

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## ARTICLE 1. OBJET

Le site internet <https://www.filblanc.fr> et l'application mobile « Fil Blanc » (ci-après l'« **Application** ») ont pour objet de mettre en relation les Conducteurs et les Clients pour la réalisation de courses effectuées au moyen de véhicules motorisés et sous la forme de services de transport partagé.

Les services de l'Application sont proposés par la société KEOLIS TOURS ACCESS, société du Groupe KEOLIS.

Société à Responsabilité Limitée au capital de 50 000 €  
Siège social : 10 rue des Granges Galand – 37550 Saint-Avertin  
SIREN : 833908635 n° de TVA : FR 81833908635  
E-mail : [service.clients@filblanc.fr](mailto:service.clients@filblanc.fr)

Tél : 02 47 77 48 48

Le directeur de la publication de l'Application est Monsieur Xavier LEMARIE.

L'Application est hébergée chez le prestataire suivant : Via  
Transportation, Inc.

95 Morton Street, 3rd Floor  
New York, New York 10014

Afin de pouvoir utiliser l'Application et bénéficier des Prestations proposées par KEOLIS TOURS ACCESS via l'Application, chaque Client doit accepter les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (« **Conditions Générales** »). La validation de toute Commande, par le Client, vaut acceptation, sans restriction, ni réserve, des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 22/07/2019.

Cette édition annule et remplace toutes les versions antérieures. Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Commande passée en ligne par tout Client de l'Application.

## ARTICLE 2. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes, les mots et expressions employés ci-dessous avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront le sens qui est attribué ci-après :

« **Adresse de dépose** » désigne l'adresse de destination - indiquée par le Client lors de la passation de la commande

« **Adresse de prise en charge** » désigne l'adresse indiquée par l'Application -

renseignée lors de la passation de la Commande – à laquelle doivent se situer le Client et les éventuels Passagers à la date et à l’heure sélectionnés pour permettre l’exécution de la Prestation.

« **Conducteur** » désigne tout conducteur de véhicule, salarié ou prestataire de KEOLIS TOURS ACCESS, qui réalise une ou plusieurs Prestations.

« **Client** » désigne tout utilisateur de l’Application.

« **Commande(s)** » désigne toute réservation de Prestation effectuée et validée par le Client via l’Application, selon les modes de réservation décrits ci-dessous dans l’article 5.1.

« **Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » désigne notamment, les droits d’auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.

« **Partenaire(s)** » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu’une société du Groupe KEOLIS TOURS ACCESS, proposant ses produits et/ou services sur l’Application ou contribuant au développement de l’Application.

« **Passager(s)** » désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation.

« **Prestation(s)** » désigne toute exécution de Commande effectuée au moyen d’un véhicule terrestre à moteur conduit par un Conducteur et partagée avec d’autres Clients et/ou Passagers.

Les Prestations sont réalisées, pour le service Fil Blanc disponible sur le périmètre territorial de Tours Métropole Val de Loire :

- du lundi au dimanche (vacances scolaires comprises) de 7h à 1h du matin – toute l’année sauf les 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre.

Liste des villes desservies par Fil Blanc :

Ballan Miré  
Berthenay  
Chambray les Tours  
Chanceaux  
Druyes  
Fondettes  
Joue les Tours  
La Membrolle sur Choisille  
La Riche  
La Ville aux Dames  
Luynes

Mettray  
Notre Dame d'Oé  
Parcay Meslay  
Rochecharbon -  
Savonnières  
St Avertin  
St Cyr sur Loire  
St Etienne de Chigny  
St Genouph  
St Pierre des Corps  
Tours  
Vernou  
Villandry  
Vouvray

## **ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION ET GENERALITES**

### **3.1 CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur l'Application.

### **3.2 GENERALITES**

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre KEOLIS TOURS ACCESS et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation ou exception aux présentes Conditions Générales ne pourra être faite.

Le Client se porte fort du respect des présents termes par les Passagers l'accompagnant. En cas de manquement aux termes des Conditions Générales par un Client ou un Passager, KEOLIS TOURS ACCESS se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations à l'égard du Client à l'origine de la Commande.

## **ARTICLE 4. CREATION DU COMPTE CLIENT**

Toute Commande requiert la création préalable d'un compte client, consécutive à l'installation gratuite de l'Application sur le téléphone mobile ou sur l'appareil du Client ou à la sollicitation du service clients KEOLIS TOURS ACCESS.

La création d'un compte client est limitée aux personnes majeures de dix-huit (18) ans et plus, capables juridiquement. Tout mineur de moins de dix-huit (18) peut utiliser l'Application et

bénéficiaire des Prestations, sous réserve que son compte Client soit créé par l'un ou l'autre de ses représentants légaux.

Lors de la création de son compte client, 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 au Client de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une Commande.

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. La responsabilité de KEOLIS TOURS ACCESS 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 TOURS ACCESS 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 de manière régulière afin de pouvoir bénéficier des Prestations.

## **ARTICLE 5. UTILISATION DE L'APPLICATION**

### **5.1. COMMANDE**

Les Commandes sont effectuées via l'Application :

- directement sur le site internet <https://www.filblanc.fr> ;
- directement sur l'application mobile « Fil Blanc »;
- en contactant le Service Clients KEOLIS TOURS ACCESS : par téléphone au 02 47 77 48 48 du lundi au vendredi de 6h à 20h et le samedi de 10h à 20h. Le Service Clients créera au nom et pour le compte du Client, un compte Client sur l'Application pour effectuer la Commande.

KEOLIS TOURS ACCESS propose quatre types de Prestations :

- les Prestations régulières,
- les Prestations occasionnelles,

Ces Prestations devant systématiquement faire l'objet d'une Commande, peuvent faire l'objet d'une réservation planifiée jusqu'à trois (3) mois à l'avance, pour les jours et les horaires déterminés pour l'exécution des Prestations (voir article 2).

Il est rappelé que les Prestations ne seront pas assurées :

- en dehors des zones concernées détaillées dans l'article 2.

Pour chaque Commande, le Client peut (i) transmettre sa localisation géographique en activant le service de géolocalisation de son smartphone ou tablette ou (ii) communiquer la localisation géographique exacte de prise en charge au Conducteur en renseignant manuellement l'adresse ou le nom de l'Adresse souhaité dans le champ prévu à cet effet.

Le Client indiquera au moment de la Commande, le nombre de Passagers qui l'accompagneront ainsi que le l'adresse de Dépose. Le nombre de Passagers ne pourra être supérieur à trois (3).

Le Client choisira un horaire de prise en charge parmi ceux qui lui seront proposés. La prise en charge pourra être effectuée dans un créneau pouvant varier de plus ou moins quinze (15) minutes.

KEOLIS TOURS ACCESS se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir de l'Application (modes de recherche, restitution des informations...).

## **5.2. DEROULEMENT**

En validant les caractéristiques de la Commande, le Client s'engage à se rendre à l'Adresse de prise en charge en charge défini, dans le délai communiqué.

Le Client peut, par le biais de l'Application, suivre le trajet du Conducteur, jusqu'à l'Adresse de prise en charge. Au plus tard cinq (5) minutes avant l'arrivée du Conducteur, le Client reçoit une notification par SMS ou via l'Application lui indiquant l'Adresse de prise en charge, l'horaire associé ainsi que les éléments nécessaires à la reconnaissance du véhicule utilisé par le Conducteur effectuant la Prestation concernée.

Il est possible à tout Passager supplémentaire de bénéficier de la Prestation commandée par le Client, sous réserve que (i) le véhicule utilisé par le Conducteur dispose de la capacité suffisante pour l'accueillir et (ii) que le Passager supplémentaire valide son titre de transport.

Le Client et les Passagers doivent se présenter à l'Adresse de prise en charge à l'heure indiquée dans la Commande. Passé ce délai, si le Client et l'ensemble des Passagers indiqués dans la Commande ne se présentent pas à l'Adresse de prise en charge, la Commande sera annulée. Un SMS ou un email sera envoyé au Client pour l'informer de l'annulation.

Pour le confort de l'ensemble des Passagers, il est interdit de fumer dans le véhicule, ainsi que d'y consommer des produits alimentaires, conformément au règlement d'exploitation du réseau Stan.

## **5.3. DEPLACEMENT INUTILE OU ANNULATION TARDIVE**

### **DEPLACEMENT INUTILE**

Un déplacement est considéré comme inutile lorsqu'un conducteur se présente avec son véhicule pour une prise en charge et que le Client est absent sans avoir pris la peine d'annuler

sa réservation. Une tolérance de 5 minutes est observée par le conducteur avant de déclarer le Client comme absent.

Dans ce cas, la pénalité s'élève à quatre modules de base comme précisé dans l'article 6.

Un déplacement inutile peut être lourd de conséquence pour l'utilisateur, c'est pourquoi différentes mesures sont prises avant de donner ordre au conducteur de quitter les lieux de la prise en charge : vérification approfondie du lieu de prise en charge (par exemple du lieu de dépôt s'il s'agit d'un retour), contact avec l'utilisateur, un tiers...

Pour les mêmes raisons que les annulations tardives, les déplacements inutiles sont répertoriés. Au-delà de trois déplacements inutiles ou annulations tardives sur une année civile, l'admission de l'utilisateur du service Fil Blanc peut être suspendue, pour une durée maximale de trois mois.

#### **ANNULATION TARDIVE**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le transporteur par tout moyen approprié.

Il ne sera pas possible d'effectuer d'annulation tardive par l'application, après 17h, pour responsabiliser l'utilisateur et éviter des abus.

Une annulation est considérée comme hors-délai, ou tardive, lorsqu'elle est effectuée après 17h00 la veille d'un déplacement.

Lors d'une annulation tardive, le transporteur demande automatiquement à l'utilisateur le motif d'annulation et suivant le motif l'invite à faire part au service d'un justificatif permettant l'annulation de la pénalité. La pénalité s'élève à deux modules de base comme précisé dans l'article 6. La pénalité n'a pas un but financier mais un but de respect du service public. La pénalité est appliquée même si le véhicule est déployé pour un autre utilisateur.

#### **ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES**

La tarification proposée est la suivante :

- application d'un module de base dont le prix est de 1.50 € TTC par trajet (tarif en vigueur au 1er août 2018)
- dans le cas où le Client annule une réservation la veille ouvrable du déplacement après 17h, deux modules de base lui sont facturés
- si le Client n'est pas présent à l'heure et au lieu de sa prise en charge dans un délai de 5 minutes, il lui est facturé une indemnité forfaitaire de quatre modules de base au titre d'un déplacement inutile

Le Client peut voyager avec un accompagnateur, lequel voyage gratuitement, si la carte d'invalidité (carte délivrée par la MDPH) de l'ayant droit comprend la mention « besoin d'accompagnement ».

## ARTICLE 7. DELAI DE RETRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, les Prestations ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur l'Application sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation prévues aux présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 8. RECLAMATIONS ET MEDIATION

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Clients par mail [service.clients@filblanc.fr](mailto:service.clients@filblanc.fr) par téléphone au numéro suivant : 0247774848 ou bien par courrier à l'adresse postale suivante : Keolis Tours Access – 10 rue des Granges Galand – 37550 Saint-Avertin.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (à titre d'exemples : ticket ou reçu) utile au traitement de sa demande.

## ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

KEOLIS TOURS ACCESS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application.

KEOLIS TOURS ACCESS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires octroient au Client un droit non exclusif, non-cessible, révocable à tout moment et sans préavis, sans droit de sous-licencier, d'utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application, pour les stricts besoins de l'utilisation de l'Application et du bénéfice par le Client des Prestations.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès à l'Application ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de KEOLIS TOURS ACCESS ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite préalable de KEOLIS TOURS ACCESS.

L'exploitation non préalablement autorisée par KEOLIS TOURS ACCESS et non-conforme à la description des Prestations proposées par KEOLIS TOURS ACCESS dans le cadre des présentes Conditions Générales - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie de l'Application, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

## **ARTICLE 10. RESPONSABILITE ET GARANTIES**

### **10.1 RESPONSABILITE DE KEOLIS TOURS ACCESS**

KEOLIS TOURS ACCESS est tenue par une obligation de moyens dans la fourniture des Prestations.

KEOLIS TOURS ACCESS ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur l'Application seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application fonctionnera sans interruptions ou pannes.

De plus, KEOLIS TOURS ACCESS ne peut garantir la disponibilité constante de l'Application. En particulier, KEOLIS TOURS ACCESS ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité des moyens de télécommunication, du réseau de téléphonie mobile, d'Internet ou de dysfonctionnements de l'appareil mobile du Client.

Enfin, KEOLIS TOURS ACCESS n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans l'Application ou fournis avec celle-ci.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité de l'Application sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

KEOLIS TOURS ACCESS ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de KEOLIS TOURS ACCESS, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

KEOLIS TOURS ACCESS peut être amenée à interrompre ses services pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance si bien que la responsabilité de KEOLIS TOURS ACCESS ne pourra être engagée en cas d'indisponibilité de véhicule.

Les estimations du temps de trajet communiquées par KEOLIS TOURS ACCESS au Client lors de toute Commande sont transmises à titre purement indicatif et ce uniquement pour la durée du trajet. Ces temps de trajet sont calculés à partir d'estimation de temps standards, ne sont pas contractuels et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de KEOLIS TOURS ACCESS. En cas de trajet revêtant une importance particulière pour le Client, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante, en termes de temps, afin de pallier toute difficulté liée à la circulation ou autre incident.

KEOLIS TOURS ACCESS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des conditions de circulation.



## **10.2. RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client s'engage à se rendre, avec l'ensemble des Passagers, à l'Adresse de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

Le Client doit adopter un comportement civil et raisonnable tout au long de la Prestation et ne pas entraver sa bonne exécution. KEOLIS TOURS ACCESS se réserve le droit de restreindre l'accès à la Prestation, à tout Client ou à tout Passager, sans préavis, en cas de comportement inapproprié, à bord du véhicule.

En cas de dégradation du véhicule imputable au Client ou à l'un des Passagers, KEOLIS TOURS ACCESS refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel au Client.

Le Client s'engage en outre à respecter toutes les lois réglementations applicables tout au long de la Prestation et à ne pas utiliser l'Application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériels illégaux).

Sont transportés gratuitement, sous réserve d'avoir fait l'objet d'une information lors de la réservation téléphonique, les bagages et les colis à raison de deux objets par personne, et à condition que chacun d'entre eux ne pèse pas plus de 5 kg.

Les bagages et objets personnels demeurent sous l'entière responsabilité du Client. KEOLIS TOURS ACCESS décline toute responsabilité quant au vol, à une perte ou un oubli des bagages dans le véhicule.

## **10.3. PHOTOS ET ILLUSTRATIONS**

Les photos et illustrations sur l'Application ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

## **ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

KEOLIS TOURS ACCESS est soucieuse de la protection des données à caractère personnel. Elle s'engage à traiter les données à caractère personnel des Clients conformément aux Lois Applicables.

*Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer vos droits auprès de Keolis Tours Access – Délégué à la protection des données - 10 rue des Granges Galand – 37550 SAINT-AVERTIN.*

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

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le Client peut également consulter le site de la Commission Nationale Informatique et Libertés [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ainsi que la Politique de Confidentialité de KEOLIS TOURS ACCESS disponible [ici](#).

## **ARTICLE 12. DROIT APPLICABLE**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis aux Tribunaux compétents français.

## **ARTICLE 13. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que KEOLIS TOURS ACCESS ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation de KEOLIS TOURS ACCESS de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Prestations.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, du réseau de téléphonie mobile ou d'Internet, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.