



Règlement Public d'usage du réseau FIL BLEU

Mise à jour effectuée le 02/02/2024

Concernant l'ensemble des activités bus, tramways, taxis (lignes urbaines, suburbaines et Résabus), des Parcs Relais, des Parcs à Vélos et de la calèche, délégué par le Syndicat des Mobilités de Touraine à Keolis Tours.

Table des matières

1	Keolis Tours exploitant de Fil Bleu pour le compte du Syndicat des Mobilités de Touraine ..	4
2	Caractéristiques générales	4
2.1	Champ d'application	4
2.2	Champ d'application dans les Parcs Relais	5
2.3	Champ d'application sur le réseau bus et tram	5
2.4	Champ d'application dans l'agence commerciale.....	5
2.5	Champ d'application pour la calèche	5
2.6	Champ d'application pour les Parcs à Vélos	6
3	Accès au réseau Fil Bleu	7
3.1	Accès aux autobus, autocars, véhicules légers (Résabus) et tramway	7
3.2	Dispositions spécifiques relatives au Transport à la Demande (Résabus).....	8
3.3	Accès pour les jeunes enfants	11
3.4	Places réservées	12
3.5	Accès aux bus des personnes en fauteuil roulant	12
3.6	Accès dans le tramway des personnes à mobilité réduite.....	13
3.7	Accès des vélos dans les bus et tramways	14
3.8	Accès des trottinettes électriques, gyropodes et autres équipements électriques.....	14
3.9	Accès dans les parcs relais.....	15
3.8.1	Conditions d'accès	15
3.8.2	Horaires d'ouverture	15
3.8.3	Usage interdit et amende forfaitaire.....	16
3.9	Accès à l'agence commerciale.....	17
3.10	Accès aux Parcs à Vélos automatisés	17
4	Titres de transport.....	19
4.1	Conditions d'utilisation des titres de transport.....	19
4.2	Achat de titres.....	19
4.3	Frais de création de cartes et prix des tickets sans contact.....	20
4.4	Validation des titres.....	21
5	Contrôles et infractions	21
5.1	Contrôle des titres.....	21
5.2	Infractions.....	22
5.2.1	Infractions de 3 ^e classe à la Police des Transports	22
5.2.2	Infractions de 4 ^e classe à la Police des Transports	23
5.3	Régularisation des infractions	24
5.4	Droits d'accès aux informations.....	25
5.5	Agents habilités à constater les infractions	26
6	Obligations	26
6.1	Obligations générales	26
6.2	Occupation des sièges et passages	26
7	Sécurité	26
7.2	Dans les différents modes de transport.....	26
7.3	Accidents.....	27
8	Responsabilités	27
8.1	Parcs Relais	27
8.2	Parcs à vélos automatisés	27

8.3	Objets perdus ou trouvés	28
8.4	Garde	28
9	Transport des animaux et objets divers	28
9.1	Animaux	28
9.2	Objets encombrants, bagages, colis.....	29
10	Interdictions et prescriptions diverses	29
10.1	Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Fil Bleu y compris à l'agence commerciale	29
10.2	Interdictions concernant les équipements.....	31
10.3	Interdictions concernant les Parcs Relais.....	31
10.4	Interdictions concernant l'agence commerciale	32
11	DIVERS	32
11.1	Renseignements commerciaux – Réclamations.....	32
11.2	Information à la clientèle	33

1 Keolis Tours exploitant de Fil Bleu pour le compte du Syndicat des Mobilités de Touraine

- adresse : avenue de Florence 37 700 Saint Pierre-des-Corps
- RCS : 311 567 416 RCS Tours
- numéro de TVA : FR 75 311 567 416
- numéro de client Service Clients : 02 47 66 70 70

2 Caractéristiques générales

2.1 Champ d'application

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau Fil Bleu. Il précise leurs droits et particulièrement leurs obligations.

On entend par réseau Fil Bleu l'ensemble des activités Bus et Tramway (lignes urbaines, suburbaines, les lignes affrétées et les transports à la demande), des Parcs Relais, des Parcs à Vélos et de la Calèche que le Syndicat des Mobilités de Touraine a délégué à Keolis Tours, ci-après nommé l'Exploitant.

Ce règlement complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur à savoir :

- décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.
- loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs.
- les articles 529-3, 529-4, 529-5 du code de procédure pénale.

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, dont des extraits sont affichés visiblement à l'intérieur des véhicules, et d'obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité.

2.2 Champ d'application dans les Parcs Relais

Les Parcs Relais en service à la date de parution du présent règlement sont les suivants.

Parkings automatisés

- parc Relais de la Tranchée, rue des Bordiers à Tours.
- parc Relais du Lac, avenue du Général Niessel à Tours
- parc Relais Daniel Mayer, rue Daniel Mayer à Tours
- parc Relais Heure tranquille – centre commercial de l'heure tranquille – 2 Lions à Tours

Parkings avec agent d'information et vente :

- parc Relais de la Sagerie, rue de la Sagerie à Chambray-lès-Tours
- parc Relais Vaucanson, rue Colombier à Tours
- parc Relais J. Monnet, à Joué-lès-Tours

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont disponibles dans chacun des Parcs Relais en entrée.

2.3 Champ d'application sur le réseau bus et tram

Le présent règlement s'applique à l'ensemble du réseau bus et tram : lignes urbaines, lignes suburbaines, circuits desservant des établissements scolaires, circuits spéciaux, dans les autobus, tramways et aux points d'arrêts.

Des extraits significatifs du présent règlement sont affichés dans les bus et tram.

2.4 Champ d'application dans l'agence commerciale

Le présent règlement s'applique également à l'intérieur de l'agence commerciale se situant 9 rue Michelet, à Tours.

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont disponibles à l'agence commerciale.

2.5 Champ d'application pour la calèche

Le présent règlement s'applique également à bord de la calèche.

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont disponibles auprès du cocher.

2.6 Champ d'application pour les Parcs à Vélos

Le présent règlement s'applique également pour les 15 Parcs à Vélos en service à la date de parution du présent règlement :

- parking vélos automatisé Vaucanson situé sur le P+R Vaucanson à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Monconseil situé à la station Monconseil à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Marne, situé à la station Marne à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Beffroi, situé à la station Beffroi à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Verdun, situé à la station Verdun à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Jean Monnet, situé à la station Jean Monnet à Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Rotière situé à la station Rotière à Joué-lès-Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Palais des Sports, situé au niveau du Palais des sports, boulevard de Tassigny, 28 places
- parking vélos automatisé Lac, situé au niveau de la Piscine du Lac, avenue Grammont, 28 places
- parking vélos automatisé St Pierre Gare, situé à la Gare de St Pierre-dès-Corps, rue Fabienne Landy, 52 places
- parking vélos automatisé Granges Galand, situé rue des Granges Galand à Saint Avertin, 20 places
- parking vélos automatisé Velpeau, situé 89 rue Jean Jacques Noirmant à Tours, 18 places
- parking vélos automatisé Sagerie, situé rue de la Sagerie à Chambray-lès-Tours, 40 places
- parking vélos automatisé La Riche Centre, situé rue de la mairie à La Riche, 18 places
- parking vélos automatisé Gare de Tours, situé rue des Aumônes à Tours, 120 places

Le présent règlement s'applique également au parking vélos Sagerie situé sur le P+R Sagerie à Chambray-lès-Tours, 46 places. Ce dernier est en accès libre.

3 Accès au réseau Fil Bleu

3.1 Accès aux autobus, autocars, véhicules légers (Résabus) et tramway

Dans les tramways

La montée et la descente s'effectuent par toutes les portes et aux stations de tramway. Les voyageurs souhaitant accéder aux tramways doivent s'écarter des portes pour donner priorité à la descente. Ne pas s'engager dans les portes à l'émission du signal sonore et visuel de fermeture des portes.

Après avoir validé leur titre de transport, les voyageurs sont invités à libérer les plateformes afin de faciliter l'accès des autres voyageurs et de limiter les temps d'embarquement aux stations.

Dans les autobus

La montée s'effectue uniquement par la porte avant (sauf pour les fauteuils roulants qui peuvent accéder par la porte centrale) et aux points d'arrêt du réseau. Après avoir présenté leur titre de transport au conducteur et l'avoir validé, les voyageurs se dirigent vers l'arrière de l'autobus pour faciliter l'accès des autres clients. Les stationnements de voyageurs à l'avant de l'autobus sont à éviter afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrière. La demande d'arrêt se fait à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit se faire suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

Dans les autocars

La montée s'effectue uniquement par la porte avant et aux points d'arrêt du réseau. Après avoir présenté leur titre de transport au conducteur et l'avoir validé, les voyageurs doivent obligatoirement s'asseoir et se ceinturer pour les mineurs jusqu'à la descente du véhicule. En cas de surcharge, les voyageurs adultes seront admis à voyager debout dans le véhicule dans les conditions prévues en matière de capacité. Les voyageurs transportant des bagages devront les monter à bord du véhicule et les ranger de manière à libérer les accès. La taille des bagages doit être conforme aux dispositions prévues dans ce règlement.

La descente s'effectue uniquement par les portes du milieu et arrière. Contrairement aux autobus, l'autocar marquera un arrêt systématique aux arrêts commerciaux. Le signalement de la descente par le passager n'est donc pas nécessaire.

Les autocars ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants.

Dans les véhicules légers (Résabus)

La montée et la descente s'effectuent par la porte latérale (sauf pour les fauteuils roulants pour lesquels le véhicule n'est pas accessible) et aux points d'arrêt du réseau. Après avoir présenté leur titre de transport au conducteur et l'avoir validé, les voyageurs s'installent à une place et doivent obligatoirement se ceinturer jusqu'à la descente du véhicule. Seul le conducteur pourra ouvrir le coffre et son ouverture sera soumise à sa libre acceptation. Le cas échéant, les bagages seront montés à bord du véhicule et devront être rangés de manière à libérer les accès.

Les véhicules légers ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants.

3.2 Dispositions spécifiques relatives au Transport à la Demande (Résabus)

Le service est assuré en bus ou taxi-bus. La capacité du véhicule peut varier selon le type de véhicule (bus, taxi 5 ou 8 places). Le taxi est identifié par une borne de toit « Fil Bleu ». Le TAD est un complément des lignes régulières et il ne doit pas les concurrencer.

Ce service de transport collectif propose des courses ouvertes à tous les clients (sauf usagers en fauteuil roulant) et fonctionne uniquement sur réservation :

- du lundi au dimanche avec des services différents selon les lignes
- les jours fériés fonctionnent comme un dimanche
- pas de circulation le 1er mai

La prise en charge se fait d'arrêt à arrêt et le trajet est réalisé au plus court en fonction des réservations faites sur l'ensemble de la ligne. Dans le cadre d'un transport répété dans le temps, la réservation pourra être faite jusqu'à 21 jours à l'avance. Le client peut réserver un aller et/ou un retour.

Il existe deux formes de TAD :

1. Les Résabus R4, R5, R6, R10 et R11 : seuls les arrêts sont fixes ; l'itinéraire, le temps de parcours et l'horaire de prise en charge sont définis en fonction de l'ensemble des réservations pour un horaire donné.

Chaque ligne TAD comprend des arrêts reliés à un point de rabattement identifié sur le plan du réseau et inversement.

2. Les Résabus R1, R2, R3, R7, R8, R9, R12 et l'ensemble des services du dimanche (Résabus 32, 34, 35, 36, 51, 52, 53, 56 et 57) : tous les arrêts sont desservis avec des horaires définis à l'avance.

Quelle que soit la forme, si aucune réservation n'est enregistrée, la course n'est pas effectuée.

Particularité du Résabus 57 (ligne virtuelle bus) : du lundi au samedi, la ligne 57 propose

des horaires sur réservation pour se rendre aux arrêts « Merluche » et « Espérance ».

Fonctionnement

Pour chaque réservation, le client peut transmettre sa localisation géographique en activant le service de géolocalisation de son téléphone mobile ou communiquer cette localisation en renseignant manuellement l'adresse ou le nom de l'arrêt souhaité dans le champ prévu à cet effet.

Pour toutes les lignes Résabus, le client indiquera au moment de la réservation, le nombre de passagers qui l'accompagneront ainsi que le lieu de dépose. Le nombre de passagers ne pourra être supérieur à cinq (5).

Il est possible à tout passager supplémentaire inattendu de bénéficier de la prestation réservée par le client, sous réserve que le véhicule utilisé dispose de la capacité suffisante pour l'accueillir et que ce passager supplémentaire inattendu valide son titre de transport. Sans cela, le conducteur est autorisé à refuser ce passager.

Le client choisit un horaire de prise en charge parmi ceux qui lui seront proposés.

Sur le Résabus R4, R5, R6, R10 et R11 la prise en charge pourra être effectuée dans un créneau horaire pouvant varier de plus ou moins quinze (15) minutes.

Le choix du véhicule, du groupage, de l'itinéraire et le temps de parcours accompli par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services Fil Bleu pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients, s'agissant d'un service de transport en commun.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même le client ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

Mode opératoire du Résabus 57 :

- Pour aller vers un arrêt de la zone Résabus : informer le conducteur en montant à bord du bus en précisant l'arrêt de descente.
- Pour partir d'un arrêt de la zone Résabus : réserver sur l'appli ou sur filbleu.fr ou en appelant le centre relation clients et choisir l'un des horaires proposés.

Réservation

Les réservations sont possibles via :

- l'application Fil Bleu « Résabus » 24h/24 – 7j/7
- le site internet filbleu.fr 24h/24 – 7j/7
- le centre relation clients au 02 47 66 70 70 au minimum 30 minutes avant l'heure de départ. Le service de réservation téléphonique est ouvert de 6h à 20h du lundi au vendredi et de 10h à 20h le samedi

Le dimanche, les réservations se font uniquement sur le site internet filbleu.fr ou sur l'application Fil Bleu « Résabus ».

La possibilité de prise en charge est définie entre Fil Bleu et le client lors de la réservation, en fonction de sa demande et des disponibilités du service.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation de l'horaire de prise en charge.

déjà dit dans le paragraphe « fonctionnement »

Toute réservation depuis l'application, le site internet et le centre de relation clients requiert la création préalable d'un compte client, consécutive à l'installation gratuite de l'application Fil Bleu Résabus sur le téléphone mobile, sur l'appareil du client, sur filbleu.fr ou sur inscription en téléphonant au centre relation clients Fil Bleu.

L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque client. Il appartient donc à ce dernier de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une réservation.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'application, du site ou par le centre relation clients. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour.

Pour chaque réservation, il sera demandé au client réservant :

- son nom et prénom
- le nombre d'accompagnant(s)
- le(s) jour(s) et horaire(s) d'utilisation du service
- l'arrêt de départ et d'arrivée
- son numéro de téléphone (mobile de préférence, pour recevoir les SMS à l'approche du taxi)

Le client dont le nom a permis d'enregistrer la réservation (seul ou en groupe) doit impérativement se présenter et monter dans le véhicule.

Annulation

Le client peut annuler gratuitement sa réservation jusque 30 minutes avant l'heure de prise en charge définitive via le centre de relation clients, l'application Fil Bleu « Résabus » ou le site internet filbleu.fr.

En cas d'annulation hors-délais ou de non présentation (sauf retard d'une correspondance Fil Bleu), le client fera l'objet d'un avertissement. En cas de récurrence, Fil Bleu se réserve le droit de suspendre l'accès au service TAD pour la ou les personnes concernées.

Lors de chaque réservation, un contrôle est effectué sur le nombre d'avertissement(s) reçu(s) dans les 13 derniers mois et dans ce cas :

3 avertissements = suspension des services pendant 15 jours

6 avertissements = suspension des services pendant 1 mois

7^e avertissement = pénalité de 25€ ou suspension pendant 1 an

En cas d'annulation d'un service à l'initiative du transporteur, celui-ci devra en informer au plus tôt chaque personne ayant fait une réservation.

Les clients absents de l'arrêt à l'arrivée du TAD ne sont pas attendus, ceci afin de ne pas pénaliser les autres clients du TAD.

Bagages et objets encombrants

La prise en charge de bagages et objets peu encombrants est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Les vélos ne sont pas admis.

3.3 Accès pour les jeunes enfants

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 5 ans. Aucun titre de transport ne leur sera demandé.

L'accès au réseau Fil Bleu est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans non accompagnés d'une personne d'au moins 13 ans chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement. La personne en charge de les surveiller doit le plus souvent possible leur tenir la main, notamment lors de la montée et descente du véhicule.

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans les bus et tramways sans supplément de tarif. Les clients doivent veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes est conseillé en-dehors des heures de forte affluence.

Les poussettes doivent être obligatoirement pliées dans le bus en période de forte affluence. Dans le tramway, les poussettes dépliées sont autorisées aux emplacements vélos et UFR (Usager en Fauteuil Roulant). Dans le cas où une poussette se trouverait sur un emplacement réservé aux personnes en fauteuil roulant et qu'une personne en fauteuil roulant viendrait à monter à bord, la poussette devra alors obligatoirement laisser la place à la personne en fauteuil roulant.

De plus, il est fortement conseillé ne pas utiliser les portes simples du tramway à l'avant et à l'arrière du tramway, qui sont réservées en priorité à la descente.

Les clients doivent prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de leurs enfants, à la montée, à la descente et à l'intérieur des véhicules.

Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur, et doivent être tenus par eux.

A la descente d'un bus, le client peut demander exceptionnellement au conducteur l'ouverture de la porte avant et si nécessaire solliciter l'aide d'autres voyageurs.

A bord des véhicules légers (Résabus), les enfants de moins de 3 ans doivent voyager dans un siège auto adapté fourni par leur accompagnateur. Ce dispositif d'attache doit prendre qu'une seule place dans le véhicule. Le lit nacelle n'est pas autorisé dans le taxi. Les enfants de plus de 3 ans doivent circuler dans un siège rehausseur, mis à disposition par le taxi (un seul par taxi).

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans les véhicules sans supplément de tarif et dans la limite des capacités décrites dans l'article 3.2 Bagages et objets encombrants.

3.4 Places réservées

Dans les autobus et tramways, des places assises sont signalées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux personnes en situation de handicap, aux invalides de guerre, aux non-voyants, aux invalides du travail et civils, aux femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans), aux personnes âgées ou impotentes, à toute personne à mobilité réduite.

3.5 Accès aux bus des personnes en fauteuil roulant

Les autobus et arrêts accessibles sont identifiés par un pictogramme UFR placé à l'avant et sur les portes latérales d'accès. Chaque autobus accessible est équipé d'une rampe d'accès rétractable et d'un espace aménagé pour un fauteuil-roulant, situés au niveau de la deuxième porte des autobus aménagés. Cet espace est prioritairement réservé aux personnes en situation de handicap en fauteuil roulant.

Les personnes en fauteuil roulant montent dans le bus par la deuxième porte équipée d'une palette rétractable. Les autres personnes à mobilité réduite montent dans le bus par la porte avant sauf en cas d'impossibilité liée à leur handicap. Dans ce cas, la rampe doit être actionnée pour faciliter l'accès. Le nombre de fauteuil roulant maximum autorisé dans les bus est conditionné au nombre d'emplacement prévu et aménagé dans chaque bus. La plupart du temps, il est d'une seule unité.

Les autocars et les véhicules Résabus ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants.

Recommandations complémentaires spécifiques au fauteuil roulant

- pour monter dans l'autobus, le voyageur se positionne sur le quai et fait signe au conducteur
- le voyageur se présente face à la deuxième porte et appuie sur le bouton indiquant le pictogramme UFR
- le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le voyageur peut monter. Le voyageur procède à la validation de son titre. La position de sécurité à adopter est la suivante : dos au sens de la marche à

l'emplacement prévu à cet effet, freins serrés et barre de sécurité abaissée le cas échéant.

- pour les bus équipés de rampe manuelle, le conducteur fera appel à une tierce personne pour l'ouverture et la fermeture de la rampe conformément aux pictogrammes affichés dans les véhicules.
- pour descendre du bus, le voyageur appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le voyageur se présente face à la deuxième porte pour quitter le véhicule.
 - pour les bus équipés de rampe manuelle, le conducteur fera appel à une tierce personne pour l'ouverture et la fermeture de la rampe conformément aux pictogrammes affichés dans les véhicules.

Les scooters électriques pour les PMR sont acceptés uniquement dans les bus et tramway dans un cadre bien précis et dans le respect de l'aspect sécuritaire.

Pour pouvoir utiliser les transports en commun, les utilisateurs de scooters électriques PMR doivent répondre à plusieurs critères :

- Les scooters électriques doivent répondre à la norme ISO 7176 qui considère les engins comme un siège automobile
- Pouvoir se positionner dos à la route avec les freins serrés dans l'espace UFR et en ne dépassant pas les limites de celui-ci
- Ne pas endommager la rampe d'accès lors des manœuvres de montée/descente du véhicule compte tenu d'un poids ou d'un gabarit trop important
- Avoir un scooter équipé d'un dispositif de sécurité empêchant d'être renversé, de blesser soi-même ou un autre voyageur
- Le scooter ne doit pas excéder un poids avec son passager de 350 kg, excéder 0,75 m de largeur et 1,3 m de longueur.
- En cas d'un encombrement de la plateforme par des voyageurs ou de l'occupation de l'espace UFR par un autre fauteuil roulant, le scooter électrique ne peut être autorisé à pénétrer dans le bus ou le tram.

3.6 Accès dans le tramway des personnes à mobilité réduite

Les stations de la ligne de tramway sont toutes accessibles (à l'exception des stations Tranchée, Charles Barrier, Place Choiseul) et permettent aux personnes en situation de handicap en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aux quais et aux distributeurs de titres de transport.

Le repérage des portes accessibles aux personnes à mobilité réduite (portes doubles) est intégré au design du véhicule, ainsi que sur le quai (bandes perpendiculaires au quai se prolongeant de part et d'autre des portes doubles du tramway), un pictogramme Usager en Fauteuil Roulant (UFR) signale également les portes accessibles.

Les stations Tranchée, Charles Barrier et Choiseul ne répondent pas aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite en raison d'un dévers supérieur à

2% sur le cheminement d'accès à la station et font l'objet d'une dérogation. Pour ces trois stations, une information est mise en place afin d'avertir les voyageurs de la non-accessibilité. Dès lors, l'utilisation de ces trois stations par des personnes à mobilité réduite est de leur entière responsabilité.

Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle. Deux emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Ils sont signalés sur les portes par un pictogramme UFR. Ces emplacements sont aussi réservés aux détenteurs de scooters électriques PMR.

Les voyageurs veillent à faciliter la circulation des personnes à mobilité réduite sur les quais et dans les rames, ainsi que leur accès à la plate-forme tramway.

3.7 Accès des vélos dans les bus et tramways

Les vélos sont interdits à bord des bus, des cars et des taxis, à l'exception des vélos pliants s'ils sont pliés et qu'ils ne dépassent pas une largeur de 90 cm. Les vélos ainsi pliés doivent être maintenus par leur propriétaire afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres passagers.

Les vélos sont autorisés à l'intérieur du tramway aux conditions suivantes :

- le stationnement du vélo doit se faire sur la dernière plateforme accessible par la dernière double porte (dans le sens de la marche)
- le vélo stationné sur la plateforme doit être maintenu immobilisé par son propriétaire sans entraver l'accès aux couloirs ou aux valideurs

Par bienveillance envers les autres voyageurs, en cas de forte affluence dans une rame, les propriétaires de vélo sont priés d'attendre la rame suivante afin de limiter la gêne.

En cas d'affluence ou de gêne manifeste, les agents désignés par l'Exploitant se réservent le droit d'interdire l'accès à ce type d'équipement si celui-ci est susceptible soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

3.8 Accès des trottinettes électriques, gyropodes et autres équipements électriques

Tous les équipements de mobilité électriques (gyropode, trottinette, etc) doivent être pliés ou tenus sur les genoux ou entre les jambes du voyageur.

Les trottinettes électriques sont autorisées à l'intérieur du tramway, du bus et des cars aux conditions suivantes :

- La trottinette électrique doit être pliable et pliée
- Leur détenteur doit s'assurer d'être à côté de la trottinette pliée et ne pas encombrer les couloirs de circulation

Dans les taxis, les trottinettes sont acceptées selon l'affluence et uniquement sur les

genoux du passager.

En cas d'affluence ou de gêne manifeste, les agents désignés par l'Exploitant se réservent le droit d'interdire l'accès à ce type d'équipement si celui-ci est susceptible soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

3.9 Accès dans les parcs relais

Ne sont admis à circuler et à stationner dans les parcs relais et sur leurs voies de desserte que les véhicules répondant aux critères suivants :

- hauteur hors tout inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parcs, soit 2 mètres
- poids total en charge inférieur à 3,5 t
- ils ne doivent pas tirer de remorque
- ils ne doivent pas transporter de matières susceptibles de présenter un danger pour les installations et les autres usagers, ou une gêne du fait de leur odeur ou leurs émanations

Les règles du code de la route sont applicables sur l'ensemble des Parcs Relais du réseau Fil Bleu.

La vitesse dans les parcs est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées de circulation réservées à cet usage, il est donc interdit de stationner sur ces voies.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents. Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

3.8.1 Conditions d'accès

Seules les personnes clientes du réseau Fil Bleu sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les Parcs Relais. Le fait de circuler dans les parcs et d'y laisser son véhicule sur un emplacement délimité implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

Pour accéder aux Parcs Relais, les clients doivent être en possession d'un abonnement au réseau Fil Bleu valable ou s'acquitter du titre du Parking Relais ; à défaut, lors de contrôle, nos agents pourront verbaliser les personnes en fraude.

3.8.2 Horaires d'ouverture

Les Parcs Relais avec des agents d'information et vente (P+R Vaucanson, P+R Jean Monnet, P+R Sagerie) sont ouverts du lundi au samedi de 7h00 à 19h30 toute l'année avec présence d'un agent durant ces horaires. Les horaires d'ouverture sont affichés

à l'entrée sur les panneaux d'information. Ils sont accessibles aux abonnés Fil Bleu dès 5h du matin.

Ils sont fermés, sauf circonstances particulières, de 19h30 à 7h00 du lundi au samedi. La barrière reste ouverte les dimanches et jours fériés.

Le retrait d'un véhicule peut s'effectuer à toute heure.

Les Parcs Relais automatisés (P+R Lac, P+R Tranchée, P+R Mayer, P+R L'heure Tranquille) sont accessibles 24h/24, exception faite du P+R Heure Tranquille (accessible 24h/24 pour les abonnés et de 7h00 à 22h00 pour les non-abonnés)

Les véhicules peuvent rester stationnés dans les parcs relais pendant les heures de fonctionnement du réseau Fil Bleu. Le stationnement pendant l'interruption de service de transport (de 2h00 à 5h00) n'est pas autorisé.

3.8.3 Usage interdit et amende forfaitaire

L'accès aux parkings relais n'est pas autorisé aux non-utilisateurs du réseau Fil Bleu.

En cas de contrôle sur les parkings, toute personne n'étant pas en mesure de présenter un titre de transport valide sera verbalisée pour défaut de titre (amende de 3ème classe « Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport FIL BLEU d'accès non libre ou falsification).

3.9 Accès à l'agence commerciale

L'agence commerciale est ouverte au public du lundi au vendredi entre 7h30 et 19h00, et le samedi entre 10h00 et 17h00 toute l'année.

Elle est fermée, sauf circonstances particulières, en-dehors des horaires d'ouverture, et les dimanches et jours fériés.

Le public n'a pas le droit de pénétrer en-dehors de l'espace réservé à son accueil. Les documents commerciaux ne sont pas à la disposition du public, ni libre d'accès et d'utilisation. Toute demande de renseignement horaires et itinéraire est à effectuer auprès du Centre de Relation Clients au 02 47 66 70 70.

3.10 Accès aux Parcs à Vélos automatisés

A la date de parution du présent règlement les Parcs à Vélos automatisés sont listés à l'article 2.6.

Les Parcs à Vélos automatisés sont accessibles sans coût supplémentaire à tous les abonnés du réseau Fil Bleu ayant un titre en cours de validité.

Ils sont également accessibles à toute autre personne ayant souscrit un abonnement annuel Pass Parcs à vélo à 15€. Cet abonnement ne permet pas de circuler sur le réseau bus+tram Fil Bleu.

Ce service consiste en une consigne collective à contrôle d'accès.

Les Parcs à Vélo automatisés sont réservés à l'usage exclusif des cycles non motorisés. Il est donc en particulier interdit d'y stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques, ainsi que scooters ou motos électriques.

Les clients doivent veiller à arrimer leur bicyclette aux arceaux prévus à cet effet à l'aide d'un antivol de leur choix, et non fourni par Fil Bleu.

L'accès aux Parcs à Vélo automatisés se fait par validation de la carte sans contact Fil Bleu, chargée d'un titre valide, sur le lecteur situé à côté de la porte d'entrée.

Le service de Parcs à Vélo n'est pas un service de garage à durée prolongée.

Le stationnement doit y être prévu pour une courte période. Par courte période, nous entendons qu'un vélo ne peut rester plus de 48h dans un parc à vélo.

Si tel n'est pas le cas, Fil Bleu procède à l'enlèvement du vélo, selon la procédure suivante :

- Au bout de 15 jours sans mouvement du vélo, Fil Bleu procède à l'affichage, sur le vélo, d'un ultimatum indiquant le retrait du vélo au bout de 15 jours. Ce constat fait l'objet d'une photographie horodatée.

- A la fin de l'ultimatum, Fil Bleu procède au retrait du vélo

- Le vélo est stocké 30 jours. Pendant ce laps de temps, le client peut contacter Fil Bleu au 02.47.66.70.70 pour récupérer son vélo.

- A la fin de ce délai, en l'absence de toute manifestation du propriétaire, le vélo est donné à une association locale d'insertion. Le propriétaire du vélo ne pourra plus, à compter de ce délai, demander une restitution du vélo ou un dédommagement.

La mise à disposition des emplacements de consigne collective à contrôle d'accès n'implique ni dépôt, ni garde des cycles à la charge de Fil Bleu. La procédure ci-dessus est également applicable aux cadenas laissés sur les places de stationnement vélos des P+V.

Toutes mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité des biens dans les Parc à Vélo automatisés ne sauraient être assimilées à une obligation de surveillance par Fil Bleu. Le client est informé que les images vidéo enregistrées par le système mis en place dans les Parcs à Vélo automatisés Fil Bleu sont conservées et mises à disposition selon les règles légales en vigueur.

Fil Bleu ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation des Parcs à Vélo.

4 Titres de transport

4.1 Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau Fil Bleu, les clients doivent être munis d'un ticket sans contact ou d'une carte sans contact chargé avec un titre de transport valable et validé.

Le titre à l'unité et les titres à voyages sont valables 1 heure. Ils donnent droit à des correspondances et à des retours au cours de cette heure.

Le titre 2 voyages est valable pour une seule personne, chaque voyage étant valable 1h (correspondance et retour possibles).

Le titre 1h famille est valable 1 heure (correspondances et retours possibles) pour 3 à 4 personnes voyageant ensemble le samedi, dimanche et fêtes.

Le titre parking relais est valable toute la journée. Les titres 24 h et 48h sont valables pendant leur période de fonctionnement nominal à compter de la première validation.

Les tickets groupes sont utilisables en heures creuses (de 8h30 à 16h30) en période scolaire et à tout moment de la journée pendant les vacances scolaires pour des groupes de 10 à 20 ou de 21 à 40 personnes voyageant ensemble.

Le ticket 2 voyages permet à son détenteur et lui seul de réaliser 2 voyages valables chacun pendant une heure (correspondances et retours possibles).

Les abonnements mensuels donnent droit à la libre circulation du premier au dernier jour du mois.

Les titres sur carte JVMalin doivent être validés systématiquement à chaque voyage y compris en correspondance, quel que soit le type de titre utilisé (abonnement, voyage, tarif réduit, gratuité .).

Les titres distribués sur l'application Fil Bleu M-Ticket doit être validés systématiquement à chaque voyage y compris en correspondance en flashant le QR Code.

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur des panneaux d'information disponibles sur le réseau Fil Bleu. Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles dans l'agence commerciale du réseau, l'accueil téléphonique Fil Bleu et sur le site internet de www.filbleu.fr.

4.2 Achat de titres

Les clients peuvent se procurer leur titre de transport auprès des agents de conduite dans les autobus, les autocars aux distributeurs de titres en stations tram, tempo, sur quelques lieux de passage, à l'agence commerciale de Fil Bleu (9 rue Michelet à Tours), auprès des points de rechargement (commerçants dépositaires) ou par les services dématérialisés tels que Fil Eclair (prélèvements automatiques), vente par Internet ou ticket sur

smartphone disponible sur l'application Fil Bleu.

Dans les autobus, les agents de conduite vendent les titres Unité, 2 voyages et 24h exclusivement sur ticket sans contact. Les titres Unité et 2 voyages vendus à bord des bus, cars et TAD sont vendus à un tarif supérieur que sur les autres canaux de distribution.

Dans les autocars et les Résabus, les agents de conduite vendent uniquement à bord les titres Unité sur des supports pré-encodés. Aucun titre ne peut être rechargé à bord d'un autocar.

Les prix sont fixés une fois par an par le Syndicat des Mobilités de Touraine.

Le client est tenu de faire l'appoint (Art. L 112-5 du code monétaire du droit financier) lors de son achat auprès du conducteur.

4.3 Frais de création de cartes et prix des tickets sans contact

Lors de la création d'une carte à puce JVMalin, des frais sont demandés au client selon les tarifs en vigueur.

Il est également demandé des frais de reconstitution de carte dans les cas suivants :

- la carte arrive « en fin de vie » et doit être renouvelée
- la carte est perdue
- la carte est détériorée
- le client souhaite changer un élément présent sur sa carte (photo, nom, prénom, etc.)
- la carte du client a été saisie par les agents vérificateurs en cas d'une utilisation par un tiers
- la carte est jointe au procès-verbal qui est transmis au tribunal de police

Dans tous les cas, la création s'effectue à l'agence commerciale Fil Bleu, 9 rue Michelet à Tours. Tant que le client n'a pas fait refaire sa carte, il doit pour voyager s'acquitter d'un titre de transport valide. Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement du ou des titres achetés pendant ce laps de temps.

Pour favoriser la réutilisation des supports de titres, des frais sont appliqués lors du premier achat du support « Ticket sans contact ». Le tarif est indiqué à l'agence commerciale et sur le site filbleu.fr

La réutilisation des tickets sans contact n'est pas possible dans les Parkings Relais automatisés Fil Bleu

La carte et le ticket sans contact ont respectivement une durée de vie de 8 ans et de 2 ans. Lorsque ce délai est atteint, le support est définitivement inutilisable.

Dans ce cas, le client doit se rendre à l'agence commerciale afin de transférer les titres présents dans le support périmé sur un nouveau support. Des frais de création sont facturés. Aucun remboursement de titres n'est possible.

4.4 Validation des titres

La validation du titre de transport est obligatoire à la montée dès le début du voyage sur le réseau Fil Bleu y compris en correspondance. Dans le cas où un valideur ou un QR Code ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils à sa disposition dans les véhicules. Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur dans le bus ou entrer en contact avec lui à l'aide des boutons d'appels situés dans les rames de tramway pour se mettre en règle et informer ce dernier de la situation. Le client ne pourra pas évoquer au cours d'un contrôle que son titre n'est pas validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La non-validation d'un titre y compris lors de correspondance entraîne, en cas de contrôle, une contravention.

5 Contrôles et infractions

5.1 Contrôle des titres

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transports dans les véhicules sur l'ensemble du réseau Fil Bleu.

À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité et validé.

Lors de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.

Dans les Parcs Relais, le contrôle du titre sans contact valant autorisation d'utilisation du parc est effectué à la sortie des installations. Le client doit alors être en possession d'un titre de transport du réseau Fil Bleu valide : un titre sur la carte JV Malin ou sur le ticket sans contact avec un titre P+R doit avoir été validé.

Dans tous les cas, une validation réalisée au vu du vérificateur constitue une situation irrégulière passible d'une amende. Le montant des amendes est précisé à l'article 4.2.

5.2 Infractions

5.2.1 Infractions de 3^e classe à la Police des Transports

- **Sans titre**

Une situation « sans titre » correspond au fait de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule affecté au transport public collectif de voyageurs sans être muni d'un titre de transport valable, complété, pour les titres Liberté et à voyages, par les opérations incombant au voyageur telles que la validation.

Si un client est titulaire d'une carte correctement chargée d'un abonnement du réseau Fil Bleu, mais qu'il ne peut la présenter lors d'un contrôle, il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport public routier du réseau Fil Bleu ».

S'il s'avère, après les vérifications d'usage et à la demande du client, qu'il s'agit du premier oubli, ce client ne sera pas redevable d'une amende forfaitaire et le procès-verbal sera transformé en procès-verbal pour motif de non-validation d'un montant de 5€. Dans tous les cas, il devra présenter sa carte, correctement chargée, au moment de la contravention, d'un abonnement du réseau Fil Bleu, dans un délai de 48 heures auprès du service « Prévention Médiation Contrôle Voyageur » de Fil Bleu, sous peine d'être exclu du bénéfice de cette mesure.

- **Titre non validé**

Tous les clients doivent valider leur titre de transport, avant d'effectuer tout voyage sur le réseau Fil Bleu, y compris en correspondance. Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », même s'ils sont en possession lors du contrôle d'une carte Sans Contact correctement chargée d'un abonnement du réseau Fil Bleu.

Les clients abonnés seront redevables d'une amende forfaitaire d'un montant de 5 € dans les 5 jours qui suivent.

- **Titre illisible ou déchiré**
- **Titre réservé à l'usage d'un tiers** et conservation de la carte comme justificatif de l'infraction
- **Titre hors période de validité de plus d'une demi-heure**
- **Titre utilisé hors périodes horaires** (Titre Famille, groupe ou événement,)
- **Violation de l'interdiction de fumer** (les cigarettes électroniques y compris) dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier

Indemnités forfaitaires de 3^{ème} classe

libellé infraction	Montant	art Inter	art sanct
Abonnement ou correspondance non validé	5,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Titre chargé non validé (TSC et carte à voyages)	40,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Dépassement Horaire < 30 minutes	40,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Absence de titre	62,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Titre réservé à l'usage d'un tiers	62,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Titre illisible ou déchiré	62,00 €	Article 5-1	Article 15-I
Titre utilisé hors période	62,00 €	Article 5-1	Article 15-I

5.2.2 Infractions de 4e classe à la Police des Transports

- montée par les portes arrière de l'autobus
- non-respect des conditions d'accès des animaux
- circuler sur un engin dans l'espace transport
- colis sans surveillance
- décompression des portes ou faire obstacle à la fermeture
- détérioration des affichages
- ivresse manifeste dans l'espace transport
- modifier ou déranger le fonctionnement des équipements
- objets dangereux, encombrants, gênants
- refus d'obtempérer aux injonctions des agents de l'exploitant
- rester sur les marches-pieds pendant la marche
- souillures (pieds sur les sièges, cracher...)
- se faire tracter par un véhicule de transport public
- trouble de la tranquillité de la clientèle
- usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'appel d'urgence

Indemnités forfaitaires de 4^{ème} classe

libellé infraction	Montant	art Inter	art sanct
Détériorer ou souiller les espaces transports	30,00 €	Article 5-11	Article 18-2
Etat d'ivresse manifeste	30,00 €	Article 8	Article 18-8
Objets dangereux, encombrants, gênants	30,00 €	Article 9	Article 16-6
Non respect des conditions d'accès des animaux	30,00 €	Article 10	Article 16-7
Montée porte arrière	30,00 €	Article 5-5	Article 16-5
Détérioration des affichages de l'espace transport	30,00 €	Article 5-12	Article 18-4
Modifier ou déranger le fonctionnement des équipements	30,00 €	Article 5-16	Article 18-3
Refuser d'obtempérer aux injonctions	68,00 €	Article 3	Article 20-1
Obstacle à la fermeture ou décompression des portes	68,00 €	Article 5-4	Article 16-4
Fumer	68,00 €	Article 8	Article 19
Usage d'instrument sonore, tapage ou trouble de la tranquillité des voyageurs	68,00 €	Article 5-13	Article 18-5
Laisser un objet sans surveillance	68,00 €	Article 5-14	Article 18-6
Utilisation injustifié d'un signal d'alarme ou d'appel d'urgence	130,00 €	Article 5-10	Article 18-1
Rester sur les marches pieds pendant la marche	130,00 €	Article 5-7	Article 16-2
se faire tracter par un véhicule de transport public	130,00 €	Article 5-9	Article 17
Circuler sur un engin dans l'espace transport	130,00 €	Article 5-15	Article 18-7

5.2.3 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parcs relais

- tout stationnement en-dehors des heures de fonctionnement du réseau Fil Bleu (de 5h00 du matin à 2h00 du matin suivant) est interdit. Le fait de laisser son véhicule en-dehors des heures de fonctionnement du réseau Fil Bleu entraîne le paiement d'une amende forfaitaire par nuit (Infraction de 4^{ème} classe ; conditions d'admission non respectées)
- l'Exploitant se réserve le droit de faire évacuer, à la charge et aux risques des usagers tout véhicule en infraction à ce point du règlement.
- la mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant, à partir du 5^{ème} constat consécutif de présence.

5.3 Régularisation des infractions

Pour éviter toute poursuite pénale, le client peut s'acquitter d'une indemnité forfaitaire, soit immédiatement auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance, soit dans les délais réglementaires stipulés sur le procès-verbal ; le règlement devant se faire auprès du service « Prévention Médiation Contrôle Voyageur » de l'Exploitant.

À défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, un procès-verbal d'infraction est rédigé sur présentation d'une pièce d'identité. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours

éventuel aux forces de police. Un dossier de recouvrement est alors établi moyennant une majoration pour frais de dossier de 40€. En cas de non-paiement différé et dans un délai de trois mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du Ministère Public qui charge les services de l'état du recouvrement de la dette.

Pass Pass

En fonction du profil du client* le vérificateur peut offrir une alternative à l'indemnité forfaitaire en échangeant le procès-verbal contre un abonnement. Sur proposition de l'agent verbalisateur, le client dispose de 6 jours pour se rendre à l'agence commerciale et contracter un abonnement (Pass Pass) pour le mois en cours + le mois suivant. Cette transaction annule le procès-verbal.

*Conditions pour bénéficier du dispositif :

- proposé par l'agent verbalisateur
- ne pas être titulaire d'une carte d'abonnement ayant servi dans les 12 derniers mois.
- ne jamais avoir bénéficié de ce dispositif
- ne pas avoir de procès-verbal en cours

5.4 Droits d'accès aux informations

Les données personnelles collectées par l'Exploitant font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion des relations commerciales.

Elles sont destinées à l'Exploitant qui est responsable de traitement, ainsi que, le cas échéant à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans ou hors de l'Union Européenne et aux filiales du Groupe Keolis. Les données personnelles sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur www.filbleu.fr.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Exploitant :

- par email à service.clients@filbleu.fr
- par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le client peut également s'adresser par email à notre délégué à la protection des données dpo@filbleu.fr.

5.5 Agents habilités à constater les infractions

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents assermentés et agréés de l'Exploitant.

6 Obligations

6.1 Obligations générales

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leurs sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système de signalisation.

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau Fil Bleu ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

6.2 Occupation des sièges et passages

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, sur l'ensemble du réseau Fil Bleu.

7 Sécurité

7.2 Dans les différents modes de transport

Pour la sécurité des voyageurs, il est demandé aux voyageurs de :

- se tenir aux poignées et bornes d'appui
- ne pas entraver la manœuvre automatique des portes
- ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses
- respecter le règlement concernant les animaux explicités dans le présent document
- respecter le règlement concernant les précautions à prendre avec les enfants explicités dans le présent document

7.3 Accidents

En cas d'accident survenu sur le réseau Fil Bleu, la responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou d'installation du réseau Fil Bleu. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant. Le client a l'obligation de se présenter ou se faire connaître au conducteur pour signaler et faire constater l'accident.

En ce qui concerne les Parcs Relais et les parking vélos, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient provoquer à l'intérieur des parcs tant aux véhicules qu'aux installations. Ils sont tenus de déclarer au représentant de l'Exploitant présent dans le parc les dommages ou les accidents qu'ils ont provoqués. A défaut de représentant Fil Bleu sur le parking, ils doivent signaler tout incident par le biais des bornes d'appel présentes en entrées et sorties des parkings automatisés.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents résultant d'intempéries ou de phénomènes météorologiques. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

8 Responsabilités

L'utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Art. 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil)

8.1 Parcs Relais

L'autorisation de garer un véhicule dans les Parcs Relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule quelle qu'en soit la cause.

L'Exploitant ne peut être tenu responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne...).

8.2 Parcs à vélos automatisés

L'autorisation de stationner son vélo dans les Parkings vélos n'est consentie qu'aux risques et périls de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule qu'elle qu'en soit la cause. Il est rappelé aux cyclistes qu'ils doivent attacher leur vélo aux dispositifs prévus à cet effet.

8.3 Objets perdus ou trouvés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau Fil Bleu, ni de la détérioration d'objets laissés ou non sans surveillance.

8.4 Garde

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau Fil Bleu sont centralisés par l'Exploitant.

Pour le réseau, les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte au centre de maintenance et d'exploitation, rue D. Mayer à Tours.

Ils pourront être restitués à leur propriétaire sur présentation d'un justificatif, à l'agence commerciale Fil Bleu, 9 rue Michelet à Tours.

Après 10 jours de garde par l'Exploitant, les objets, s'ils n'ont pas été réclamés par leur propriétaire et rendus, sont remis au service des objets trouvés de la ville de Tours.

Les denrées périssables sont détruites le soir même.

9 Transport des animaux et objets divers

9.1 Animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau Fil Bleu et à l'intérieur de l'agence commerciale sauf cas particuliers cités ci-dessous.-

Sont acceptés :

- les chiens guides d'aveugles et malentendants sont admis s'ils sont tenus en laisse
- les animaux domestiques de petite taille sont admis à voyager gratuitement s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et tenus sur les genoux. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise. Si l'animal ne peut tenir sur les genoux, il faut payer un ticket, et il doit être tenu en laisse avec une muselière.
- Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. ». Les maîtres doivent être titulaires de la carte mobilité inclusion (=CMI) portant les mentions « invalidité » ou « priorité » mentionnée à l'article L. 241-3 du Code de l'action sociale et des familles. Les éducateurs ou familles d'accueil de chiens en cours d'éducation doivent également être porteurs de la carte d'éducateur ou de la carte famille d'accueil

Sont interdits : les chiens de catégorie 1 (loi n°99-5 du 6 janvier 1999).

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les Parcs Relais.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils pourraient occasionner.

A bord des véhicules Résabus, la présence d'animaux doit être signalée lors de la réservation.

9.2 Objets encombrants, bagages, colis

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. 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.

Tous les bagages à main ou colis doivent être tenus pour ne pas tomber et blesser un passager d'un bus ou d'un tramway.

Il est interdit de pénétrer dans les bus et tram du réseau Fil Bleu avec des colis encombrants (bagages excédents 10 kg avec une largeur supérieure à 90 cm).

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau Fil Bleu.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

Dans les véhicules légers (Résabus), les vélos ne sont pas admis.

10 Interdictions et prescriptions diverses

10.1 Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Fil Bleu y compris à l'agence commerciale

Sur l'ensemble du réseau Fil Bleu, il est interdit aux clients, sous peine d'amende (Art 04-03) de :

- gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situées dans

les bus et tram, dans les Parcs Relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant

- parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique
- pénétrer dans la loge de conduite des tramways sans autorisation expresse
- agresser verbalement ou physiquement le personnel de l'Exploitant
- s'asseoir à même le sol ou de s'allonger ; de mettre les pieds sur les sièges
- pratiquer toute forme de mendicité
- pratiquer toute activité sportive ou jeu
- pénétrer avec des bicyclettes dans les bus et cars, des vélomoteurs, tricycles ou des chariots type «supermarché » dans tout type de véhicule
- se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant
- manger et de boire dans l'enceinte du réseau Fil Bleu
- fumer et de vapoter dans l'ensemble des installations et des modes de transport accessibles au public
- provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables
- proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite
- faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores ; de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelle que nature que ce soit. De telles activités pourront être autorisées par l'Exploitant, aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera
- distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant.
- apposer sur l'ensemble des installations du réseau Fil Bleu des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts ou affiches...)
- solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelle que manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les véhicules, dans les installations fixes
- offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Fil Bleu ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant
- effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation particulière de l'Exploitant. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'Exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensables à toute intervention sur l'ensemble de ses installations
- donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant
- monter sur une rampe PMR d'un bus avec un fauteuil ou un véhicule ayant un poids

supérieur à 250 kg

- monter avec un véhicule à moteur ayant un guidon
- pénétrer dans les véhicules Fil Bleu en état d'ivresse
- nuire à la tranquillité des autres voyageurs
- vendre quoi que ce soit sans autorisation de Fil Bleu
- occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la circulation
- donner des pourboires au personnel exploitant

10.2 Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients de :

- se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.
- déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant
- modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les bâtiments, ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation
- dégrader ou de faire obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle
- souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent
- abandonner ou de jeter dans les véhicules, les arrêts et les installations de toute nature, tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations
- faire de l'affichage sauvage sur les équipements fixes ou roulants

10.3 Interdictions concernant les Parcs Relais

Il est interdit aux clients de :

- rester à l'intérieur d'un véhicule garé
- provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule
- procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule.
- dégrader les installations ou les véhicules en stationnement

10.4 Interdictions concernant l'agence commerciale

Il est interdit aux clients de :

- agresser verbalement ou physiquement le personnel de l'exploitant
- s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, ou encore de mettre les pieds sur les sièges et bancs
- pratiquer toute forme de mendicité
- pratiquer toute activité sportive ou jeu
- pénétrer avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché »
- se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette
- manger, de boire, de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'agence commerciale
- provoquer des flammes ou d'introduire des matières inflammables
- proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite
- faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores ; de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelle que nature que ce soit. *De telles activités pourront être autorisées par l'Exploitant, aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera*
- distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant
- apposer des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts ou affiches...)
- solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelle que manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, dans les installations fixes
- de pénétrer dans l'agence en état d'ivresse
- de nuire à la tranquillité des autres clients dans l'enceinte de l'agence commerciale

11 DIVERS

11.1 Renseignements commerciaux – Réclamations

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser à l'agence commerciale du réseau Fil Bleu située 9, rue Michelet à Tours ou à contacter l'exploitant via son accueil téléphonique.

En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à l'adresse mentionnée à Fil Bleu, service clientèle, avenue de Florence, 37705 Saint Pierre-des-Corps cedex.

11.2 Information à la clientèle

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau Fil Bleu. Il est mis à disposition à l'agence commerciale Fil Bleu, 9 rue Michelet, sur simple demande. Ce règlement peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande ou par le site Internet de www.filbleu.fr.