

## Filo'r, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020

Les réservations sont désormais disponibles sur le site [www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr), rubrique filo'r ou l'application filo'r ou par le centre de relation clientèle au 0 800 649 649 (appel gratuit).

Les services de la Métropole Rouen sont confrontés à de nombreux usagers qui n'honorent pas leur réservation (absence à l'arrêté ou annulation tardive). Afin de dissuader davantage les réfractaires, plusieurs dispositions sont mises en place :

- permettre l'annulation via le site internet et l'application Filo'r car aujourd'hui, cela n'est possible que par téléphone,
- annulation autorisée 2 heures avant le déplacement et non plus la veille avant 19h00,
- pénalité financière : après 3 absences ou annulations hors délais par trimestre, l'utilisateur reçoit un courrier pour l'informer de sa suspension temporaire, ainsi que de l'annulation de toutes les réservations futures déjà programmés.

En cas de récidive ou d'abus manifeste d'absences ou annulations hors délais, l'exploitant pourra appliquer une pénalité financière de **15 € à régler sous 30 jours**.