

# نظام استغلال شبكة طرامواي الدار البيضاء

## المادة 1 - القوانين المعمول بها

يحدد هذا النظام الشروط التي بموجبها يمكن للزبائن استعمال خدمة النقل العمومي لشبكة طرامواي الدار البيضاء، بالإضافة الي حقوقهم وواجباتهم. وهو يكمل النصوص القانونية السارية بما في ذلك :

- الظهير الشريف رقم : 110-60-12، ذو الفعدة 1380 (28 أبريل 1961)، المتعلق بالمحافظة على السكة الحديدية وأمنها ومراقبتها واستغلالها.
- المرسوم رقم : 632-208-21، شوال 1429 (21 أكتوبر 2008) بخلو تأسيس شركة مجهولة الاسم « الدار البيضاء للنقل »، والتي يقع مكتبها الرئيسي في 4 شارع مولايير، الدار البيضاء.
- قرار الجماعة الحضرية للدار البيضاء، 11 دجنبر 2012 الذي يحول الاستغلال التجاري لنخط الطرامواي.
- عقد استغلال شبكة طرامواي الدار البيضاء رقم : (RATP Dev Casablanca / 82/CT/2012) والذي يربط شركة « الدار البيضاء للنقل »، وشركة « RATP Dev Casablanca » وملحقاتها كما تم الموافقة على ذلك من طرف المجلس الحضري.
- المرسوم رقم : 420-10-2 الصادر في 20 شوال 1431 (29 سبتمبر 2010) بتطبيق أحكام القانون رقم 52-05 المتعلق بمدونة السير، وقواعد حركة السير على الطرق وعلى وجه الخصوص المواد 101 و 102 و 103 و 104 من الفصل 5 من الباب الثالث المتعلق بحركة السير على الطرق المجاورة أو السكك الحديدية و الطرامواي والمادة 105 وما يليه من الفصل 6، الباب الثالث المتعلق بالقواعد الخاصة بسائقي الطرامواي.
- القانون رقم 54-05 المتعلق بالتسيير المفوض للخدمات العمومية الصادر بموجب الظهير رقم 106-15، 1-106-15، 15 محرم 1427 (14 فبراير 2006).

## المادة 2 - نطاق التطبيق

تطبق أحكام نظام الاستغلال هذا على مجموع شبكة طرامواي الدار البيضاء.

يتكون محيط الطرامواي، الذي يدخل في نطاق تطبيق هذا النظام من جميع المكونات المادية واللامادية الضرورية لاستغلاله، مثل منصة السكك الحديدية، المباني، الأنظمة، محطات المسافرين، المعدات المتحركة، اللقائات، العلامات وعموما كل المكونات الضرورية لاستغلال شبكة طرامواي الدار البيضاء.

المقطورات هي ملك لشركة « الدار البيضاء للنقل» وتستغل وفقا لاتفاقية الاستغلال من طرف « RATP Dev Casablanca »، المشار إليها في ما يلي باسم الشركة المستغلة.

يشكل عدم احترام قواعد هذا النظام مخالفات من شأنها أن تسجل في محضر وبإعقاب عليها طبقا لمختلف النصوص القانونية التنظيمية المطبقة، دون المساس بالتعويضات المدنية وإشهار الأحكام التي يمكن أن تصدر عن المحاكم.

## المادة 3 - قواعد الولوج والسيير

**تذآكر النقل والتأشير :**

• على جميع المسافرين حمل تذآكر النقل الخاصة بهم والتي يجب أن تكون صالحة ومؤشرة على الاتجاه المقصود.
• كيفما كانت تذكرة النقل، التأشير ضروري للولوج والخروج من المحطات.
• الولوج إلى أرفصة المحطات ومقطورات طرامواي مجاني بالنسبة للأطفال دون سن الرابعة، بشرط أن يكون برفقهم أشخاص بالغون.
• على المسافر تقديم تذكرة نقل مألحة ومؤشرة وغير مزورة كلما طلب منه عامل الشركة المستغلة ذلك.

**مواعيد الخدمة :**

الخدمة متوفرة في كل أيام السنة من الساعة 5:30 إلى الساعة 22:30. يعرض جدول المواعيد في المحطات. يمكن العمل بجدول مواعيد خاصة مثلا، خلال شهر رمضان، الذي يتم الإعلان عنه في المحطات ومكاتب البيع على الموقع الإلكتروني وعلى صفحة الفيسبوك.

**المراسلات :**

يمكن تغيير وجهة التنقل في محطات، عند المومن، إبن تاشفين وعلي بعتة. لا يسمح بتغيير الوجهة بتذكرة نقل واحدة (لا في المحطات المذكورة وفي الحالتين التاليتين:
• المسافرين القادمون من الخط T1 الراغبين في التوجه إلى الخط T2.
• المسافرين القادمون من الخط T2 الراغبين في التوجه إلى الخط T1.

مدة صالحة تذكرة النقل بين مراسلتين هي 15 دقيقة.
مدة صالحة تذكرة النقل بعد التأشير الأول هي ساعتان.

## المادة 4 - قواعد الاستخدام والنظافة

خلال الصعود والنزول، تفتح الأبواب إما بطريقة أوتوماتيكية بتحكم السائق أو عن طريق ضغط المسافر على الزر الموجود داخل وخارج باب عربة الطرامواي.

يتم الولوج إلى الطرامواي عبر جميع الأبواب المتواجدة بجهة الريف.

عند توقف الطرامواي، على الركاب الراغبين في الصعود إعطاء الأولوية للمقدمين على النزول بالانحياز إلى جانب الأبواب.

يسمح باستهلاك الأغذية شريطة عدم تسيخ المحطات والقاطرات أو إزعاج الركاب.

**يمنع :**

- 1° الصعود أو النزول بطريقة أخرى غير المخارج المرخصة والمعدة لهذا الغرض، كما يتم إغلاق الأبواب عند لحظة إعلان الإشارة الصوتية
- 2° الصعود أو النزول في غير المحطات وفي حالة عدم التوقف الكلي للعربة إلا بطلب من عامل الشركة المستغلة أو قوات حفظ الأمن والنظام.
- 3° الصعود أو النزول في خرق لإشارة المنع الصادرة عن عامل الشركة المستغلة إما شفويا أو عبر اللقائات المخصصة لذلك.
- 4° الولوج إلى مقصورة سائق القاطرات
- 5° التحدث مع السائق بوسيلة غير جهاز الاتصالات الطارئة
- 6° إعاقة الحركة وإغلاق الأبواب، الاستلقاء على المقاعد والحلوس على الأرض في القاطرات والمحطات.
- 7° التدخين وشرب الكحول في القاطرات.
- 8° التنقل على سكك الطرامواي، أو عبورها ما لم يأذن بذلك عمال المشغل أو التواجد في منطقة غير مخصصة لهذا الغرض.
- 9° تخطي بها وبشكل غير صحيح بين وحدتين تشكلان قاطرة الطرامواي.
- 10° التوضع بشكل غير صحيح في العربات وإعاقة صعود و تنقل المسافرين الآخرين و ذلك بإغلاق المعابر و الممرات
- 11° الوقوف بكل أو جزء من منصة الطرامواي أو في مواقع المحطات.
- 12° التنقل بعجلات التزلج، الدراجات الصغيرة، الراج أو المرزح ذو البكرات أو أي معدات مماثلة على السكك أو داخل الطرامواي.
- 13° لا يسمح للأطفال دون سن العاشرة الولوج إلى القطار إلا بمراقبة وإشراف أشخاص بالغين.
- 14° يمنع النطق بعبارات غير لائقة أو استعمال سلوك أو أعمال تعارض مع الأخلاق الحميدة، توسيع أو إتلاف المعدات في المحطات وفي القاطرات.
- 15° التخلي عن أو رمي أو رافق، نفايا أو قمامة من أي نوع، أو إزالة أو إتلاف الملصقات من أي نوع.
- 16° وضع أو نقش أي شكل من الشكليات، مكتوبة كانت ام مطبوعة
- 17° توزيع المنشورات، التماس توقيف العرائض، التعاطي لأعمال الدعاية و إقامة تجمعات.
- 18° التعاطي للتجارة أو التسول.
- 19° استخدام جهاز يصدر صوت أو جهاز ضاح أو تقديم عروض من أي نوع داخل القاطرات و المحطات، دون إذن خاص مسبق من المشغل، بما في ذلك شروط الزمان والمكان التي يحددها.
- 20° الصعود إلى قاطرة في خرق للترام قدتمه الشركة المستغلة، إما شفويا أو عبر اللقائات المخصصة لذلك
- 21° رفض النزول من قاطرة في خرق للترام قدتمه الشركة المستغلة، إما شفويا أو عبر اللقائات المخصصة لذلك

في أي حال ، يتعين على المسافرين في جميع الأحوال الالتزام بأوامر موظفي المشغل في حالة عدم الامتثال لأحكام هذه المادة ، ترفض الشركة المستغلة مقدّمًا أي مسؤولية عن حوادث أو أضرار قد تنتج

## المادة 5 - قواعد السلامة

**يمنع تحت طائلة التعرض للإجراءات القانونية :**

- 1° إعاقة مرور قاطرة الطرامواي عن طريق الوقوف على منصة الطرامواي.
- 2° رفض النزول من قاطرة في حالة وقوع حادث وبناء على طلب من عاملي الشركة المستغلة.
- 3° الصعود الي سطح القاطرات أو تعليق أو التمسك بأي عنصر خارجي من القاطرات.
- 4° الوقوف بكل أو جزء من منصة الطرامواي أو في مواقع المحطات.
- 5° الولوج أو تعليق أي شيء على خط اتصال هوائي، بما في ذلك التسلك بالأعمدة.

أسباب أمنية، يحظر على المشاة الولوج إلى منصة الطرامواي خارج المعابر المخصصة لهذا الغرض الأمر نفسه بالنسبة للولوج إلى القاطرات والمحطات بعجلات التزلج أو المرزح ذو البكرات.

في المحطات والقاطرات، يجب تجنب إعاقة نزول أو صعود المسافرين بواسطة أي شيء من امتعة أو طرد أو غيرها.

لتجنب وقوع حادث داخل القاطرة عند الكبح، المردو التمسك بالمقابض، القضبان والامسآك بالأمتعة، الطرود أو أي شيء آخر يتم نقله.

لا يجوز نقل الأطفال في عربات الأطفال الا بشرطين : أن يكونوا مربوطين وأن تعمل المعدات المستخدمة بنظام مفعل لنقل العجلة.

**تعليمات يجب اتباعها في حال وقوع حوادث و / أو طوارئ**

عند معاناة الحوادث أو الطوارئ، يجب على المسافرين تفعيل أجهزة الاتصال الطارئ الموضوعة رهن إشارة العموم في المحطات والقاطرات في جميع الحالات، يجب على المسافرين الامتثال للتعليمات أو التوجيهات الموجهة لهم من قبل العاملين المعتمدين من طرف الشركة المشغلة أو عن طريق إعلانات صوتية أو إشارات.

**استخدام مقابض فتح أبواب القاطرات :**

تتوفر جميع الأبواب الجانبية للقاطرات على مقابض فتح موضوعة للركاب في حالات الطوارئ، ولا يمكن تفعيلها لفتح الأبواب الا عندما تكون القاطرة في حالة توقف.

**الاستعمال التعسفي**

أي استعمال تعسفي لمقابض فتح أبواب القاطرات وجهاز الاتصالات الطارئة من شأنه أن يؤدي إلى اتخاذ إجراءات قانونية ضد مرتكبه. وتحفظ الشركة المستغلة بالحق في اتخاذ الإجراءات اللازمة للحصول على تعويض عن كافة الأضرار الناجمة عن هذا الاستعمال.

## المادة 6 - قواعد استخدام وصيانة المعدات

**يمنع كليا :**

- إتلاف أو منع التشغيل السليم لأبواب القاطرات ولِمقَابض فتحها
- إتلاف أو منع التشغيل السليم للاتصالات الطارئة ومكبرات الصوت في القاطرات والمحطات.
- حجب مجال كاميرات المراقبة.
- الولوج إلى المعدات التقنية التي ليست مخصصة للمسافرين.
- استعمال أي جهاز السلكي للاستخدام غير المحلي أو غير مطابق لمعايير الانبعاثات.
- إتلاف أو إزالة أي إشارة للسلامة في المحطات والقاطرات ومعدات الخط
- عرقلة أو منع حركة القاطرات بأي شكل من الأشكال بما في ذلك الوقوف الكلي أو الجزئي على منصة الطرامواي.
- البناء على متن الطرامواي بعد الوقوف التجاري الأخير، نهايات الخطوط أو المحطات النهائية المعدة مؤقتا من قبل الشركة المستغلة
- رمي أو إيداع أو شيء، على خطوط النقل أو خطوط توزيع الطاقة.
- منشآت الطاقة والأجهزة و المعدات من أي نوع و التي تستخدم للتشغيل و تقع في محيط الشبكة أو على خط الطرامواي.
- تعديل أو نقل أو عرقلة الاشتغال السليم أو إتلاف السكك والمعدات المرتبطة بها. الإشارات الثابتة أو المؤقتة، المباني والمنشآت، معدات المحطة، منشآت الطاقة والأجهزة والمواد من أي نوع التابعة للطرامواي.

## المادة 7 - الأولوية والمقاعد المحجوزة

المقاعد محجوزة بالأولوية للأشخاص التالين :

- معاقبي الحرب
- العمي
- المقعدون جراء حادثة عمل
- الأشخاص الذين يصعب عليهم الوقوف
- النساء الحوامل
- الأشخاص المرافقين للأطفال الذين تقل أعمارهم من ٤ سنوات
- الأشخاص البالغين من العمر 75 سنة وما فوق

عندما تكون هذه المقاعد شاغرة، يمكن إستعمالها من طرف الركاب الآخرين بشرط إخلالها حاللا لمستقيها

## المادة 8 - الاسعار، أداء تذاكر النقل، مراقبة المخالفات والإجراءات المتعلقة بالتعديل

في حالة تأخر أكثر من 15 دقيقة، قد يتم إصدار تصريح للتأخر عند الطلب من قبل وكالاتنا التجارية. يتم تحديد التسعيرة وشروط استعمال التذاكر من طرف شركة « الدار البيضاء للنقل ».

**تباغ تذاكر النقل لدى :**

- موزعي تذاكر النقل « الموجودين في محطات الطرامواي.
- مكالات البيع التابعة للشركة المستغلة.
- الموزعين المعتمدين من طرف الشركة المستغلة.

**يتم عرض قائمة الاسعار :**

- مكالات البيع التابعة للشركة المستغلة،
- في المحطات،
- عند الموزعين المعتمدين من طرف الشركة المستغلة.
- على الموقع www.casatramway.ma.

في حالة عطب إحدى المعدات الأوتوماتيكية، لا يسمح بأي شكل من الأشكال للمسافرين الصعود للطرामواي بدون تذكرة نقل.

على جميع المسافرين، بما في ذلك المستفيدين من التخفيض أو المجانية التوفر على تذكرة سفر صالحة ومؤشرة للولوج إلى الطرامواي، باستثناء الأطفال دون سن الرابعة. مهما كانت التذكرة المستخدمة، يبقى التأشير اجباريا للولوج للولوج إلى القاطرات حتى في المراسلات.

**يعني بتذاكر النقل :**

- التذاكر
- البطاقات.

**يمنع :**

- استخدام تذكرة نقل غير مطابقة للشروط المحددة في قائمة الأسعار.
- استخدام تذكرة تحمل اسم شخص آخر
- تقديم أو إعادة بيع تذكرة غير مؤشرة عمدا إلى شخص آخر لاستخدام ثاني.
- عرقلة الأشغال السليم لموزعي تذاكر السفر.

إعادة بيع التذاكر من طرف الأشخاص الماديين أو المعنويين غير المعتمدين من طرف المشغل.

على المسافر أن يكون قادرا في أي وقت على تقديم مبرر للتذكرة صدرت بسعر مخفض أو في شروط خاصة (سعر الأسرة، سعر الطالب ...) بناء على طلب من عاملي « الشركة المستغلة » إذا لم يكن قادرا على تقديم مبرر في الحين، يعتبر المسافر في مخالفة وتعرض للعقوبات المنصوص عليها لهذا الغرض.

## المادة 9 - نقل الحيوانات

يمنع كليا نقل الحيوانات بالطرَامواي.

يسمح بولوج الطرامواي للكلاب المرافقين للأشخاص المكوفين فقط. ويجب أن تكون مكومة ومقيدة، ويبقى أصحاب الحيوانات المنقولة مسؤولين عن الأضرار التي قد تسببها هذه الحيوانات وتعرضهم للمتابعة من طرف الشركة المستغلة و / أو الأعيار من أصحابها.

يتم قبول الكلاب المساهمة في أمن المرافق، مع مراعاة :
• أن وجودها كان مطلوبا رسميًا من قبل الشركة المستغلة.
• تمكن سائقهم وتقومه شخصيا بالتقليل في المكان.
• يتم تقييد الكلاب وتكميمها أثناء سفرها إلى المنشأة.

## المادة 10 - نقل الأغراض

يجب ألا تشكل المعدات التي يحملها المسافرين عبية أو عائقا عند إخلآء القاطرة، ويسمح حصريا بحقائب اليد ويمكن نقل الطرود الصغيرة التي تحمل من طرف شخص واحد.

يسمح بنقل عربات الأطفال شريطة أن تكون مجهزة بنظام إقفال العجلت. وإذا لم تكن مجهزة، يمكن السماح بها على أن تكون مطوية أثناء النقل.

تمنع كليا الدراجات النارية أو الآلات الأخرى المزودة بمحركات بالإضافة الي العربات.

## المادة 11 - المواد الخطرة

يمنع منعا كليا ادخال، فارورات الغاز أو اية مواد خطيرة (متفجرة، قابلة للاشتعال، أكلة وسامة ومشعة، الخ ...) أو تلك المنووعة حيازتها عموما بالقوانين السارية والتي من شأنها إحراج أو إزعاج أو تشكيل خطر على العامة، الي المحطات والقاطرات.

يمنع الأسلحة البيضاء والأسلحة النارية ويمكن لقوى الأمن وحدها، بعد إذن من السلطات المختصة، حمل سلاح ظاهرا لا.

## المادة 12 - فقدان أغراض وإيجادها

يتقي الشركة المستغلة غير مسؤولة كليا عن الأغراض المفقودة أو المسروقة.

تحفظ الشركة المستغلة بالحق في تدمير أو الامر بتدمير أي غرض متخلى عنه قد يبدو أنه مشتبه فيه أو قد يعرض سلامة الركاب للخطر. ويعتبر مشتبهيا به أي غرض متخلى عنه في المحطات والقاطرات ولا يمكن تحديد صاحبه.

لا يمكن اعتبار الشركة المستغلة مسؤولة عن التدمير الكامل أو الجزئي لهذه الأغراض. كل غرض عثر عليه ولم يتم تدميره، يأخذ إلى أقرب وكالة تجارية ثم ينقل إلى مركز التشغيل والصيانة بسيدي مومن وذلك إذا لم تتم المطالبة به في غضون أسبوعين حيث يمكن استردادها من قبل مالكه.

# T 1 2

## المادة 13 - معلومات في إطار حقوق وحريات المسافرين

تبلغ الشركة المستغلة المسافرين بأن القاطرات مزودة بكاميرات المراقبة، يتم تسجيل صورها وتخزينها مؤقتا.

تبلغ الشركة المستغلة المسافرين بأنه يتم تسجيل جميع المكالمات الصادرة من مكالمات الطوارئ في القاطرات والمحطات.

## المادة 14 - معانة المخالفات والتقرير

يجب على المسافرين تقديم تذاكر سفرهم من تلقاء أنفسهم عند أي مراقبة من طرف عاملي الشركة المستغلة.

**على المسافرين :**

• الحفاظ على تذاكر سفرهم حتى الخروج النهائي من الشبكة عبر بوابات الخروج
• تقديمها في حالة جيدة كلما طلب منهم ذلك من قبل عمالي الشركة المستغلة، أما في الطرامواي أو عند النزول، ويمكن للعامل ان يضيف اليها أبة علامة أو جزئها في حالة وجود مخالفات.

يحق لكل عامل بالشركة المستغلة وفي أي وقت معاينة مخالفات هذا القانون وإذا لزم الأمر، منع وولوج القائم بالمخالفة من الولوج إلى مرافق الطرامواي.

في إطار مكافحة الغش، يجب على المسافرين تقديم تذاكرهم بطلب من عمالي الشركة المستغلة. ويمكن تحرير تقرير بخصوص مرتكبي المخالفات من طرف عامل الشركة المستغلة.

**يمنع :**

- 1° التوضع بشكل غير صحيح في العربات وإعاقة صعود و تنقل المسافرين الآخرين و ذلك بإغلاق المعابر و الممرات.
- 2° إزعاج السير، إعاقة إغلاق الأبواب أو أجهزة السلامة، فتح الأبواب أثناء السير
- 3° عرقلة السير في الممرات والسلام، إعاقة تشغيل أجهزة التأشير أو تسهيل السير
- 4° الجلوس في موقف قيادة قاطرة.
- 5° الولوج إلى مقصورة سائق القاطرات.
- 6° رمي أو إيداع أي شيء، على خطوط النقل أو خطوط توزيع الطاقة.
- 7° تعديل أو نقل أو عرقلة الاشتغال السليم أو ات أف السكك و المعدات المرتبطة بها. الإشارات الثابتة أو المؤقتة، المباني والمنشآت، معدات المحطة، منشآت الطاقة والأجهزة والمواد من أي نوع التابعة للطرامواي.

يمكن للمستعمل اداء تعويض معاملائي، إما مباشرة للعامل المحلف مقابل تسليم إصصال، أو في الأجال القانونية المحددة لدى الوكالات التجارية.

تحفظ الشركة المستغلة أيضا بالحق في اتخاذ الإجراءات القانونية للحصول على تعويض عن الأضرار التي تعرضت لها، لا سيما في حالة تدهور معداتها، وتعطل الحركة التجارية أو الاعتداءات على الممتلكات أو العاملين.

الرمز	المخالفات	الاداء المباشر
	<b>مخالفة تعريفية من الفئة الاولى</b>	<b>درهم</b>
1	تجاوز الصلاحية (بتعين القيام بالتسجيل الاخير خلال الساعة التي تلي التسجيل الأول)	50
2	عدم التوفر على التذكرة	70
3	غياب التأشير في الاتجاه المقصود	50
4	بطاقة مسروقة أو ضائعة	50
5	اشتركت منصةي الصلاحية	50
6	استخدام بطاقة مخصصة للغير	50
7	تذكرة معيبة	50
8	الاستفادة من التخفيض دون مبرر	50
	<b>مخالفة اخرى من الفئة الاولى</b>	
9	سوء استعمال الآلات الصوتية	50
10	البصق في العربات	50
	<b>مخالفة اخرى من الفئة الثانية</b>	
11	سوء استعمال جهاز الانذار	150
12	عرقلة اغلاق الابواب/ تخفيف الضغط	150
13	تذكرة مزورة (الحك، اللصق، الزيادة)	150
	<b>الجنح</b>	
14	عدم الامتثال للتعليمات	جنحة
15	قذف وتهديد وعنف ضد المشرفين التابعين للشركة المستغلة	جنحة
16	انتحال صفة أو تزوير هوية	جنحة
17	إتلاف و تخريب الاجهزة و المعدات	جنحة
	<b>زيادة</b>	
-	يخضع مبلغ الغرامة الي زيادة قدرها 20 درهم اذا تم الاءء بالمخالفة خلال 48 ساعة	
-	يخضع مبلغ الغرامة الي زيادة قدرها 50 درهم في حالة الاءء بين 48 ساعة و 10 ايام.	
-	يخضع مبلغ الغرامة الي زيادة قدرها 150 درهم في حالة الاءء بين 10 ايام و شهر.	
	• اذا لم يتم الاءء بعد انصرام شهر، يتم تحويل المحضر الي الجهة المختصة من اجل تحصيل الغرامة الجزافية و الزيادة. <ul style="list-style-type: none"><li>يحول الملف الي المحاكم المختصة.</li></ul>	

## المادة 15 - موظفو RATP DEV

يبقى موظفو الشركة المستغلة رهن إشارة المسافرين للحصول على معلومات في حالة طارئ. يتقي لهم القدرة على اتخاذ الترتيبات اللازمة في حالة خطر معين وعلى المسافرين الامتثال للتعليمات والأوامر. وإمكان الجهاز الفني للشركة المستغلة و / أو الشركات الخارجية التي تعمل لصالح الشركة المستغلة التدخل في حضور المسافرين، ينبغي على المسافرين الا يزعجوا أو يعرقلوا الموظفين خلال تدخلتهم.

**لباس موظفي المشغل :**

يمكن التعرف على الموظفين المعتمدين من طرف الشركة المستغلة بفضل اللباس أو حمل شارة ظاهرة، في حالة التفاعل مع الزبناء، عليهم إثبات هويتهم من خلال تقديم وثيقة تبرز ذلك.

## المادة 16 - آراء، ملاحظات ومطالبات

**مطالبات :**

على كل شخص، يبدي نيته في الحصول على تعويض بمناسبة رحلة على شبكة الطرامواي بغض النظر عن الظروف المعاة، تقديم الحجة على كونه مسافر، إما عن طريق تقديم التذكرة المؤشرة المتعلقة بالرحلة المزعومة، أو بأي وسيلة أخرى من شأنها إنشاء لبس فقط وإقع الرحلة التي يدعي أنه كان على متنها وأداء تمحها.

سجل للشكاوى والاقتراحات متوفر للدميع في الوكالات التجارية.

**آراء، ملاحظات ومطالبات :**

- يمكن ارسال آراء وتعليقات المسافرين إلى الشركة المستغلة :
- عن طريق رسالة موجهة الي قسم العلاقة مع الزبناء لشركة « RATP Dev Casablanca » (الي العنوان التالي :
- وكالة الدار البيضاء المسافرين، رقم 3 ساحة بيبير سيمارد « ساحة سيدي محمد، الدار البيضاء.
- عن طريق الاستمارة في واحدة من الوكالات التجارية الخمسة.
- عن طريق الهاتف: 05 22 99 83 83
- عن طريق البريد الإلكتروني الموجود على موقع www.casatramway.ma
- على صفحة الفيسبوك Facebook/casatram

لمتابعة تطور حركة السير في حالة اضطرابات، زوروا صفحتنا على الفيسبوك.