

FAQ KE'OP

Général

Qu'est-ce que KE'OP ?

C'est un service de transport à la demande innovant avec un système de réservation de course en temps réel jusqu'à la dernière minute.

Le service est disponible sur l'application KE'OP, téléchargeable sur l'AppStore et GooglePlay.

Les trajets sont partagés avec d'autres passagers aux itinéraires similaires au vôtre.

Où le service fonctionne-t-il ?

Sur une partie des communes de Pessac, Mérignac, le Haillan, Talence et Bordeaux-Centre, sur une zone d'environ 65km². La place de la Victoire à Bordeaux, le campus de Talence et l'aéroport de Mérignac sont également intégrés dans la zone.

A quel moment puis-je emprunter KE'OP ?

Du lundi au jeudi de 7h à 22h, les vendredis de 7h à minuit et les samedis de 8h à minuit (dernière réservation 30 minutes avant). Le service ne fonctionne pas les dimanche et jours fériés.

Comment ça marche ?

Après avoir téléchargé l'application, vous devez vous créer un compte sur l'application et renseigner les données qui vous permettront de réserver votre première course.

Ensuite, vous entrez l'adresse de prise en charge souhaitée, et la destination souhaitée. Pour optimiser les temps de parcours de tous les passagers, KE'OP vous proposera une prise en charge au plus proche de votre souhait, mais vous devrez rejoindre le point de prise en charge à pied.

Vous pouvez réserver pour 1 ou plusieurs passagers, dans la limite de 4 passagers par réservation, idéal pour les trajets en famille ou entre amis.

Aussi, vous pouvez réserver la course pour une tierce personne, qui devra se présenter au lieu de prise en charge, comme indiqué sur l'application.

La réservation de la course peut se faire jusqu'à un mois à l'avance dans l'application, l'horaire précis de prise en charge sera cependant précisé au dernier moment pour garantir là aussi l'optimisation des parcours.

Et c'est rapide ?

Oui, KE'OP ajuste les itinéraires en temps réel pour vous garantir le parcours optimal, ainsi qu'aux autres passagers à bord.

Le temps d'attente maximum est de 25 min.

Est-ce possible d'utiliser le service KE'OP pour se rendre à l'extérieur de la zone desservie ?

Le service KE'OP est conçu pour grouper des trajets à l'intérieur de la zone. Votre point de prise en charge et votre destination doivent se situer à l'intérieur de la zone desservie.

Cette zone inclut notamment, une partie de Meriadeck, la place de la Victoire, le campus universitaire de Talence, l'aéroport de Mérignac et plusieurs hôpitaux. Des correspondances peuvent se faire sur les lignes A et B du tramway, ainsi que sur la ligne C, à partir de l'arrêt « Terres Neuves » à Bègles.

Pourquoi l'horaire d'arrivée n'est-il pas renseigné au moment de la réservation ?

Ke'Op étant un service de transport partagé, vous pouvez être amenés à voyager avec d'autres personnes. Grâce à son algorithme, l'application optimise les voyages, afin de minimiser le temps à bord dans le véhicule, néanmoins votre temps de transport peut être augmenté de quelques minutes. Vous pourrez suivre en temps réel votre heure d'arrivée estimée, sur l'application, lorsque vous serez dans le véhicule.

Dans quelle mesure devrais-je marcher pour me rendre à mon point de prise en charge ?

De manière générale, il vous est demandé de marcher entre 100 et 200 mètres. Cependant cela peut être plus ou moins, mais ne dépassera jamais 500 mètres.

Puis-je faire plusieurs réservations de voyages ?

Oui. Vous pouvez réserver plusieurs voyages à la fois et ainsi les planifier sur plusieurs semaines à l'avance, dans la limite de 30 jours.

Les enfants peuvent-ils voyager avec KE'OP ?

Pour les enfants de moins de 10 ans, l'utilisation d'un système homologué de retenue est obligatoire. Chaque véhicule est doté d'un siège rehausseur. Pour un enfant de moins de 13 kg, l'accompagnant doit se munir d'un siège « cosi ».

Les mineurs âgés de 14 à 18 ans pourront voyager seuls sous réserve de : présentation d'une autorisation complétée et signée par le représentant légal, et s'ils sont accompagnés sur les lieux de prise en charge et de dépose par le représentant légal ou personne mandatée par lui.

Quel type de véhicules est utilisé ?

Ce sont des vans Mercedes Classe V qui offrent un trajet confortable et sûr aux passagers. La flotte est régulièrement entretenue conformément aux normes les plus strictes afin de garantir le respect de toutes les lois sur la sécurité des véhicules de ce type.

Qui conduit les véhicules ?

Chaque chauffeur, dédié au service KE'OP, est soumis à des vérifications rigoureuses de son permis ainsi qu'à des tests théoriques et pratiques avant de commencer à travailler en tant que chauffeur KE'OP. De plus, les conducteurs participent à un processus d'intégration qui comprend le service à la clientèle, la sécurité du véhicule et la formation des conducteurs. Tous les conducteurs de KE'OP doivent avoir et maintenir un dossier de conduite vierge et nous examinons régulièrement les performances de nos conducteurs du point de vue de la sécurité et du service à la clientèle.

Le WiFi est-il disponible sur vos véhicules?

Non, il n'y a pas de wifi disponible dans les véhicules KE'OP.

Politique bagages :

Les bagages sont autorisés dans la limite d'un bagage cabine par voyageur. Pour les bagages soutes, ceux-ci seront acceptés dans la limite de la place disponible à bord.

Est-ce que je pourrai toujours faire un voyage quand et où je veux?

La technologie à la demande est conçue pour faire correspondre la flotte disponible aux voyages demandés par les clients et regrouper les personnes se déplaçant vers des destinations similaires dans le même véhicule. Il peut exceptionnellement arriver que votre voyage ne soit pas disponible à l'heure demandée. Cela peut être dû à une très forte demande ou à un temps d'approche du véhicule trop long pour vous rejoindre. La technologie est nouvelle, nous apprenons chaque jour à optimiser notre service en fonction de la manière dont les gens veulent voyager. L'équipe KE'OP fait toujours de son mieux pour répondre aux besoins des clients.

Qui opère le service?

Le service KE'OP est opéré par Keolis, opérateur français de transport en commun.

Réservations

Comment utiliser KE'OP la première fois?

Pour réserver votre voyage, il suffit de télécharger l'application KE'OP directement depuis son téléphone portable. Celle-ci est disponible en téléchargement gratuit sur Google Play Store ou Apple App Store. La création de compte est également disponible sur notre site internet www.keop.keolis.com .

La première utilisation de l'application nécessite un peu de temps pour enregistrer un profil. Une fois cette inscription effectuée, toutes les réservations ultérieures seront plus rapides car le système se souviendra de vous.

Comment réserver mon voyage?

Vous pouvez réserver votre voyage via l'application KE'OP ou sur notre site internet www.keop.keolis.com .

Est-il obligatoire de renseigner ses coordonnées bancaires ?

L'enregistrement des coordonnées bancaires est nécessaire à la création du compte. Aussi, dès lors que vous validez vos adresses de prise en charge / dépose, la proposition de transport n'est valable que 30 secondes. Le fait d'avoir enregistré au préalable vos coordonnées bancaires permet l'instantanéité et la réactivité de l'application.

Comment utiliser le service si je n'ai pas de smartphone?

Vous pouvez créer un compte et également réserver et gérer vos réservations directement sur le site internet www.keolis.keop.com .

Comment changer ma réservation?

Pour des voyages réservés à l'avance : vous pouvez modifier votre demande via l'application KE'OP directement.

Pour une annulation, annulez simplement votre voyage dans l'application en cliquant sur « Annuler la course » puis effectuez une nouvelle réservation lorsque vous êtes prêt à voyager. Veuillez noter que des frais d'annulation peuvent être facturés si vous annulez dans les 30 minutes suivant une réservation alors que le conducteur est déjà en route pour vous rejoindre.

Des frais d'annulation ne s'appliqueront pas dans les cas suivants:

- si un membre de l'équipe de KE'OP annule la course
- si votre véhicule arrive avec plus de 3 minutes à l'avance
- si votre véhicule arrive avec plus de 5mn de retard

Que se passe-t-il si je ne peux pas réserver mon voyage?

Contactez-nous sur keop@keolis.com si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas réserver votre voyage.

Le service est accessible du lundi au jeudi de 7h à 22h, les vendredis de 7h à minuit et les samedis de 8h à minuit (dernière réservation 30 minutes avant).

Paielement

Combien coûte l'utilisation du service?

Le prix est fixe, quelles que soient la distance et la durée de la course.

Le coût du voyage unitaire est de 3 € et 2 € si vous êtes étudiants (sur présentation de la carte étudiant auprès du conducteur).

Si vous voyagez avec un, deux ou trois accompagnants, le prix par passager additionnel est de 2 €.

Aussi, vous avez la possibilité de souscrire un abonnement à la semaine, à 25 € et 15 € pour les étudiants.

Cet abonnement vous donnera droit à un maximum de 3 voyages par jour (les accompagnants ne sont pas inclus) sur 7 jours glissants à partir de votre première réservation.

Comment je paye?

Tous les paiements sont effectués par carte de crédit, votre carte de paiement ayant été enregistrée à la création de votre compte.

Puis-je payer le chauffeur lorsqu'il vient me chercher?

Les paiements directs au conducteur ne sont pas acceptés car il n'y a pas d'argent dans les véhicules. Le paiement se fait uniquement par carte de crédit au moment de la réservation. Les pourboires ne sont pas autorisés.

Puis-je obtenir un remboursement si j'annule mon voyage?

Votre carte de crédit ne sera débitée qu'une fois le voyage terminé. Les frais facturés pour un voyage annulé peuvent s'élever à 3€.

Accessibilité

Puis-je voyager sur KE'OP avec un landau?

Non, KE'OP ne convient pas aux enfants de moins de 4 ans.

Les véhicules KE'OP sont-ils accessibles aux Personnes en fauteuil roulant ?

Non, les véhicules ne sont pas équipés de rampes électriques permettant un accès facilité.

Puis-je voyager avec un animal ?

Seuls les chiens guides d'aveugles sont autorisés dans les véhicules.

Médias

Une question ?

Veillez adresser vos questions à l'adresse suivante : keop@keolis.com