

Des règles essentielles pour votre confort

• Réservation / annulation

Pour déclencher le service vous devez avoir réservé votre course auprès d'un conseiller commercial, sur l'application ou par internet. Une confirmation de votre réservation vous sera transmise par mail ou SMS confirmant votre inscription à une course. Puis, une heure avant votre départ, vous recevrez un SMS ou un e-mail de confirmation de l'heure de prise en charge.

L'annulation en cas de non disponibilité est obligatoire.

En cas de manquement, et en cas de non possession de titres, le Service Commercial de Filéo aura la légitimité de radier le client sur une période de 1 à 6 mois compte tenu de l'infraction commise et des antécédents du client

• Les titres de transport

Au moment de la montée dans le bus ou le VTC, votre titre de transport doit être obligatoirement validé via les équipements à disposition (valideur ou application Smartphone).

Vous devez conserver votre titre de transport intact jusqu'à la fin du parcours. Vous pouvez être contrôlé à tout moment par un agent assermenté.

• Les contrôles

En cas de contrôle, tout voyageur doit présenter son titre de transport validé et éventuellement la carte justifiant une réduction tarifaire (carte solidarité transport, carte famille nombreuse...).

• En cas d'infraction

Le contrevenant peut régler immédiatement le montant de l'indemnité forfaitaire à l'agent assermenté, contre quittance. A défaut, un procès verbal d'infraction est rédigé sur présentation d'une pièce d'identité. Si le contrevenant est dans l'incapacité de présenter une pièce d'identité, le recours aux forces de police peut être demandé.

Un dossier de recouvrement est établi, moyennant une majoration de frais, selon la législation en vigueur.

En cas de non-paiement dans les 2 mois suivant l'établissement du PV, la contravention peut faire l'objet d'un recouvrement par le Tribunal.

• Les infractions passibles d'une amende

- Absence de titre de transport
- Tickets ou cartes périmés
- Titre de transport non validé
- Titre de transport illisible ou incomplet
- N° de carte non reporté sur le coupon
- Présentation du coupon seul
- Absence de justificatif pour des réductions tarifaires
- Dépassement de zones
- Non respect des règles de sécurité

Une utilisation claire, pour vous faciliter la vie

A l'arrêt, faites distinctement signe au conducteur pour qu'il s'arrête. Préparez votre monnaie ou votre titre de transport avant de monter dans le bus.

LA MONTEE SE FAIT UNIQUEMENT PAR LA PORTE AVANT

Ne restez pas à l'avant du bus mais avancez vers le fond pour faciliter la montée des autres voyageurs.

Tenez-vous aux poignées et barres d'appui.

LA DESCENTE SE FAIT UNIQUEMENT PAR LES PORTES ARRIERES OU DU MILIEU.

Les places assises sont données en priorité

- aux invalides à station debout pénible
- aux mutilés de guerre
- aux malvoyants
- aux femmes enceintes
- aux personnes accompagnées d'enfants en bas-âge.

Vous êtes invité à leur céder votre place ainsi qu'à toute personne éprouvant des difficultés à se tenir debout, personnes âgées notamment.

Des principes simples, pour votre sécurité

• Avec des animaux

Sont admis gratuitement :

- les chiens de non-voyants
- les chiens d'agents de sécurité


sous réserve de précision lors de la réservation, et sur les courses permettant de les accueillir compte tenu du nombre de voyageurs les chiens doivent être tenus en laisse et muselés.

Ne sont pas admis :

Les chiens de grande taille et les chiens entrant dans la catégorie des chiens dangereux (loi 06/01/1999).

Des interdictions évidentes, pour votre tranquillité

- de monter par les portes arrière ou du milieu
- de monter dans le bus avec rollers, patins à roulettes ou assimilés aux pieds
- de monter ou de descendre en dehors des arrêts
- fumer (Décret n°2006 - 1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif)
- vapoter (article L3511-7-1 du code de la santé publique fixant l'interdiction dans les transports collectifs fermés
- d'ouvrir les issues de secours
- de gêner le conducteur
- d'obstruer la montée et la descente du bus
- d'importuner les voyageurs et de détériorer le matériel
- de quêter, vendre, distribuer des tracts et d'afficher sans autorisation
- de monter dans le bus en possession de vélos, landaus ou colis très volumineux.
- d'introduire dans les bus des matières dangereuses ou infectées dont la possession est pénalement poursuivie.

Le service  s'adresse principalement aux actifs qui travaillent sur la plateforme aéroportuaire.

Un bagage aux dimensions « cabine » (55cm x 25 cm x 35cm et environ 12kg) est accepté par voyageur. Les valises d'une dimension autre ne sont tolérées que sur les courses les moins réservées et après validation de la centrale de réservation.

Le conducteur devra suivre ce règlement, mais in fine sera la dernière personne apte à juger si les bagages ne nuisent pas aux bonnes conditions de sécurité des voyageurs transportés.

Les bagages dit « encombrant » type cantine, paire de ski, grosse valise, planche de surf, ne sont pas acceptés compte tenu des problèmes de sécurité que ceux-ci pourraient poser.

Video protection

Pour votre sécurité et celle de notre personnel certains véhicules sont équipés d'un système de vidéo protection. En cas d'acte d'atteinte aux biens et/ou aux personnes, les images enregistrées seront utilisées par les autorités publiques compétentes. Conformément à la loi 95-73 du 21/01/1995, et aux arrêtés du 26/09/2006 et du 03/08/2007 relatifs aux systèmes de vidéo protection, toute personne intéressée peut obtenir un accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu auprès de la société de transport.

Vos démarches pour toute réclamation

Les objets trouvés sont centralisés dans les bureaux de l'entreprise Keolis-Mobilité Roissy. Pour toute demande, contactez-nous au 01 74 37 24 77.

En cas de litige non réglé à l'amiable avec le transporteur, vous pouvez saisir un médiateur : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS CEDEX 17 www.mtv.travel

> Contact information voyageurs

01 74 37 24 77 (inclus dans certains forfaits si communication locale),

fileo.com

Keolis Mobilité Roissy - 34, rue de Guivry 77990 Le Mesnil-Amelot
membre de l'association Optile