



Un service du Syndicat des Mobilités de Touraine

# REGLEMENT PUBLIC DU SERVICE DE TRANSPORT SPECIALISE « FIL BLANC »

---

1 Définition du service et objet du présent règlement .....	3
2 Ayants-droit au service .....	4
2.1 Personnes prises en charge dans le cadre du service .....	4
2.2 Inscription au service .....	6
2.2.1 Entretien de Validation au service .....	6
2.2.2 Le Service d'accompagnement .....	6
2.2.3 Validation de l'inscription .....	7
2.3 Trajets non pris en charge .....	7
2.4 Intermodalité avec les gares .....	7
2.5 Remise en cause de l'accès au service .....	7
3. Caractéristique de l'offre .....	8
4. Modalité de réservation .....	8
4.1 Canaux de réservation .....	8
4.2 Délais de réservation .....	8
4.3 Renseignements nécessaires .....	9
5. Confirmation de prise en charge et exécution du transport .....	9
6. Condition d'exécution des services .....	10
7. Comportement et attitude à l'intérieur du véhicule .....	11
8. Limites à la fonction du conducteur .....	11
9. Transport des enfants de moins de 10 ans .....	12
10. Bagages .....	13
11. Objets trouvés .....	13
12. Tarification .....	13
13. Déplacement inutile ou annulation tardive .....	14
13.1 Annulation tardive .....	14
13.2 Déplacement inutile .....	14
14. Animaux .....	15
15. Mise à jour de la fiche utilisateur .....	15
16. Données personnelles .....	16
17. Date d'entrée en vigueur .....	16

## 1 Définition du service et objet du présent règlement

Fil Blanc est un service de transport public de personnes à mobilité réduite assurant des trajets au sein des communes suivantes :

- Ballan Miré
- Berthenay
- Chambray-lès-Tours
- Chanceaux-sur-Choisille
- Druye
- Fondettes
- Joué-lès-Tours
- La Membrolle-sur-Choisille
- La Riche
- La Ville-aux-Dames
- Luynes
- Mettray
- Notre-Dame-D'Oé
- Parçay-Meslay
- Rochecorbon
- Saint-Avertin
- Saint-Cyr-sur-Loire
- Saint-Etienne-de-Chigny
- Saint-Genouph
- Saint-Pierre-des-Corps
- Savonnières
- Tours
- Vernou-sur-Brenne
- Villandry
- Vouvray

Il est assuré pour le compte du Syndicat des Mobilités de Touraine par la société de transport choisie pour être Délégitaire du réseau Fil Blanc, ci-après désignée « le Transporteur ».

Il est réservé à des usagers particuliers, désignés sous le vocable « les ayants droit » définis à l'Article 2 des présentes.

A partir du 1<sup>er</sup> Janvier 2019, le Transporteur est KEOLIS, sous l'entité de sa filiale KEOLIS ACCESS TOURS.

## 2 Ayants-droit au service

### 2.1 Personnes prises en charge dans le cadre du service

Le service Fil Blanc est un service de transport en commun de personnes, à la demande, d'adresse à adresse, fonctionnant en substitution du réseau urbain non accessible et destinés aux personnes suivantes :

- **les ayants droit directs :**

- les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80%, en situation de handicap moteur, permanent ou temporaire, nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant et qui souhaitent effectuer un déplacement impossible à réaliser avec le réseau Fil Bleu
- les personnes déficientes visuelles titulaires d'une carte d'invalidité portant la mention « canne blanche » ou « la carte orange » portant la mention « Cécité »
- les personnes déficientes visuelles titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) avec la mention « Invalidité » et la sous-mention « Cécité »
- les personnes en situation de handicap moteur ou visuel, permanent ou temporaire, titulaires d'une carte d'invalidité à 80%. Pour cette dernière catégorie, la décision sera prise à la suite de l'analyse du référent accessibilité et non uniquement sur la base d'un certificat médical comme d'une carte d'invalidité à 80%. Cette carte ne reflète pas le besoin de transport spécialisé. Cette mesure est essentielle, puisqu'elle permet de mieux gérer le transfert de Fil Blanc vers le réseau classique Fil Bleu et donc de dégager des moyens pour les vrais ayants droits directs

- **les ayants droit indirects**

- les personnes en situation de handicap moteur ou visuel temporaire, uniquement pour un accès temporaire, en fonction de la durée et de la nature du handicap, en justifiant par certificat médical de l'impossibilité d'accéder au réseau urbain

Statut	Type de handicap	Démarches à suivre	Conditions
Ayant-droit direct	les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80%, en situation de handicap moteur, permanent ou temporaire, nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant et qui souhaitent effectuer un déplacement impossible à réaliser avec le réseau Fil Bleu	Accès direct au service - personnalisation des conditions de PEC lors de la 1 <sup>ère</sup> prise en charge - étude des offres de transport - passage en VIS	Validation d'Inscription au service (VIS) puis entretien de validation au service
Ayant-droit direct	les personnes déficientes visuelles titulaires d'une Carte d'invalidité portant la mention « canne blanche » ou « carte orange » portant la mention « Cécité ».	Accès direct au service - personnalisation des conditions de PEC lors de la 1 <sup>ère</sup> prise en charge - étude des offres de transport - passage en VIS	Validation d'Inscription au service (VIS) puis entretien de validation au service
Ayant-droit direct	les personnes déficientes visuelles titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) avec la mention « Invalidité » et la sous-mention « Cécité »	Accès direct au service - personnalisation des conditions de PEC lors de la 1 <sup>ère</sup> prise en charge - étude des offres de transport - passage en VIS	Validation d'Inscription au service (VIS) puis entretien de validation au service
Ayant-droit direct	les personnes en situation de handicap moteur ou visuel, permanent ou temporaires, titulaires d'une carte d'invalidité à 80%	Accès direct au service - personnalisation des conditions de PEC lors de la 1 <sup>ère</sup> prise en charge - étude des offres de transport	Validation d'Inscription au service (VIS) puis entretien de validation au service
Ayant-droit indirect	les personnes en situation de handicap moteur ou visuel temporaire, uniquement pour un accès temporaire, en fonction de la durée et de la nature du handicap, en justifiant par certificat médical de l'impossibilité d'accéder au réseau urbain	Etude de l'accès au service par le référent accessibilité Fil Blanc- étude des offres de transports	Entretien de validation au service

## 2.2 Inscription au service

Pour pouvoir être inscrit au service Fil Blanc, les demandeurs sont invités à retirer un dossier pré-inscription auprès du transporteur puis de le lui renvoyer dûment complété.

Dans le cas d'un ayant droit direct, la réception du dossier d'inscription engendre l'accès immédiat au service. Ce nouveau client restera toutefois en attente de passage en entretien de validation au service.

Dans le cas d'un ayant droit indirect, ce dernier devra attendre le passage en entretien de validation au service et son évaluation positive pour bénéficier du service.

### 2.2.1 Entretien de Validation au service

Il est destiné à cibler à l'entrée le profil du demandeur et de le diriger vers le moyen de transport le plus adapté à sa situation : TPMR, Fil Bleu Bus + Tram ou le service de substitution. L'entretien permettra de réaliser une évaluation objective du degré de mobilité et de l'autonomie du client.

L'entretien sera réalisé par le référent accessibilité ou une personne du service TPMR qui évaluera selon une fiche d'évaluation reprenant à la fois le type de handicap, les besoins en déplacement, l'accompagnement nécessaire, mais également la localisation du domicile et des lieux de destination.

L'entretien permettra :

- de vérifier la conformité de la demande en accord avec les règles d'accès au service TPMR défini par TMVL
- de fournir une information personnalisée sur tous les services de mobilité proposés par Fil Bleu Bus + Tram
- de proposer au demandeur un accompagnement sur le réseau Fil Bleu bus+ tram.

### 2.2.2 Le Service d'accompagnement

Pour permettre un report du service TPMR sur le service Fil Bleu Bus + Tram, le Délégué s'appuie sur du personnel (médiateurs, guides Fil Bleu pendant les travaux et potentiellement tout le personnel de l'entreprise) pour accompagner les personnes à mobilité réduite sur le réseau. Cet accompagnement permet de rassurer les publics fragiles et donner de l'indépendance dans la mobilité lorsque cela est possible. Le Délégué s'appuiera également sur les associations pour aider dans l'accompagnement.

Chaque personne peut bénéficier de trois transports accompagnés gratuits. Au-delà, le service devient payant. Lorsque le handicap le nécessite, le nombre de trajets gratuits peut-être ré-évalué à la hausse.

### 2.2.3 Validation de l'inscription

La validation de l'inscription au service Fil Blanc se fera par un envoi de courrier au demandeur, lui communiquant officiellement le résultat d'une validation du référent accessibilité. Le Délégué s'engage à envoyer le courrier de validation sous une semaine.

Ce courrier sera accompagné du règlement d'exploitation. Les personnes non acceptées au service recevront également un courrier de refus en motivant les raisons. Si elles sont aptes à emprunter le réseau Fil Bleu en autonomie, un accompagnement pour leurs premiers trajets leur sera proposé.

L'inscription sera réellement validée à la réception du coupon-réponse du règlement d'exploitation.

## 2.3 Trajets non pris en charge

Même pour les ayants droit précédemment visés, le service Fil Blanc ne prend pas en charge :

- les trajets des personnes nécessitant ou risquant de nécessiter des soins en cours de transport ;
- les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires ;
- les trajets aller-retour de la personne liés à son hospitalisation (au moins une nuit passée dans un hôpital, clinique, ou tout autre centre de soins).

## 2.4 Intermodalité avec les gares

Afin de faciliter l'intermodalité et ne pas entraver la chaîne des déplacements, le Transporteur pourra transporter les personnes remplissant les critères d'accès au service et qui arrivent dans les gares de l'agglomération, et à la gare routière.

## 2.5 Remise en cause de l'accès au service

Dès lors que l'une des conditions énoncées à l'article 2.1 ci-dessus ne serait plus remplie ou en cas de non-respect du présent Règlement d'Exploitation, l'accès au service Fil Blanc peut être suspendu temporairement par le transporteur, jusqu'à régularisation de la situation de l'intéressé.

### 3. Caractéristique de l'offre

Pour les ayants droits visés à l'article 2.1, le service Fil Blanc assure un transport d'adresse à adresse.

Le service de transport est ouvert 363 jours par an (sauf 1er mai et le 25 décembre) de 7h00 (heure de la première prise en charge) à 1h00 (heure de la dernière dépose).

La prise en charge et la dépose des usagers s'effectue d'adresse à adresse sur le trottoir de la voie publique. Les conducteurs ne sont pas autorisés à effectuer des prestations d'accompagnement dans les propriétés privées et dans les immeubles : ils restent sur la voie publique, à proximité immédiate de leur véhicule.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les sites d'origine et de destination lui sont accessibles sur le plan technique.

A défaut, en cas d'impossibilité d'accès, Fil Blanc déposera l'utilisateur au plus près devant la porte ou le portail de l'immeuble / de la maison de destination dans les meilleures conditions de sécurité.

### 4. Modalité de réservation

Le service de transport Fil Blanc est opéré uniquement sur réservation préalable des usagers.

Le centre d'appel est joignable de 7h à 19h du lundi au vendredi.

#### 4.1 Canaux de réservation

Les réservations s'effectuent par différents canaux :

- Par téléphone
- Le courrier et l'email

#### 4.2 Délais de réservation



Les réservations se font de 3 semaines à l'avance, jusqu'à la veille ouvrable (c'est-à-dire sauf samedis, dimanches et fêtes) du transport 17h00.

*Cas particulier du transport régulier : un délai de 48h est requis pour une demande de transport régulier par mail, courrier.*

### 4.3 Renseignements nécessaires

L'utilisateur précise, lors de sa réservation tous les éléments permettant au transporteur de réaliser la prestation. Les adresses d'origine et de destination doivent être précises (ville, rue, numéro de rue, bâtiment).

Il est également demandé à l'utilisateur un numéro de téléphone portable auquel il peut être joint en cas de difficulté technique imprévue.

Par ailleurs, l'utilisateur signale, au moment de la réservation :

- S'il voyage avec un accompagnateur gratuit, défini dans l'article 12, et uniquement dans la mesure des places disponibles un ou plus accompagnateurs payants ;
- S'il voyagera avec un chien guide ;
- S'il voyagera avec des sacs et / ou des valises encombrantes

## 5. Confirmation de prise en charge et exécution du transport

Sur la base de la demande de réservation formulée par l'utilisateur, le Transporteur inscrit la demande de déplacement sur le planning de l'un des véhicules.

S'il ne dispose pas de place libre dans l'un de ses véhicules, le Transporteur est autorisé à décaler les heures de prise en charge / de dépose des usagers. L'objectif est de toujours trouver une solution de transport, mais, pour les personnes réservant tardivement, notamment en heures de pointe, il pourra leur être proposé provisoirement d'être en liste d'attente si aucun moyen n'est disponible.

Exécution du transport :

- Pour un déplacement domicile / travail et pour un déplacement à un rendez-vous fixe, la demande d'heure d'arrivée sera satisfaite avec une tolérance de -10 min / 0.
- Pour tout déplacement autre, l'heure d'arrivée sera satisfaite avec une tolérance de -5 / + 10 min.

En accord avec le client, les tolérances peuvent être étendues sur l'heure de prise en charge.

En tout état de cause, le temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule de deux usagers ou plus n'excède pas 20 minutes (pour les trajets directs de moins de 30 minutes) ou 70% de la durée initiale du trajet direct (pour les trajets directs de plus de 30 minutes pour chaque personne se trouvant dans le véhicule).

## 6. Condition d'exécution des services

Le Transporteur organise, sous le contrôle du Syndicat des Mobilités de Touraine, les tournées des véhicules et des véhicules de ses sous-traitants, de manière à minimiser le temps de transport de chaque usager, de satisfaire le maximum d'entre eux, mais aussi de minimiser les kilométrages et les heures de conduite à vide, le tout dans le parfait respect des temps de conduite et des temps de repos qu'il est obligatoire d'allouer aux conducteurs.

Le service Fil Blanc ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

Aussi, le transporteur :

- Choisit les services qui sont à exécuter par ses propres conducteurs et ses propres véhicules, et ceux qui peuvent être sous-traités à des prestataires extérieurs (taxis ou autres transporteurs) ;
- Détermine, sous sa propre responsabilité, l'itinéraire des circuits et le groupage des usagers ;
- A le libre choix du conducteur / véhicule qu'il affecte à une tournée donnée.

Il est demandé à l'usager du service d'être prêt cinq minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation et de se présenter à l'adresse convenue pour la prise en charge.

Sauf circonstances exceptionnelles, l'horaire de prise en charge ne pourra différer de plus de 5 minutes (en plus ou en moins) par rapport à l'horaire convenu. Le conducteur ne peut attendre au-delà de + 5 minutes par rapport à l'heure convenue.

En l'absence de l'usager au lieu de prise en charge, le conducteur poursuit son service, et il sera facturé à l'usager un déplacement inutile tel que défini à l'article 13 des présentes.

Le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance de l'usager.

## 7. Comportement et attitude à l'intérieur du véhicule

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité fournies oralement par le conducteur et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil roulant.

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage, ...).

Les conditions de prise en charge seront définies lors d'un premier trajet avec l'usager.

Toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension de l'admission au service Fil Blanc.

Les usagers doivent veiller à leur propre sécurité et à celle des personnes qu'ils ont sous leur responsabilité.

D'une façon générale, les voyageurs doivent s'abstenir de toute action ou de tout comportement susceptible d'engendrer des troubles, des incidents et des accidents, susceptibles de léser ou de blesser les autres voyageurs, les agents du réseau, les usagers de la voie publique, ou eux-mêmes.

Par ailleurs, il est interdit à toute personne :

- De fumer ou de vapoter dans les véhicules
- De pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptibles d'incommoder les autres voyageurs
- De monter à bord des véhicules en état d'ivresse ou sous l'empire de produits illicites
- D'introduire dans les véhicules des armes, des matières dangereuses (explosives, inflammables, vénééuses, ...), infectes ou dont la possession est pénalement poursuivie.
- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule et d'en manipuler toute commande
- De souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'il comporte
- De troubler la tranquillité des autres voyageurs et du personnel, soit par des manifestations bruyantes ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores
- D'avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre du personnel du transporteur ou des autres passagers
- De procéder dans les véhicules à des ventes d'objets ou d'imprimés, publicitaires ou non, ainsi qu'à toute action de recueil de signature ou de pétition
- D'abandonner ou de jeter tout papier, résidu ou débris de toute nature dans les véhicules.

## 8. Limites à la fonction du conducteur

Le conducteur n'est pas habilité à porter, ni à vêtir / dévêtir les usagers.

Il n'accompagne pas l'utilisateur à l'intérieur des propriétés, jardins, ou bâtiments, car il ne doit jamais perdre le contact visuel avec son véhicule ni avec les usagers restés à bord.

Le conducteur ne porte pas les sacs de courses ou valises des usagers.

En cas de correspondance avec un autre mode de transport, le conducteur ne vient pas chercher l'utilisateur à la descente du train / du car ni ne l'accompagne vers le train / le car.

## 9. Transport des enfants de moins de 10 ans

Le transport d'enfants ayants droits de moins de 10 ans est autorisé dans les conditions fixées par le Code de la Route.

Il ne peut être réalisé qu'en présence obligatoire d'un adulte accompagnateur, non nécessairement pourvu de l'autorité parentale vis-à-vis de lui.

L'accompagnateur est en charge de la réservation et des annulations. Il est nommé (nom, prénom, adresse) lors de la réservation.

Il a la charge de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (siège auto adapté à la taille / poids de l'enfant) et de la sangler au véhicule.

En aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur d'assurer le portage et l'attache du siège dans le véhicule.

Le transport des nourrissons en poussette ou en landau sans harnais intégré ou dans les bras n'est pas admis.

## 10. Bagages

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.

L'utilisateur voyage avec ses bagages et colis, sous sa propre responsabilité : si ses bagages causent un dommage au véhicule ou à un autre usager, leur propriétaire pourra être tenu pour responsable.

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés, à l'exception des denrées sèches.

## 11. Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation du transporteur où ils pourront être récupérés sur justificatif, ou, à sa demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

## 12. Tarification

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 1<sup>er</sup> août 2018)
- dans le cas où l'utilisateur annule une réservation la veille ouvrable du déplacement après 17h, deux modules de base lui sont facturés
- si l'utilisateur 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

L'utilisateur 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 ». L'utilisateur peut également voyager avec un ou plusieurs accompagnants (payants) dans la limite des places disponibles.

Le chien guide de l'utilisateur ayant droit est également admis gratuitement dans les véhicules.

Les enfants de moins de 10 ans ne peuvent utiliser le service qu'accompagnés d'un adulte en capacité de surveiller comme précisé dans l'article 9.

Le règlement s'effectue après facturation par chèque, mandat cash, espèces directement à Fil Blanc.

Les pénalités feront l'objet d'une facturation à part. Le client disposera d'un délai de 60 jours pour justifier son déplacement inutile ou son annulation tardive. Dans le cas où la pénalité n'est ni justifiée, ni payée à 60 jours, le client peut être exclu du service pour une durée allant jusqu'à 3 mois.

Avant exclusion, le client sera toutefois contacté par téléphone, un délai lui sera accordé. Passé ce délai, il sera exclu, avec accord du Syndicat des Mobilités de Touraine.

La facture sera envoyée le 5 du mois suivant et auront jusqu'à la fin du mois en cours pour régler la facture. En cas de non-respect du délai de paiement, il sera exclu dans les mêmes conditions qu'évoquées précédemment.

## 13. Déplacement inutile ou annulation tardive

### 13.1 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.

Une annulation est considérée comme hors-délai, ou tardive, lorsqu'elle est effectuée après la veille 17h00 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 12. 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 usager.

### 13.2 Déplacement inutile

Un déplacement est considéré comme inutile lorsqu'un conducteur se présente avec son véhicule pour une prise en charge et que l'utilisateur 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 12.

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.

## 14. Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gratuitement et doivent être tenus en laisse pendant tout le transport, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules sauf autorisation expresse du Transporteur.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être tolérés lorsqu'ils sont portés ou transportés dans des paniers, sacs ou cages hermétiquement fermés.

Les animaux ne doivent pas salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

## 15. Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement, l'utilisateur prévient ou fait prévenir le transporteur afin que les nouvelles données soient prises en compte.

Par ailleurs, le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, tout usager du service Fil Blanc doit fournir un justificatif de domicile (relevés d'imposition, facture EDF ou d'eau).

A défaut de présentation d'un justificatif sous un mois, le service à l'utilisateur sera suspendu par le transporteur jusqu'à régularisation.

## 16. Données personnelles

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion et la prise en charge des déplacements, le paiement des titres de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de Fil Blanc qui est responsable du traitement. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Fil Blanc. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur le site internet Fil Blanc.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question à Fil Blanc.

## 17. Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.