile), l'Utilisateur a jusqu'à la date de fin de validité mentionnée sur le e-billet, pour en demander l'annulation et le remboursement, pour la totalité des billets composant sa commande, à la condition qu'aucun e-billet n'ait fait l'objet d'une validation à bord.

La demande d'annulation doit être faite au travers du formulaire de remboursement disponible dans la rubrique *Historique* du Compte de l'Utilisateur qu'il a créé lors de sa première commande sur le site Internet de Rhônexpress. Dans la cadre d'une commande sans création préalable de compte, l'Utilisateur devra contacter le service clientèle pour effectuer sa demande d'annulation.

Pour toute demande d'annulation de e-billet, l'Utilisateur devra transmettre ses informations bancaires afin de permettre à CFTA Rhône de créditer le compte par virement bancaire ou par crédit de carte bancaire. Les données sont cryptées lors de l'envoi. Des frais d'annulation d'un montant forfaitaire de 3 € TTC sont décomptés pour toute commande annulée au-delà de 7 jours après la date d'achat.

Tous les remboursements (dont remboursements de e-billets) sont effectués en Euro. Aucun remboursement ne sera effectué sur un compte bancaire hors Zone Euro. Si tel est le cas, un code de réduction valable 2 ans sera envoyé par courriel afin de permettre l'achat d'un nouveau e-billet.

ARTICLE 16

Tout billet illisible, détruit, perdu ou volé ne peut être remboursé. L'Utilisateur est responsable du bon état de son billet: toute pièce présentée en mauvais état, illisible ou avec une impression partielle sera susceptible d'être refusée par l'agent de bord. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de prendre contact avec le service commercial Rhônexpress pour le traitement de son dossier.

CAS PARTICULIERS : Pour toute demande exceptionnelle de remboursement, un formulaire de demande de remboursement délivré et signé par l'agent de bord doit être renvoyé au service clientèle accompagné des pièces justificatives. La signature de l'agent de bord ne fait pas foi quant à l'attribution ou non d'un remboursement. Les dossiers incomplets ne sont pas acceptés.

ARTICLE 17

Un règlement des amendes est indiqué dans chacun des véhicules. En cas d'utilisation abusive du billet ou une tentative de fraude, un procès verbal d'infraction est délivré. Celui-ci est établi sur la base des faits constatés, indépendamment du fait de la bonne ou mauvaise foi de la personne.

TITRE 3 : ENGAGEMENT DE SERVICE

ARTICLE 18

Garantie de ponctualité : CFTA Rhône garantit aux Utilisateurs, depuis la gare de la Part-Dieu et depuis l'Aéroport Lyon - Saint Exupéry :

- un départ tous les quarts d'heure de 6h00 à 21h00
- un départ toutes les demi-heures de 4h25 (Lyon Part-Dieu ou 5h Aéroport Lyon Saint-Exupéry) à 6h00 et de 21h00 à minuit
- un fonctionnement 365 jours par an
- un temps de trajet de moins de 30 minutes entre la station Lyon Part-Dieu et la station Aéroport Lyon - Saint Exupéry

CFTA Rhône s'engage, en cas de retard supérieur à 10 minutes, à dédommager les Utilisateurs d'un montant équivalent à 50 % du prix d'un billet aller simple (base : tarif aux distributeurs), et à 100 % en cas de retard supérieur à 20 minutes.

Garantie de retour : CFTA Rhône garantit également le retour vers Lyon au-delà de minuit en cas de retard d'un vol régulier si celui-ci devait atterrir à un horaire permettant l'utilisation de Rhônexpress au départ de minuit. Dans ce cas, le service supplémentaire mis en œuvre pourra ne pas être assuré par un Tram Express mais par un autre mode de transport (autocar, minibus, etc.).

ARTICLE 19

CFTA Rhône ne saura être tenu d'indemniser des préjudices qui sont extérieurs au présent contrat. Les charges supplémentaires (vol, taxi, hôtel...) imputables à un retard ou à une interruption de service ne pourront être remboursées.

La responsabilité de CFTA Rhône porte sur le transport des passagers entre la station Rhônexpress Aéroport Lyon Saint Exupéry et les stations Lyon Part-Dieu ou Vaulx-en-Velin La Soie ou Meyzieu ZI.

Au titre de la garantie de ponctualité, la responsabilité de CFTA porte sur le respect du délai de trajet en moins de 30 minutes, entre la station Rhônexpress Aéroport Lyon Saint Exupéry et les stations Lyon Part-Dieu ou Vaulx-en-Velin La Soie ou Meyzieu ZI, hors cas de circonstances extérieures à l'exploitation du service Rhônexpress ou de fait d'un tiers.

En cas de perturbations du service, CFTA Rhône fait tous les efforts utiles pour assurer la continuité du service entre les stations Rhônexpress Lyon Part-Dieu et Aéroport Lyon Saint Exupéry. A ce titre, un service de substitution par autocar, sur tout ou partie de l'itinéraire, pourra être proposé aux Utilisateurs.

CFTA Rhône s'engage à dédommager sous forme d'avoir ou de remboursement par virement bancaire et sur la base du prix du billet Aller Simple dans les cas suivants :

- * retard de la rame à l'arrivée par rapport à l'horaire théorique entre 11 et 20 minutes : remboursement de 50%
- * retard de la rame à l'arrivée par rapport à l'horaire théorique de plus de 20 minutes : remboursement de 100%
- * suppression de service : remboursement de 100%

Pour obtenir le dédommagement susvisé, et sous réserve d'acceptation du service commercial, l'Utilisateur formule une demande via le formulaire de contact sur rhonexpress.fr ou par courrier à CFTA Rhône en joignant les justificatifs d'achat de billets.

CFTA Rhône adresse ensuite à l'Utilisateur un remboursement par virement ou un courriel avec un code de réduction valable 2 ans correspondant au montant du remboursement. Le code de réduction est à utiliser uniquement sur le site Internet lors d'un prochain achat de e-billet (cessible).

Les dossiers incomplets ne sont pas éligibles à un remboursement ou à un dédommagement.

Le dédommagement pour retard ne s'applique pas dans le cas où un service de substitution routière est actif, et ce qu'elle qu'en soit la raison.

Il ne s'applique pas également aux Utilisateurs voyageant avec un billet Rhônexpress gratuit ou réservé au Personnel de la plate-forme aéroportuaire.

En cas de dépassement de l'horaire théorique d'arrivée de la rame, les autres charges financières éventuellement exposées par l'Utilisateur (transfert, hôtel, vol, etc.) ne sont pas prises en charge.

TITRE 4 : PRIORITE ET PLACES RESERVEES

ARTICLE 20

Ont accès en priorité dans les rames et les véhicules du service Rhônexpress, les invalides à station debout pénible.

ARTICLE 21

Dans chaque rame des emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant sont identifiés.

Dans chaque rame ou véhicule, les places assises sont réservées par priorité et dans l'ordre décroissant ci-dessous aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible »
- invalides du travail dont la carte officielle porte la mention « station debout pénible » ;
- infirmes civils dont la carte officielle porte la mention « station debout pénible » ;
- aveugles civils en possession d'une carte jaune avec étoile verte ou munis d'une canne blanche ;
- femmes enceintes ;
- personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans ;
- personnes de plus de 75 ans.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres Utilisateurs, à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux personnes prioritaires lorsqu'elles en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant. Les Utilisateurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes les plus âgées.

TITRE 5 : TRANSPORT DES ANIMAUX ET DES OBJETS

ARTICLE 22

Les chiens de la Police Nationale, de la Police de l'Air et des Frontières, de la Gendarmerie, de l'Armée ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service Rhônexpress, sont admis.

Les chiens sans muselière servant de guide aux aveugles et à l'assistance des personnes à mobilité réduite sont acceptés sur le service Rhônexpress.

Les animaux de compagnie sont également tolérés s'ils sont placés dans un habitacle fermé, et qu'ils pèsent moins de 5 kg et qu'ils n'occupent pas une place assise. Tous les autres animaux ne sont pas acceptés sur le service Rhônexpress.

Les animaux tolérés ne doivent pas en tout état de cause salir ou incommoder les Utilisateurs ou constituer une gêne à leur égard.

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

Les animaux errants dans les installations du réseau pourront être saisis et mis en fourrière.

ARTICLE 23

Il est interdit aux Utilisateurs d'introduire dans les rames ou les véhicules de substitution, et dans les enceintes des stations, des armes ou des matières dangereuses (explosives,

inflammables, vénéneuses.....) ainsi que tous produits susceptibles de salir, gêner ou incommoder.

Les agents de l'exploitant peuvent interdire tout objet pouvant présenter, à leur seule appréciation, un danger dans une rame ou un véhicule de substitution en mouvement.

L'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux agents de la force publique lorsqu'ils sont en service commandé ou qu'ils se déplacent pour se rendre à leur lieu de travail ou en revenir.

ARTICLE 24

Les poussettes, les colis et les bagages sont admis gratuitement dans les rames ainsi que dans les soutes et les coffres des véhicules de substitution, ils doivent être placés dans le rack prévu à cet effet à l'entrée des rames ou sur les étagères situées au-dessus des sièges.. Toutefois, les agents de l'Exploitant sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles soit d'incommoder ou de gêner les Utilisateurs soit de constituer un risque d'accident.

Il est interdit d'occuper abusivement les places avec des effets, colis ou autres objets ni d'obstruer la montée et la descente des rames ou des véhicules de substitution.

Seuls les vélos des passagers aériens en possession d'un billet d'avion sont acceptés à bord de Rhônexpress. Assimilés à des bagages, ceux-ci sont acceptés sauf s'ils sont susceptibles soit d'incommoder ou de gêner les Utilisateurs soit de constituer un risque d'accident. Le transport des vélos des salariés de la plateforme aéroportuaire, des riverains, ou de toute autre personne sans billet d'avion est toléré uniquement s'ils sont pliés. Cette règle s'applique également aux rollers, planches à roulettes, surfs et skis qui doivent être emballés.

L'Exploitant ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les biens et objets transportés auraient été à l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés. L'Utilisateur en possession de ces biens ou objets sera en revanche rendu responsable des dommages qu'ils auraient pu occasionner aux autres Utilisateurs, au matériel et aux installations de la liaison.

L'étiquetage des bagages et de tout objet est obligatoire à bord. L'étiquetage doit comporter l'identité de l'Utilisateur ainsi que son numéro de téléphone où il peut être joint immédiatement. Un bagage, colis ou objet ne peut-être laissé sans surveillance par son propriétaire. Tout oubli conduisant à une intervention de Police et à un arrêt de l'exploitation donnera lieu à des poursuites.

TITRE 6 : OBJETS TROUVES

ARTICLE 25

Tout objet trouvé par un Utilisateur à bord d'une rame, d'un car ou d'un taxi, doit être signalé le plus rapidement possible à l'agent de bord qui prendra les mesures nécessaires.

Tous les objets oubliés ou égarés à bord de Rhônexpress et en station sont déposés au Centre de Maintenance Rhônexpress puis transférés au Centre de Services et d'Information de l'Aéroport Lyon - Saint Exupéry si aucune réclamation n'a été faite sous quinzaine.

Les bagages et les colis oubliés ou égarés à bord de la rame sont gérés par les services de police. Si les Forces de l'Ordre le jugent nécessaire, elles pourront procéder à l'implosion des bagages et des colis suspects afin de les neutraliser.

TITRE 7 : PRESCRIPTIONS PARTICULIERES ET INTERDICTIONS DIVERSES

ARTICLE 26

Il est interdit :

1. de se placer indûment dans les rames ou les véhicules de substitution. De gêner la montée ou la progression des autres Utilisateurs en obstruant les couloirs, les passages ou les escaliers, soi-même ou avec ses bagages ;
2. de gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche.
3. de parler au conducteur des véhicules de substitution durant la marche sans nécessité absolue ;
4. de s'installer au poste de conduite d'un véhicule ;
5. de pénétrer dans la cabine de conduite d'un véhicule ;
6. de jeter ou de déposer quoi que ce soit sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ;
7. de modifier, de déplacer sans autorisation ou de dégrader les voies ferrées, les clôtures, les barrières, les bâtiments et ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation et situés sur les sites du service Rhônexpress.

ARTICLE 27

A l'arrivée aux terminus de la ligne Rhônexpress, tous les Utilisateurs doivent descendre des rames ou des véhicules de substitution.

ARTICLE 28

Il est interdit:

1. de souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toute nature ainsi que les différentes pancartes, autocollants, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
2. d'abandonner ou de jeter dans les rames ou les véhicules et dans les stations ou arrêts tous papiers, journaux, emballages, résidus et détritiques de toutes sortes pouvant nuire à

- l'hygiène ou à la propreté des lieux ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement des installations ou des accidents ;
3. de se livrer à la mendicité dans le matériel roulant et aux stations du service Rhônexpress ;
 4. de fumer dans les rames et les véhicules ou toutes enceintes du service Rhônexpress accueillant du public, en application de l'article R. 3511-1 du Code de la santé publique ;
 5. de cracher dans les rames, les véhicules de substitution, les stations et toutes enceintes accueillant du public ;
 6. de se servir sans motif plausible de tout dispositif d'alarme ou de sécurité ;
 7. de faire usage dans les rames, les véhicules de substitution et toutes enceintes du service Rhônexpress d'appareils ou d'instruments sonores, source de nuisance pour les autres Utilisateurs ;
 8. de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale, de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des Utilisateurs de quelque manière que ce soit, dans les rames, les véhicules de substitution et dans toutes les enceintes du service Rhônexpress.
 9. de quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affiches, dessins ou inscriptions dans les rames, les véhicules de substitution et enceintes Rhônexpress sans une autorisation spéciale délivrée par l'Exploitant et/ou le Conseil Général du Rhône ;
 10. de prendre des vues photographiques ou cinématographiques, sauf autorisation spéciale délivrée par l'Exploitant et/ou le Conseil Général du Rhône ;
 11. de circuler sur toute emprise privative, dont le tronçon de voie clôturé entre la station Meyzieu ZI et Aéroport Lyon – Saint Exupéry, sauf autorisation expresse.
 12. de vendre et de consommer toute boisson alcoolisée, produit stupéfiant ou produit dérivé dans les rames, les véhicules de substitution, les stations et toutes enceintes accueillant du public.

ARTICLE 29

Tout manquement au présent ainsi qu'aux législations d'ordre public en vigueur peut entraîner le refus à l'embarquement.

Les personnes qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'une rame, d'un véhicule ou dans une enceinte du service Rhônexpress devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel de l'Exploitant. Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

Un Utilisateur victime d'un vol, d'une agression ou d'un acte d'incivilité commis à l'intérieur du véhicule doit signaler les faits immédiatement au personnel de l'exploitant.

TITRE 8 : CONTROLE DES UTILISATEURS ET CONSTATATION DES INFRACTIONS

ARTICLE 30

Les Utilisateurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant.

Les Utilisateurs sont tenus de conserver leur titre de transport jusqu'à leur descente de la rame ou du véhicule et de le présenter en bon état à toute réquisition des agents de l'exploitant, soit dans les rames ou dans les véhicules, soit à la descente des rames ou des véhicules en station, soit dans les zones contrôlées Rhônexpress. Les agents de l'exploitant pourront y porter une marque quelconque de contrôle ou les saisir, en cas d'irrégularité.

Les personnes ayant contrevenu aux dispositions du présent article seront punies des peines prévues par les articles 80.1 et 80.3 du décret du 22 mars 1942 susvisé. Toutefois, l'action est éteinte par le versement à l'Exploitant de l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 80.4 du même décret :

- soit au moment de la constatation de l'infraction entre les mains de l'agent assermenté l'ayant constaté,
- soit dans le délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'Exploitant indiqué sur le procès-verbal établi par l'agent assermenté ayant constaté l'infraction. Dans ce cas, il sera ajouté à l'indemnité forfaitaire un montant pour les frais de dossier.

A défaut de paiement dans le délai précité, 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 exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

Conformément à l'article 529-4 du Code de procédure pénale, toute personne voyageant sans titre de transport devra acquitter, outre l'amende forfaitaire à laquelle elle s'expose, de la somme du billet correspondant à son trajet.

TITRE 9 : RECLAMATIONS

ARTICLE 31

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un trajet effectué sur Rhônexpress, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de rapporter la preuve de sa qualité d'Utilisateur, soit en justifiant de son billet de transport enregistré, soit par tout moyen de nature à établir non seulement la réalité du voyage qu'elle prétendra avoir effectué mais aussi la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix y afférent.

Un dédommagement est accepté par le service clientèle uniquement si les faits sont avérés et que le dossier instruit est complet.

ARTICLE 32

Le conducteur et l'agent de bord ne sont pas habilités à régler les réclamations. Toute réclamation doit être adressée :

- en utilisant le formulaire Contact du site Internet ou de l'application mobile,
- ou par courrier à l'adresse suivante :

CFTA Rhône – Exploitant de Rhônexpress
Service Clientèle
190 rue Antoine Becquerel
69881 Meyzieu cedex

La réclamation doit être accompagnée du billet et autres justificatifs nécessaires à son traitement.

- ou en téléphonant au **0826 00 17 18** (0,15 € / minute).

ARTICLE 33

Un registre de réclamations et suggestions est tenu à la disposition du public, au siège de l'Exploitant.

ARTICLE 34

Les infractions au présent arrêté sont constatées par les agents de l'Exploitant ainsi que par les agents de la force publique. Les agents de la force publique pourront prêter aide et assistance au personnel de l'exploitant, notamment dans toutes les circonstances où ce dernier aura requis leur concours.

Les infractions au présent arrêté seront relevées et punies par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière.

ARTICLE 35

Les conditions dans lesquelles les titres de transport sont utilisables ainsi que la tarification sont fixées par le syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise.

ARTICLE 36

En cas de non concordance entre le présent arrêté et l'arrêté préfectoral d'autorisation de mise en exploitation d'une ligne de transports, les dispositions de ce dernier prévalent.
