

# Conditions générales de vente et d'utilisation des supports et des titres de transport Fil Bleu – mise à jour le 20/07/2018

## Keolis Tours exploitant du réseau Fil Bleu pour le compte de Tours Métropole Val de Loire

- 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 téléphone Service Clients : 02 47 66 70 70

### 1. Caractéristiques générales

- 1.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de vente et d'utilisation des supports et titres de transport dans les services du réseau Fil Bleu (Lignes de bus, Tramway, taxis, Parkings Relais, Parcs à vélo, VELOCITI et Calèche) qui dessert le périmètre urbain de Tours Métropole Val de Loire et géré par Keolis Tours ci-après dénommé l'Exploitant. Avec le Règlement Public d'Usage, ces conditions forment le contrat de transport régissant les obligations entre le client et l'Exploitant, applicable à l'ensemble des services du réseau Fil Bleu et matérialisé par le support et le titre de transport.
- 1.2. Les présentes conditions générales définissent également les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation de la e-boutique et de la vente en ligne sur le site Internet *filbleu.fr*.
- 1.3. Le fait de procéder à une commande e-boutique implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Pour pouvoir valider sa commande, le client doit cocher la case « j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation ».
- 1.4. Les présentes conditions et le Règlement Public d'Usage sont consultables sur le site Internet *filbleu.fr*. Pour en obtenir une copie ou pour toute question relative à leur application, le client est invité à contacter le réseau Fil Bleu :
  - Via son espace perso sur *filbleu.fr*
  - par email à [service.clients@filbleu.fr](mailto:service.clients@filbleu.fr)
  - par téléphone au 02 47 66 70 70 entre 7h30 et 19h00
  - par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
  - A l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet 37000 TOURS

### 2. Tarification Fil Bleu

- 2.1. Les tarifs des titres Fil Bleu sont fixés par Tours Métropole Val de Loire au 1er août de chaque année. La date peut varier et l'Exploitant informera ses clients à son agence commerciale et sur son site Internet *filbleu.fr*.
- 2.2. Ils sont exprimés en Euros TTC et hors frais de livraison, dans les grilles tarifaires disponibles dans tous les lieux de vente ou de rechargement Fil Bleu et sur le site Internet *filbleu.fr*.
- 2.3. Des frais de livraison de 1€ sont appliqués pour l'achat d'une carte ou d'un ticket sans contact via la e-boutique. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont indiqués avant la validation de sa commande. Ces frais sont offerts à tout client qui opte pour le paiement par prélèvement automatique de son forfait mensuel.
- 2.4. La gratuité est accordée aux enfants de moins de 5 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé.
- 2.5. Pour voyager sur le réseau Fil Bleu, les clients de 5 ans et plus doivent se munir d'un support (carte ou ticket sans contact), le charger d'un titre de transport valable pour toute la durée du voyage et le valider sur un équipement de validation Fil Bleu.

- 2.6. Le titre à l'unité et les titres aux voyages sont valables pour une seule personne. Chaque voyage est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.
- 2.7. Le titre 2 voyages est valable pour une seule personne. Chaque voyage est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.
- 2.8. Le titre 1h Famille est valable pour 3 à 4 personnes voyageant ensemble le samedi, le dimanche et les jours de fêtes. Le titre est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.
- 2.9. Le ticket 24h est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 24h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période.
- 2.10. Le ticket 48h est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 48h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période.
- 2.11. Le titre parking vélo est valable pour une durée d'un an. Il ne permet pas à son bénéficiaire d'accéder au réseau Fil Bleu
- 2.12. Les tickets PASS Congrès 24h, 48h, 72h et 96h sont valables pour une seule personne. Ils sont respectivement valables 24h, 48h, 72h et 96h après la première validation. Correspondances illimitées pendant cette période. Ils sont exclusivement vendus par l'Office de Tourisme auprès des congressistes.
- 2.13. Le titre Parking Relais est valable pour 1 à 4 personnes présentes dans la voiture à l'entrée du P+R. Chaque personne a un ticket valable toute la journée de l'achat. Correspondances illimitées pendant cette période.
- 2.14. Le titre groupe est utilisable en heures creuses (de 8h30 à 16h30) pour un groupe de 10 à 20 ou de 21 à 40 personnes pendant la période scolaire. Pendant les vacances scolaires, il est utilisable sans aucune restriction horaire. Le titre groupe est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.
- 2.15. Les abonnements mensuels donnent droit à la libre circulation sur l'ensemble du réseau Fil Bleu, du premier au dernier jour du mois. Des formules à tarifs préférentiels sont proposées en fonction des statuts ou de la situation du client : scolaires, étudiants, plus de 65 ans, demandeurs d'emploi. Ils sont soumis à conditions. Pour toutes les personnes n'entrant pas dans une de ces catégories ou ne remplissant pas ces conditions, une formule « Tout public » est proposée.
- 2.16. Le titre « Invalides » donne droit à la libre circulation gratuite sur l'ensemble du réseau Fil Bleu, du premier au dernier jour de l'année. Des frais de dossier de 10€ sont appliqués chaque année au moment du renouvellement des droits. Ce titre est proposé aux titulaires de la carte d'invalidité de 80% et +, aux bénéficiaires d'une rente suite à maladie professionnelle ou accident du travail dont le taux d'invalidité est de 66% et +, aux détenteurs de la carte d'ancien combattant avec un taux de 70% et +. Le client peut demander à bénéficier d'une seconde carte de transport, dans les mêmes conditions. Pour cela, la mention « Besoin d'accompagnement » doit figurer sur sa carte d'invalidité.
- 2.17. Le titre Liberté est chargé sur un support nominatif. Il est exclusivement vendu en post-paiement, par prélèvement automatique.
- 2.18. Le titre Liberté Pro est chargé sur un support établi au nom de l'entreprise commanditaire. C'est un titre au voyage. Il est vendu exclusivement par facturation. Il est réservé aux associations, entreprises ou établissements scolaires.
- 2.19. Le service de Calèche Fil Bleu est accessible gratuitement pour tout client Fil Bleu muni d'une carte sans contact chargée d'un abonnement mensuel Fil Bleu en cours de validité. Elle doit être présentée au cocher à la montée dans la calèche. Les titres à voyages Fil Bleu ne permettent pas d'emprunter la Calèche. Le titre Calèche est vendu par le cocher. Il est valable pour 1 personne et pour le circuit sur lequel il a été acheté. Correspondance impossible sur les autres lignes du réseau Fil Bleu.
- 2.20. Le service de location de vélo longue durée VELOCITI est accessible à tous. La location est possible pour 3 ou 5 mois. Le client est responsable du vélo qui reste à son domicile. Le paiement doit être réalisé en une fois, à la signature du contrat et pour la totalité des mois achetés. Le client doit rendre ou renouveler son VELOCITI au plus tard le dernier jour de son

contrat. Dans le cas contraire, le client s'expose au paiement d'indemnités de retard pouvant aller jusqu'à 50€ auxquels s'ajoute la période de location restant due. Le montant de la caution est de 200€ pour un VELOCITI classique et 300€ pour un VELOCITI pliant. Le versement de cette caution s'effectue, par chèque, à la signature du contrat.

### **3. Création des supports**

- 3.1. La création ou la reconstitution de la carte sans contact s'effectue à l'agence commerciale Fil Bleu ou sur la e-boutique du site Internet *filbleu.fr*.
- 3.2. Le client peut faire établir une carte sans contact :
  - 3.2.1. Nominative : sont imprimés sur la carte la photo, le nom et le prénom du client et ses données personnelles sont conservées informatiquement. La carte est strictement personnelle et peut accepter des titres à voyages ou des abonnements rechargeables par tout mode de paiement.
  - 3.2.2. Nominative à données anonymisées : sont imprimés sur la carte la photo, le nom et le prénom du client et ses données personnelles ne sont pas conservées. La carte est strictement personnelle et peut accepter les titres à voyages ainsi que l'abonnement Tout Public rechargeable en prépaiement uniquement.
  - 3.2.3. Anonyme : seule la mention « Anonyme » est imprimée sur la carte et aucune donnée personnelle n'est ni saisie ni conservée. La carte est dite « au porteur ». Elle peut accepter uniquement les titres à voyages rechargeables en prépaiement.
- 3.3. Des frais de création de carte de 2€ sont imputés aux clients. Le tarif est indiqué sur la grille tarifaire à l'agence commerciale et sur le site Internet *filbleu.fr*.
- 3.4. Des frais de reconstitution de carte sont demandés dans les cas suivants : la carte est périmée, perdue ou volée, détériorée, le client souhaite changer un élément présent sur sa carte (photo, nom, prénom, etc.) ou la carte a été saisie par les agents vérificateurs dans le cas d'une utilisation par un tiers. Ils s'élèvent à 10€ et à 5€ pour les personnes en prélèvement automatique ou en Liberté. Le paiement de ces frais s'effectue par chèque, espèces ou cartes bancaires traditionnelles et dotées de la technologie sans contact, à l'agence commerciale Fil Bleu située 9 rue Michelet à Tours, au moment de la reconstitution de la carte.
  - 3.4.1. Tant que le client n'a pas fait refaire sa carte, il doit acheter un titre de transport avant de monter à bord d'un véhicule Fil Bleu. Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement du ou des titres achetés pendant ce laps de temps.
- 3.5. Le ticket sans contact est non nominatif et rechargeable. Il a une durée de vie de 2 ans. Lorsque cette date est atteinte, le support n'est définitivement plus utilisable.
- 3.6. Pour favoriser la réutilisation et le rechargement, des frais de 0,10€ sont appliqués lors du premier achat du support « Ticket sans contact ». Le rechargement du ticket sans contact est possible à bord des bus, sur les distributeurs de titres en stations Tramway, dans les points de rechargement Fil Bleu (commerçants dépositaires), sur les stands itinérants Fil Bleu et à l'agence commerciale Fil Bleu. Les tarifs sont indiqués à l'agence commerciale et sur le site Internet *filbleu.fr*.
- 3.7. La réutilisation des tickets sans contact n'est pas possible dans les Parkings Relais automatisés Fil Bleu.

### **4. Durée de vie des supports**

- 4.1. La carte et le ticket sans contact ont respectivement une durée de vie de 8 ans et de 2 ans. Lorsque cette date est atteinte, le support est définitivement inutilisable. Pour continuer à circuler sur le réseau Fil Bleu, le client doit se rendre à l'agence commerciale Fil Bleu située 9 rue Michelet à Tours, afin de faire refaire un nouveau support.
- 4.2. Les titres présents dans le support périmé sont intégralement transférés sur le nouveau. Des frais de création sont facturés. Aucun remboursement de titres n'est possible.

## 5. Achat des titres

- 5.1. Tous les titres de transport sont disponibles à l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet à Tours.
- 5.2. Les autres points d'achat ou de recharge de titres sont les conducteurs de bus, les points de rechargement Fil Bleu (commerçants dépositaires), les stands itinérants Fil Bleu, les agents des Parkings Relais, les distributeurs de titres en station Tramway, le prélèvement automatique et via la e-boutique du site Internet *filbleu.fr*.
- 5.3. Des avantages commerciaux sont accordés aux clients titulaires d'un abonnement mensuel: le 12e mois est gratuit si le client prouve l'achat de 11 mois consécutifs, pour les Pass TOUT PUBLIC, ETUDIANT, SCOLAIRE, SCOLAIRE FAMILLE NOMBREUSE et + DE 65 ANS.
- 5.4. Les moyens de paiement acceptés à l'agence commerciale Fil Bleu sont les cartes bancaires traditionnelles et dotées de la technologie sans contact, le chèque, le chèque service, les espèces et le prélèvement automatique (voir conditions art.6). Certains organismes peuvent demander à payer par facturation.
- 5.5. Les conducteurs de bus délivrent les titres Unité, 2 voyages, 24h, 1h Famille et Événementiels. Seul le paiement en espèces est accepté.
- 5.6. Les moyens de paiement acceptés sur nos stands itinérants Fil Bleu sont les cartes bancaires traditionnelles et dotée de la technologie sans contact, et les chèques.
- 5.7. Les gardiens des Parkings Relais de Vaucanson, Jean Monnet et Sagerie vendent uniquement des titres Parking Relais lors de leur présence. Les moyens de paiement acceptés sont les espèces et les cartes bancaires traditionnelles et dotées de la technologie sans contact.
- 5.8. L'Euro est la devise acceptée pour le paiement des services du réseau Fil Bleu. Le client est tenu de faire l'appoint (art. L112-5 du Code monétaire du droit financier) lors de son achat auprès du conducteur de bus ou de l'agent des Parkings Relais gardiennés. Les billets de banque d'une valeur supérieure à 20€ y sont refusés.
- 5.9. Aux distributeurs de titres en stations Tramway et arrêts de bus, le paiement ne peut être effectué que par pièces de monnaie supérieures à 10 centimes, par cartes bancaires traditionnelles ou dotées de la technologie sans contact. Les billets de banque sont refusés.
- 5.10. Chez les commerçants dépositaires Fil Bleu, les moyens de paiement autorisés sont ceux indiqués par le point de vente en question.
- 5.11. Sur la e-boutique Fil Bleu, le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. Le compte bancaire du client est débité à la commande. Seules les commandes d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros, frais de livraison inclus, sont acceptées. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

## 6. Le prélèvement automatique

- 6.1. L'adhésion au prélèvement automatique est contractuelle et gratuite.
- 6.2. Les abonnements mensuels SCOLAIRES, ETUDIANTS, + DE 65 ANS, TOUT PUBLIC peuvent être réglés par prélèvement automatique. La formule de post-paiement Liberté est réglée exclusivement par prélèvement automatique.
- 6.3. La date de prise d'effet : l'adhésion au prélèvement automatique intervient dès le 1er du mois suivant la signature du contrat, dès lors que ce dernier est effectué avant le 25 du mois précédent. Le contrat est conclu à la date de signature.
- 6.4. Droit de rétractation : en cas de souscription au prélèvement automatique en dehors de notre agence commerciale, suite à réception d'un courrier ou d'un e mail, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de sept jours francs à compter de la date de signature du contrat . Lorsque le

délai de sept jours francs expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

6.5. Durée, suspension et résiliation : nos contrats en prélèvement automatique sont à durée indéterminée. Le paiement de l'abonnement par prélèvement automatique implique le renouvellement automatique, chaque mois, de l'abonnement.

6.5.1. Le client peut suspendre ou résilier le paiement de son titre de transport par prélèvement automatique. L'une ou l'autre des actions est effective au 1<sup>er</sup> du mois suivant dès lors que la demande a été formulée avant le 25 du mois précédent,

- Via son espace perso sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr)
- par email à [\*\*service.clients@filbleu.fr\*\*](mailto:service.clients@filbleu.fr)
- par téléphone au 02 47 66 70 70 entre 7h30 et 19h00
- par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
- A l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet 37000 TOURS

6.5.2. L'Exploitant se réserve le droit de suspendre le paiement par prélèvement automatique des abonnements bénéficiant d'un tarif réduit (scolaire, étudiant, + de 65 ans) si le client ne fournit pas les justificatifs lui permettant de remplir les conditions d'attribution.

6.5.3. S'il veut continuer à voyager, le client est alors libre de recharger ses titres de transport en se rendant à l'agence commerciale Fil Bleu, dans les points de vente agréés Fil Bleu ou sur les distributeurs de titres en station tramway.

6.6. Date des prélèvements et notification :

6.6.1. Pour l'abonnement mensuel : le prélèvement est effectué au plus tôt le 10 de chaque mois pour l'abonnement du mois en cours.

6.6.2. Pour Liberté le prélèvement est effectué le 15 du mois suivant la consommation de voyages du client et si la somme à prélever est supérieure ou égale à 10€ ou si le client n'a pas été prélevé depuis 3 mois.

6.6.3. Les prélèvements sont effectués au format SEPA. Pour payer par prélèvement automatique, le client doit compléter et signer un mandat et fournir un RIB faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN). L'Exploitant lui délivre alors un numéro de RUM pour chacun de ses contrats Fil Bleu.

6.6.4. L'Exploitant notifie le client par email, ou par courrier, au moins 5 jours avant la date de prélèvement. Pour l'abonnement mensuel, elle prend la forme d'un échéancier envoyé une fois par an et/ou à chaque modification de la gamme tarifaire Fil Bleu. L'Exploitant privilégie l'email comme canal d'envoi des notifications.

6.6.5. Le client peut contester un prélèvement autorisé auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte. S'agissant d'un prélèvement non autorisé, ce délai est porté à 13 mois à compter de la date de débit de son compte. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, l'Exploitant se réserve le droit de facturer au client les frais de recherche équivalents à 10 % du montant contesté.

6.6.6. Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais l'Exploitant de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier à Fil Bleu – Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS, par email à [fileclair@filbleu.fr](mailto:fileclair@filbleu.fr). En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par l'Exploitant en cas de litige.

6.7. Attestations commerciales : sur son site Internet [filbleu.fr](http://filbleu.fr), l'Exploitant permet à ses clients, via leur espace personnel, d'accéder gratuitement à leur attestation mensuelle ou au détail des voyages Liberté effectués le ou les mois précédents. Le client peut recevoir par courrier l'un ou l'autre de ces documents commerciaux, il lui suffit d'en faire la demande

- Via son espace perso sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr)
- par email à [\*\*service.clients@filbleu.fr\*\*](mailto:service.clients@filbleu.fr)

- par téléphone au 02 47 66 70 70 entre 7h30 et 19h00
- par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
- A l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet 37000 TOURS

6.7.1. Les frais d'envoi postaux s'élèvent à 1€ pour chaque document envoyé par Fil Bleu à son client.

6.8. Changement de titulaire bancaire et changement de compte :

6.8.1. En cas de changement de compte ou de titulaire bancaire, le titulaire bancaire doit compléter et signer un nouveau mandat pour chacun de ses contrats. Il doit fournir un RIB récapitulatif ses nouvelles coordonnées bancaires.

6.8.2. En cas de changement de titulaire bancaire, le nouveau titulaire bancaire est redevable des prélèvements différés et non encore réglés par le précédent titulaire bancaire.

## 7. Commandes en ligne sur l'e-boutique

7.1. L'espace personnel du client : le client doit créer un espace personnel avant toute commande sur la e-boutique Fil Bleu. Le client peut notamment y retrouver le récapitulatif de ses commandes et ses justificatifs d'achat e-boutique ou par prélèvement automatique, conservés 3 années par l'Exploitant.

7.2. Enregistrement et validation de commande en ligne

7.2.1. La validation du panier, puis du mode de paiement, formalise le contrat de vente passé avec l'Exploitant.

7.2.2. Toute commande vaut acceptation des présentes conditions générales.

7.2.3. L'Exploitant accuse réception des commandes en envoyant au client un email récapitulatif.

7.3. Suspension et annulation de commande

7.3.1. Pour tout problème lié à la commande, l'Exploitant peut être amené à suspendre ou à annuler la commande jusqu'à résolution dudit problème. L'Exploitant en informe alors le client par email.

7.3.2. En cas d'annulation de commande, toute somme payée via la e-boutique Fil Bleu sera remboursée sur le compte du client dans les 30 jours qui suivent cette annulation.

7.4. Livraison

7.4.1. Commande de carte ou de ticket sans contact : le client reçoit la carte ou le ticket sans contact par La Poste. Le délai de livraison lui est indiqué lors du récapitulatif de la commande.

7.4.2. Commande de titre de transport

7.4.2.1. Le rechargement des cartes sans contact est possible via la e-boutique. Pour le rechargement des tickets sans contact, voir l'article 3.6.

7.4.2.2. Le client doit passer sa carte sans contact devant un valideur de titres (dans un bus ou un tramway) ou un distributeur de titres en station tramway pour y charger le titre de transport acheté via la e-boutique.

7.4.2.3. De manière générale, le titre de transport peut être activé dans les 72h qui suivent son achat via la e-boutique. Le client est informé lors de sa commande via la e-boutique, de la date à partir de laquelle le titre acheté pourra être activé.

7.4.2.4. La date de disponibilité du titre de transport pour chargement, constitue la date de livraison du titre.

7.4.3. Retard de livraison : en cas de retard de plus de 7 jours ouvrés après la date de livraison indiquée lors de la commande et, sauf cas de force majeure, le client peut annuler sa commande en contactant le service clients Fil Bleu. Dans ce cas, le client sera remboursé dans un délai maximum de 14 jours.

7.5. Responsabilités

- 7.5.1. L'Exploitant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance, à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.
- 7.5.2. La responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation d'Internet, notamment la présence de virus informatique ou cas de force majeure.
- 7.6. Retour et remboursement
- 7.6.1. Vérification de la commande : le client doit vérifier que le support ou les titres de transport reçus ou achetés sont bien conformes à sa commande. A défaut le client doit émettre une réclamation auprès du service clients Fil Bleu conformément aux dispositions ci-dessous
- 7.6.2. Retour
- 7.6.2.1. En cas de carte ou de ticket sans contact défectueux ou non-conformes (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte sans contact), le client doit se présenter à l'agence commerciale Fil Bleu dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de sa commande. Sur présentation de la carte défectueuse, une nouvelle carte lui sera établie. En cas de contrôle de titres de transport, le client qui voyage avec un support non conforme est susceptible d'être verbalisé.
- 7.6.2.2. Si le titre chargé sur la carte ou le ticket sans contact n'est pas celui acheté par le client, celui-ci doit se rendre le plus rapidement possible à l'agence commerciale Fil Bleu.
- 7.7. Droit de rétractation : conformément à l'article L221-2 du Code de la consommation, le contrat passé par le client lors de son achat en ligne n'est pas soumis au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance : les titres de transport, le ticket sans contact et la carte sans contact, sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de passagers.

## 8. Données personnelles et défauts de paiement

- 8.1. Les données personnelles
- 8.1.1. L'Exploitant propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.
- 8.1.2. Les données personnelles collectées par l'Exploitant font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion des relations commerciales.
- 8.1.3. 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](http://www.filbleu.fr).
- 8.1.4. 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.
- 8.1.5. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Exploitant :
- par email à [service.clients@filbleu.fr](mailto:service.clients@filbleu.fr)
  - par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
- 8.1.6. 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](mailto:dpo@filbleu.fr).
- 8.2. Les défauts de paiement
- 8.2.1. En cas de défaut de paiement, le client est informé par l'Exploitant, par courrier. Le client est invité à régulariser son impayé

- Via la e-boutique sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr)
- par chèque, en envoyant un courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
- A l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet 37000 TOURS

8.2.2. En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement des sommes dues par le client n'est pas effectué, l'Exploitant se réserve le droit de bloquer la carte sans contact et d'inscrire les personnes concernées sur une liste d'opposition.

8.2.3. Dans le cas de défaut de paiement des titres payés par prélèvement automatique, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre le titre de transport du client jusqu'à règlement des sommes dues.

8.2.4. S'il veut continuer à voyager, le client est alors libre de recharger ses titres de transport en se rendant à l'agence commerciale Fil Bleu, dans les points de vente agréés Fil Bleu ou sur les distributeurs de titres en station Tramway.

## 9. Réclamation

9.1. Toute réclamation concernant l'ensemble de ses services peut être formulée auprès de Fil Bleu :

- Via son espace perso sur [filbleu.fr](http://filbleu.fr)
- par email à [service.clients@filbleu.fr](mailto:service.clients@filbleu.fr)
- par téléphone au 02 47 66 70 70 entre 7h30 et 19h00
- par courrier à Fil Bleu – Service Clients - Avenue de Florence 37700 ST PIERRE DES CORPS
- A l'agence commerciale Fil Bleu - 9 rue Michelet 37000 TOURS

9.2. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Fil Bleu et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 10. Application et modification

10.1. L'exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Fil Bleu. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

10.2. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.