



# Règlement Public d'usage du réseau FIL BLEU

Mise à jour effectuée le 15/06/2020

Concernant l'ensemble des activités bus, tramways et taxis (Lignes urbaines, suburbaines et Resabus), des Parcs Relais, des Parcs à Vélos et de la calèche délégués par Tours Métropole Val de Loire à Keolis Tours.

## Table des matières

1	Keolis Tours exploitant de Fil Bleu pour le compte de Tours Métropole	4
2	Caractéristiques générales	4
2.1	Champ d'application	4
2.2	Champ d'application dans les Parcs Relais	4
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	5
3	Accès au réseau Fil Bleu	6
3.1	Accès aux autobus et tramway	6
3.2	Accès pour les jeunes enfants	7
3.3	Places réservées	8
3.4	Accès aux bus des personnes en fauteuil roulant	8
3.5	Accès dans le tramway des personnes à mobilité réduite	9
3.6	Accès des vélos dans les bus et tramways	10
3.7	Accès dans les parcs relais	10
2.7.1	Conditions d'accès	11
2.7.2	Horaires d'ouverture	11
2.7.3	Usage interdit et amende forfaitaire	12
2.8	Accès à l'agence commerciale	12
2.9	Accès aux Parcs à Vélos automatisés	12
3	Titres de transport	13
3.1	Conditions d'utilisation des titres de transport	13
3.2	Achat de titres	13
3.3	Frais de création de cartes et prix des tickets sans contact	14
3.4	Validation des titres	14
4	Contrôles et infractions	15
4.1	Contrôle des titres	15
4.2	Infractions	15
4.2.1	Infractions de 3 <sup>e</sup> classe à la Police des Transports	15
4.2.2	Infractions de 4 <sup>e</sup> classe à la Police des Transport	17
4.3	Régularisation des infractions	18
4.4	Droits d'accès aux informations	19
4.5	Agents habilités à constater les infractions	20
5	Obligations	20
5.1	Obligations générales	20
5.2	Occupation des sièges et passages	20
6	Sécurité	20
6.1	Dans les différents modes de transport	20
6.2	Accidents	21
7	Responsabilités	21
7.1	Parcs Relais	21
7.2	Parcs à vélos automatisés	22
7.3	Objets perdus ou trouvés	22
7.4	Garde	22

8	Transport des animaux et objets divers .....	22
8.1	Animaux .....	22
8.2	Objets encombrants, bagages, colis.....	23
9	Interdictions et prescriptions diverses .....	23
9.1	Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Fil Bleu y compris à l'agence commerciale .....	23
9.2	Interdictions concernant les équipements.....	25
9.3	Interdictions concernant les Parcs Relais .....	25
9.4	Interdictions concernant l'agence commerciale .....	25
10	DIVERS .....	26
10.1	Renseignements commerciaux – Réclamations.....	26
10.2	Information à la clientèle .....	27

# 1 Keolis Tours exploitant de Fil Bleu pour le compte de Tours Métropole

- 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 Tours Métropole Val de Loire 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 gardiennés**

- 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 les 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 10 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, 30 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 les Tours, 36 places
- parking vélos automatisé Palais des Sports, situé au niveau du Palais des sports, boulevard de Tassigny, 52 places
- parking vélos automatisé Lac, situé au niveau de la Piscine du Lac, avenue Grammont, 52 places
- parking vélos automatisé St Pierre Gare, situé à la Gare de St Pierre des Corps, rue Fabienne Landy, 52 places

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

## 3 Accès au réseau Fil Bleu

### 3.1 Accès aux autobus et tramway

#### 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.

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

## 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

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

## 3.2 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 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.

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.

À la montée ou à la descente d'un véhicule, le client peut demander exceptionnellement au conducteur l'ouverture de la porte avant et si nécessaire solliciter l'aide d'autres voyageurs.

### 3.3 Places réservées

Dans les autobus et tramways, des places assises sont signalées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux personnes handicapées, 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.

### 3.4 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 handicapées 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. 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 de un.

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

#### 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. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.
  - 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.

Il est à noter que les scooters électriques (véhicules à 2 ou 3 roues, électriques) ne sont pas admis.

### **3.5 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, Mi-Côte, Place Choiseul) et permettent aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aux quais et aux distributeurs de titres de transport.

Les scooters électriques (véhicules à 2 ou 3 roues, électriques) ne sont pas admis.

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, Mi-côte et Choiseul ne répondent pas aux normes d'accessibilité pour les fauteuils roulants 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 (ou des fauteuils roulants) 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.

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

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et

stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

### **3.6 Accès des vélos dans les bus et tramways**

Les vélos sont interdits à bord des bus, 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 aux vélos à l'intérieur du tramway.

### **3.7 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 :

- leur hauteur hors tout doit être inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parcs, soit 2 mètres.
- leur poids total en charge ne doit pas excéder 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.

### **2.7.1 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 de laisser une voiture 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.

### **2.7.2 Horaires d'ouverture**

Les Parcs Relais gardiennés (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 (24h/24 pour les abonnés et de 7h00 à 22h00 pour les occasionnels)

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

### **2.7.3 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).

## **2.8 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, 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.

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

## **2.9 Accès aux Parcs à Vélos automatisés**

A la date de parution du présent règlement les Parcs à Vélos automatisés sont les suivants : P+V Vaucanson, P+V Monconseil, P+V Marne, P+V Beffroi, P+V Verdun, P+V Rotière, P+V St Pierre Gare, P+V Lac, P+V Palais des Sports et P+V Jean Monnet

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.

L'accès aux Parcs à Vélos automatisés se fait à l'aide de la carte sans contact Fil Bleu validée sur le lecteur d'entrée.

## 3 Titres de transport

### 3.1 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.

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 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](http://www.filbleu.fr).

### 3.2 Achat de titres

Les clients achètent leurs titres de transport auprès des agents de conduite dans les autobus, aux distributeurs de titres en stations tram, tempo et dans 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) ou vente par internet.

Les agents de conduite dans les autobus vendent les titres Unité, 2 voyages et 24h exclusivement sur ticket sans contact.

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.

### **3.3 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 acheter un titre de transport avant de monter à bord d'un véhicule Fil Bleu ou auprès du conducteur. Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement du ou des titres achetés pendant ce laps de temps.

Pour favoriser la réutilisation, 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](http://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 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 9 rue Michelet à Tours, afin de faire refaire un nouveau support.

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.

### **3.4 Validation des titres**

La validation du titre de transport est obligatoire dès la montée dans le bus ou le tram y

compris en correspondance. Dans le cas où un valideur 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.

## 4 Contrôles et infractions

### 4.1 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.

En cas 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 J V M a l i n 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**.

### 4.2 Infractions

#### 4.2.1 Infractions de 3<sup>e</sup> classe à la Police des Transports

##### Sans titre

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, s'il y a lieu, 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 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 leur premier voyage sur le réseau Fil Bleu, ou lorsqu'ils sont 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 ou d'un TSC correctement chargée d'un abonnement du réseau Fil Bleu.

Les clients abonnés, s'il s'avère, après vérifications d'usage, qu'il s'agit du premier oubli, ne seront pas redevables d'une amende forfaitaire, le procès-verbal sera annulé et une lettre de rappel du règlement leur sera envoyée. À partir du deuxième oubli dans les douze derniers mois, ils seront redevables d'une amende forfaitaire d'un montant de 5 €.

Dans tous les cas, ils devront régulariser leur situation, dans un délai de 48 heures auprès du service « Prévention Médiation Contrôle Voyageur » de Fil Bleu, sous peine d'être exclus du bénéfice de cette mesure.

### **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<sup>ème</sup> 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	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

### 4.2.2 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 tracté 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
- vélo hors période

Conformément à l'article 15 du décret n°2020-663 du 31 mai 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, le port du masque est obligatoire :

- Dans les véhicules ou dans les espaces accessibles au public et affectés au transport public collectif de voyageurs,
- Dans les emplacements situés sur la voie publique correspondant aux arrêts et stations desservis par les véhicules de transport de voyageurs.

#### Le non-respect de cette mesure entraîne des sanctions:

- Il s'agit d'une contravention de 4<sup>ème</sup> classe, punie d'une amende forfaitaire de 135 €.
- En cas de récidive dans les 15 jours, il s'agit d'une contravention de 5<sup>ème</sup> classe.
- En cas de violation à plus de trois reprises dans un délai de trente jours, il s'agit d'un délit, puni de six mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende ainsi que de la peine

complémentaire de travail d'intérêt général.

#### 4.2.3 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 4ème 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 5ème constat consécutif de présence.

#### Indemnités forfaitaires de 4<sup>ème</sup> 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

### 4.3 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

## **4.4 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](http://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](mailto: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](mailto:dpo@filbleu.fr).

## 4.5 Agents habilités à constater les infractions

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

# 5 Obligations

## 5.1 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.

## 5.2 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.

# 6 Sécurité

## 6.1 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 concernant les enfants explicités

dans le présent document

## 6.2 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.

## 7 Responsabilités

L'usager 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)

### 7.1 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...).

## 7.2 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.

## 7.3 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.

## 7.4 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.

# 8 Transport des animaux et objets divers

## 8.1 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 muselés et 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.

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.

## **8.2 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.

## **9 Interdictions et prescriptions diverses**

### **9.1 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 le bus, 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 quelque 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 quelque 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 indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations*

- donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant
- monter sur une palette d'un bus avec un fauteuil ou un véhicule ayant un poids supérieur à 250 kg
- tous les véhicules à moteur ayant des guidons sont interdits dans les véhicules

## **9.2 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 débris 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

## **9.3 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

## **9.4 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 quelque 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 quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, dans les installations fixes

## 10 DIVERS

### 10.1 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.

## 10.2 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](http://www.filbleu.fr).