

## Champ d'application

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service TAD (Transport à la demande) du réseau Fil Bleu (véhicules + points d'arrêts). Il précise leurs droits et particulièrement leurs obligations. Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant. Le service TAD de Fil Bleu se nomme Résabus.

### 1. Définition et fonctionnement des TAD (Transport à la demande)

Le service à la demande est une offre complémentaire du réseau Fil Bleu la desserte de zones excentrées et peu denses de la Métropole Tourangelle.

Il est effectué en bus ou taxi-bus. La capacité du véhicule peut varier selon le type de véhicule (bus, taxi VL ou taxi 8 places). Le taxi est identifié par une borne de toit « Fil Bleu ».

Le TAD est en complément des lignes régulières et ne doit pas les concurrencer. Sur les lignes R4, R5 et R6 le TAD est complémentaire aux lignes de bus. Si un bus « régulier » dessert le point d'arrêt de montée desservi par les Résabus R4, R5 ou R6 dans les 15mn avant ou après l'horaire souhaité et dans le même sens de circulation, alors le client ne pourra pas réserver son service Résabus et sera réorienté vers la ligne « régulière ».

#### Horaires réorientés

Résabus R4 à destination la Riche Centre les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis = ne circulent pas entre 7h et 7h30 puis entre 8h et 8h30.

Résabus R4 provenant de la Riche Centre les lundis, mardi, mercredi\*, jeudi et vendredi = ne circulent pas entre 17h30 et 18h puis entre 18h30 et 19h.

\*créneau supplémentaire réorienté le mercredi entre 12h et 12h30

Résabus R5 à destination de Heure Tranquille du lundi au vendredi = ne circulent pas entre 7h et 7h30 ; 8h et 8h30 et entre 13h et 13h30.

Résabus R5 provenant de l'Heure Tranquille du lundi au vendredi = ne circulent pas entre 17h30 et 18h puis entre 18h30 et 19h.

#### **1.1. Horaires d'exploitation**

Ce service de transport collectif propose des courses ouvertes à tous les clients (sauf UFR) 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 1<sup>er</sup> mai

#### **1.2. Présentation des services**

KEOLIS propose des prestations occasionnelles, quotidiennes et hebdomadaires.

Ces services fonctionnent obligatoirement sur réservation pour être déclenchés. Des voyageurs sans réservation peuvent utiliser le service en se présentant à une course programmée et sous réserve de disponibilité dans le véhicule et sur la course. Les réservant sont prioritaires sur les voyageurs sans réservation.

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. Le Résabus 9 fait exception à la règle précédemment évoquée.

Dans le cadre d'un transport TAD 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 2 types de TAD :

- Les Résabus R4, R5 et R6 : dont 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 (taxis-bus).

Chaque ligne TAD comprend des arrêts reliés à un point de rabattement et inversement.

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

Dans tous les cas, si aucune réservation n'est enregistrée la course n'est pas effectuée.

Particularités pour 2 lignes virtuelles (bus) :

- Résabus 31 : Du lundi au samedi, la ligne 31 propose des horaires sur réservation pour se rendre à l'un des arrêts situés entre le terminus du tramway « Lycée Jean Monnet » et la zone d'activités de la Liodière. A noter que, le samedi, seul l'arrêt les Chazard est desservi dans la zone, afin d'assurer la desserte du magasin Leclerc de Joué-lès-Tours.
- Résabus 57 : Du lundi au samedi, la ligne 57 propose des horaires sur réservation pour se rendre aux arrêts « Merluche » et « Espérance ».

### 1.3. 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.

Sur le Résabus R4, R5 et R6 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. 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 des Résabus 31 et 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 24h/24 et 7j/7 sur l'appli ou sur filbleu.fr ou en appelant le centre relation clients et choisir l'un des horaires proposés.

## 2. Réservation et annulation

### 2.1. Réservations

Les réservations sont possibles via :

- l'application Fil Bleu « Résabus »
- le site internet filbleu.fr

- le centre relation clients au 02 47 66 70 70 au minimum 30mn avant l'heure de départ. Le service de réservation téléphonique est ouvert de 06h 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 ».

Pour chaque réservation, il sera demandé au client réservant :

- Le(s) nom(s) et prénom(s)
- Le nombre d'accompagnant(s)
- Le(s) jour(s) et horaire(s) d'utilisation du service
- Le(s) arrêt(s) de départ et d'arrivée
- Le numéro de portable

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.

Une fois le choix sélectionné, une confirmation de l'horaire définitif de prise en charge est envoyée, par SMS ou notification, 20 minutes avant le créneau ou l'horaire choisi.

## **Réservation de groupe**

Les réservations pour les groupes de plus de 5 personnes ne sont pas autorisées sur les TAD.

Spécificité du transport pour un plus grand nombre : la réservation est à faire auprès du centre relation clients Fil Bleu.

## **2.2. Annulation**

### **2.2.1. Par le client**

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

Cela évite le déplacement inutile du véhicule et peut permettre à toute autre personne de profiter du service.  
En cas d'annulation hors-délais ou de non présentation (même retard), le client fera l'objet d'un avertissement. En cas de récidive, 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
- 7eme avertissement = pénalité de 25€ ou suspension pendant 1 an

Au 7eme avertissement et au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai ou lorsque le client est absent sans avoir prévenu (même retard), une pénalité financière de 25 € sera appliquée. Dans l'attente du paiement, l'accès au service pourra être suspendu jusque 1 an.

### **2.2.2. Par Fil Bleu**

En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...) et à l'initiative du transporteur, celui-ci pourra annuler une course. Il devra en informer au plus tôt chaque personne ayant fait une réservation.

### **3. Tarif et accès au service**

Les TAD ont la même tarification que l'ensemble du réseau Fil Bleu.

Tous les titres Fil Bleu sont acceptés sur le service TAD. Tout client doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule.

Un titre de transport à l'unité est en vente directement auprès du conducteur, préparer l'appoint pour se procurer un ticket de 1 ou 2 voyages.

### **4. Ponctualité**

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, le client est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Tout retard pénalise l'ensemble des usagers, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension momentanée de l'accès au service (voir article 2.2 Annulation).

Attention, 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.

### **5. Création d'un compte client**

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.

Lors de la création de son compte, le client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Cet identifiant de connexion et ce mot de passe sont personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. 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. La responsabilité de KEOLIS ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations. Le client renseigne ses informations personnelles (nom et prénom, email et numéro de téléphone mobile). Il sera demandé au client de confirmer son numéro de téléphone mobile via SMS. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à KEOLIS par l'intermédiaire de l'application.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour.

### **6. Accessibilité**

Les véhicules taxi-bus ne sont pas accessibles.

### **7. Accès pour les jeunes enfants**

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

Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau Fil Bleu.

Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur.

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 10. Bagages et objets encombrants.

## 8. 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 s'ils sont muselés et tenus en laisse.
- les animaux domestiques de petite taille 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 l'acquitter d'un titre de transport et le tenir en laisse avec une muselière.

Il est interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules.

Fil Bleu ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est rappelé que le propriétaire doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages aux biens et personnes susceptibles d'être occasionnés par son animal.

La présence d'animaux doit être signalée lors de la réservation.

Sont interdits :

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

## 9. Accès à bord – Responsabilités du client

Pour des raisons de sécurité, la montée et la descente du véhicule s'effectuent lorsque celui-ci est à l'arrêt.

Le client s'engage à se rendre (avec l'ensemble des Passagers) à l'Arrêt de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

En montant dans le véhicule, le client et chaque passager devront valider leur titre de transport et indiquer leur(s) nom(s) et prénom(s) au conducteur.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et se comportent de façon courtoise envers le conducteur et les autres voyageurs. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, sauf pour les enfants dont la morphologie serait inadaptée. Il est interdit d'actionner les poignées ou dispositifs d'ouverture des portes lorsque le véhicule est en marche.

Le conducteur est autorisé à refuser l'accès au véhicule à une personne qui, par son état ou son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'intérieur du véhicule.

Au cas où le trouble interviendrait après son entrée, le client serait aussitôt prié par le conducteur de descendre du véhicule sans pouvoir prétendre au remboursement du voyage. Le conducteur dispose de toute autorité pour faire respecter le présent règlement et appelle, si besoin est, les forces de gendarmerie compétentes pour ramener l'ordre dans le véhicule.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Le client s'engage à ne pas utiliser l'application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériels illégaux).

A l'intérieur du véhicule, il est interdit :

- de fumer ;
- de souiller et dégrader le matériel;
- de boire et manger ;

- de quêter, de distribuer ou de vendre quoi que ce soit sans autorisation de Fil Bleu ;
- d'y accéder avec des rollers, patins ou planche à roulettes aux pieds, pour des raisons de sécurité ;
- d'avoir une attitude qui dérangerait les autres passagers ou le conducteur;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la circulation dans le véhicule ;
- de parler au conducteur, sauf en cas de nécessité
- de donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant

## 10. 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.

## 11. Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation applicable, chaque client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Il est possible d'exercer ses droits auprès de Keolis Tours - Délégué à la protection des données - Avenue de Florence - 37700 Saint Pierre des Corps.

Les informations recueillies par Keolis Tours, à partir du formulaire sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr), font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion des demandes d'accès. Ces données sont destinées à Keolis Tours, 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 sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative des demandes. Pour plus d'informations, nous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr).

Pour toute question relative au traitement des données personnelles, vous pouvez également vous adresser par mail à notre délégué à la protection des données [dpo@filbleu.fr](mailto:dpo@filbleu.fr).

## 12. Objet trouvé

Si vous pensez avoir oublié un objet dans le véhicule, appelez le 02 47 66 70 70.

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.

Les objets, autres que les denrées périssables (détruites le soir même), trouvés sur l'ensemble du réseau Fil Bleu sont centralisés par l'Exploitant.

Tout client qui pourrait avoir perdu un objet devra obligatoirement se manifester auprès du centre de relation clients afin de vérifier si l'objet est retrouvé. Dans ce cas seulement, l'objet sera remis à disposition de son propriétaire dès le lendemain de l'appel (sauf si appel le vendredi, l'objet sera disponible à l'agence à partir du lundi) et 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 ou à une association caritative.

## 13. Régularisation des infractions

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.

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

En cas de situation irrégulière, consulter le RPU sur le site [filbleu.fr](http://filbleu.fr) article 4 contrôles et infractions.

## **14. Renseignements commerciaux**

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 centre relation client au 02 47 66 70 70.

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

## **15. Information au public**

Le présent règlement, valable pour une durée indéterminée, est disponible sur notre site internet filbleu.fr, à l'agence commerciale ou sur demande par téléphone auprès de notre centre de relation clients. Il est communicable à chaque client qui en ferait la demande.

Chaque client du service aura préalablement à son déplacement pris connaissance du règlement et est réputé avoir approuvé et accepté le présent règlement.

Il pourra être modifié en fonction de l'évolution du service (modification(s) de ligne(s), d'horaire(s), de jour(s) de fonctionnement, ...).