

# Foire Aux Questions

## MON VOYAGE

- **Comment connaître les horaires en temps réel ?**

Soit en vous connectant sur notre site internet ou en scannant le QR code apposé à chaque poteau d'arrêt de bus du réseau.

- Via Internet, vous sélectionnez la ligne et l'arrêt concerné puis « prochains passages ».
- Via le QR code, vous accédez directement à la page concernant votre arrêt, sélectionnez « prochains passages » pour suivre son parcours si celui-ci est déjà commencé.

- **Comment trouver mon itinéraire ?**

Pour trouver votre itinéraire, rendez-vous sur le site internet Colibri et cliquez sur l'onglet « Calculer votre itinéraire ». Puis saisissez vos points de départ et d'arrivée ainsi que l'horaire souhaité pour connaître la ligne et l'arrêt de bus correspondants.

- **Où puis-je me procurer le plan et les horaires du réseau ?**

Le plan et les horaires sont consultables à partir du site internet du réseau ou dans notre boutique commerciale située à Toul (cours Raymond Poincaré).

- **Comment être informé(e) des perturbations sur ma ligne ?**

Vous pouvez vous abonner aux informations du réseau via le site internet Colibri. Les perturbations vous seront ainsi communiquées par SMS ou par e-mail selon votre choix.

Les perturbations sur les différentes lignes sont également renseignées sur la page Facebook du réseau Colibri.

- **Que dois-je faire en cas de perte d'un objet dans un de vos véhicules ?**

Nous vous invitons à le signaler via le formulaire disponible sur notre site internet dans l'onglet « Nous contacter » ou à vous rendre à La Boutique Mobilité à Toul.

- **Est-il possible d'utiliser plusieurs lignes avec mon titre de transport ?**

Suite à l'achat d'un titre de transport, vous bénéficiez d'une heure de trajet utilisable sur les lignes urbaines du réseau (hors TAD).

- **Comment puis-je réserver mon transport à la demande ?**

Les réservations de Transport à la Demande peuvent être réalisées directement à La Boutique Mobilité, via le formulaire de réservation à remplir sur le site internet dans l'onglet « Transport à la Demande », ou par téléphone au 03 72 33 03 20.

Les réservations peuvent être effectuées la veille jusqu'à 17h pour un départ le lendemain avant 9h, jusqu'à 1h30 avant l'heure du départ en journée et jusqu'à 11h le samedi pour un départ le lundi matin. Les réservations ne seront enregistrées que durant les heures d'ouverture de La Boutique.

## **ABONNEMENTS/TITRES**

- **Où acheter mon ticket ou mon abonnement ?**

Nous vous accueillons à La Boutique pour tout achat de Pass, du lundi au samedi. Vous pouvez également acheter les Pass SOLO directement dans le bus, et puis recharger vos Pass en ligne dans l'onglet « Billettique » sur notre site internet.

- **Où réaliser une inscription scolaire ?**

Les inscriptions scolaires peuvent être effectuées sur le site internet du réseau en remplissant le formulaire d'inscription ou de réinscription disponible dans l'onglet « Inscriptions scolaires ».

- **Comment connaître le nombre de trajets restants sur ma carte ?**

Vous devez vous rendre à La Boutique et nos conseillers pourront vous communiquer le nombre de voyages restants.

- **Comment faire en cas de perte de ma carte ?**

En cas de perte ou de vol d'une carte de transport, il faut se rendre directement à La Boutique.

- **Quelles sont les conditions pour bénéficier de tarifs réduits ?**

Pour bénéficier de tarifs réduits, il est nécessaire de remplir certaines conditions à justifier à La Boutique (avec justificatifs) :

- Pass Jeune : être âgé de 4 à 29 ans
- Pass Handicap : être handicapé à + de 80%
- Pass Sénior : être âgé de 60 ans et +
- Carnet réduit : sous conditions de ressources

- **À partir de quel âge les enfants paient-ils ?**

Les enfants paient un titre à partir de 2 ans.

## **VOUS N'AVEZ PAS TROUVÉ LA RÉPONSE À VOTRE QUESTION ?**

Rendez-vous sur la rubrique « Nous contacter » pour toute autre demande.