



## 1 – Conditions générales de transport de la STIB (extraits)

- 1.1 Le Voyageur s'engage à respecter les conditions d'utilisation auxquelles sont soumis les voyageurs du service public de transport en commun urbain et le public en général dans ses relations avec ce service public, telles que définies dans les arrêtés d'exécution de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale dont l'Arrêté du gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les dispositions de l'A.R. du 15 septembre 1976 portant le règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocar et ses modifications, le cas échéant.

## 2 – Conditions d'utilisation et droit d'usage de la carte MOBIB nominative (carte MOBIB) émise par la STIB.

- 2.1 La carte MOBIB doit être présentée à toute réquisition d'un membre du personnel de contrôle de la STIB agissant dans l'exercice de ses fonctions.
- 2.2 Le Voyageur doit prouver son identité à tout membre du personnel de contrôle de la STIB, agissant dans l'exercice de ses fonctions qui en fait la demande.
- 2.3 En cas d'infraction aux dispositions citées au point 2.1, d'utilisation frauduleuse de la carte ou de défaut de paiement, la STIB se réserve le droit de saisir la carte MOBIB du Voyageur indélicat, de lui refuser l'accès à ses installations et véhicules et de résilier ses contrats de transport pour une durée limitée et moyennant recours aux Cours et tribunaux le cas échéant.
- 2.4 La carte MOBIB et ses duplicatas éventuels sont personnels, hébergent tout contrat de transport conclu avec la STIB par ou pour son titulaire et leur usage est exclusivement réservé à son titulaire tel qu'il est identifié dans les bases de données de la STIB. Celui-ci s'engage à avertir la STIB immédiatement en cas de perte ou de vol de la carte ou en cas de modification des données communiquées dans le formulaire de renseignement pour l'octroi de la carte.
- 2.5 Le titulaire s'engage à utiliser la carte MOBIB conformément à son mode d'emploi, aux présentes conditions générales et à la loi.
- 2.6 Pour les cartes délivrées jusqu'au 01/11/2012, une garantie est versée au plus tard lors de la remise de la carte à l'utilisateur, la carte MOBIB et les données contenues sur celle-ci demeurent la propriété de la STIB. La STIB consent au titulaire de la carte cinq droits d'usage à titre onéreux, de cette carte, pour une durée d'un an chacun. Le prix de ces droits d'usage et de la garantie est fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. Le paiement du prix s'opère de la manière suivante : le prix se déduit annuellement et anticipativement du montant remis à titre de garantie pour l'usage de la carte. L'usage de la carte au-delà de cinq ans est gratuit.
- Pour toute nouvelle carte MOBIB délivrée après le 01/11/2012 des frais administratifs à charge du client seront prélevés par la STIB au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. Le paiement de ces frais administratifs s'opère intégralement et immédiatement lors de la délivrance de la carte. Les cartes MOBIB délivrées après le 01/11/2012 et les données contenues sur celles-ci demeurent la propriété de la STIB.
- 2.7 La carte MOBIB doit obligatoirement être validée à chaque montée ou correspondance sur véhicule ainsi qu'en station, à l'entrée et à la sortie de celle-ci. L'utilisateur qui ne parvient pas à valider son titre de transport pour des raisons techniques doit acquérir un autre titre de transport pour effectuer son voyage. Il est invité à se rendre ensuite en BOOTIK pour que la STIB puisse lui rendre le service après-vente adéquat.
- 2.8 Le détenteur de la carte a la possibilité de payer le transport de personnes l'accompagnant s'il dispose d'un type de titre de transport qui le permet. Le ou les accompagnateurs concernés doivent, durant toute la durée du trajet, rester accompagnés du détenteur de la carte avec laquelle leur voyage a été payé.
- 2.9 En cas de vol, de perte ou de détérioration de la carte MOBIB résultant d'un usage non conforme au mode d'emploi ou de négligence, la STIB s'engage à livrer, aux frais de l'utilisateur, une nouvelle carte sous forme d'une carte duplicata (selon la grille tarifaire en vigueur à cette date). Les duplicatas émis après le 01/11/2012 ne sont pas remboursables.
- 2.10 En cas de dysfonctionnement technique de la carte MOBIB dans les cinq premières années d'utilisation, la STIB s'engage à remplacer celle-ci sans frais pour l'utilisateur. Le remplacement de la carte au-delà de cette période fera l'objet de frais administratifs à charge du client au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990.
- 2.11 Le titulaire renonce à tout recours ou réclamation liée à l'utilisation de la carte ou à son contenu, sauf dol ou faute lourde de la STIB.
- 2.12 En cas de restitution volontaire par son titulaire d'une carte MOBIB, lui ayant été délivrée avant le 01/11/2012 la STIB s'engage à lui rembourser une fraction du montant payé aux conditions suivantes : cette fraction sera de quatre cinquièmes du montant payé si la restitution a lieu la première année, de trois cinquièmes du montant payé si la restitution a lieu la deuxième année, de deux cinquièmes si la restitution a lieu la troisième année et d'un cinquième si la restitution a lieu la quatrième année, une restitution de la carte durant la 5ème année ou ultérieurement ne donnant pas lieu à remboursement. Ne donne pas non plus lieu à remboursement la restitution d'une carte délivrée après le 01/11/2012.
- 2.13 La STIB se réserve le droit d'exiger la restitution ou l'échange de la carte MOBIB à la première demande et/ou d'empêcher l'utilisation de celle-ci en cas d'une durée d'utilisation qui dépasserait 5 ans ou d'impératifs techniques.
- 2.14 Si la carte MOBIB doit être restituée et remplacée en raison d'impératifs techniques propres à la STIB dans les 5 ans de la date d'émission de la carte, celle-ci s'engage à fournir gratuitement au titulaire une nouvelle carte sans obligation pour lui de reconstituer la garantie éventuellement payée, au-delà de 5 ans le remplacement est payant.
- 2.15 La STIB se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un Voyageur ayant violé les dispositions citées au point 1.1, pour une durée limitée et moyennant recours aux Cours et tribunaux le cas échéant.

## 3 – Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel communiquées par vos soins (par le biais du formulaire MOBIB ou par une transmission électronique à distance des données se trouvant sur la carte émise par un autre opérateur que la STIB) sont conservées dans les fichiers de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (« STIB ») dont le siège social est actuellement situé rue Royale 76, à 1000 Bruxelles. La STIB est le responsable pour le traitement de vos données et est représentée par son Administrateur Directeur Général ou son Directeur du Service Commercial.

### Vos données sont traitées pour les finalités suivantes :

- 1) fabrication, distribution et utilisation de la carte MOBIB ;
- 2) conclusion et gestion des contrats de transport (en ce compris le service après-vente) ;
- 3) mesure de l'évolution du profil de la clientèle des transports en commun (statistiques via données codées ou anonymes) ;
- 4) lutte contre la fraude ;
- 5) envoi ciblé d'information commerciale et/ou d'une newsletter dans le cadre d'activités de marketing direct.

Les seuls produits ou services dont il est envisagé d'assurer la promotion de cette manière sont ceux offerts par la STIB. Les données recueillies via le formulaire de demande de renseignements ne seront en aucun cas communiquées à des tiers à des fins de marketing direct. Les données individuelles ne sont conservées que pendant des durées limitées et nécessaires aux traitements déclarés. La STIB ou ses sous-traitants pourraient être amenés à effectuer des traitements qui ne sont pas encore prévus dans la liste ci-dessus. Dans ce cas, la STIB vous recontactera avant de réutiliser vos données, afin de vous faire connaître les changements envisagés et vous donner la possibilité, le cas échéant, de refuser cette réutilisation.

Les réponses aux champs du formulaire MOBIB précédés de deux astérisques ne sont pas obligatoires et un défaut de réponse pour ceux-ci est sans incidence sur l'octroi de la carte MOBIB. Vos données peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales liées contractuellement à notre société en qualité de sous-traitant. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Pour le reste, les données rassemblées ne seront en aucun cas communiquées à des tiers. Dans le cas des abonnements ou titres à la prestation combinés avec d'autres opérateurs de transport public (SNCB, TEC, DE LIJN, ...), la STIB communique les données signalétiques nécessaires à l'opérateur de transport public concerné. Les données qui sont communiquées lors de la prise de tels contrats sont les suivantes : N client N carte MOBIB, type et validité du contrat de transport acheté. En cas d'achat par un client d'un contrat de transport auprès d'un autre opérateur de transport public que la STIB, les données personnelles contenues dans la carte MOBIB ( numéro client, numéro carte MOBIB, nom, prénom, date de naissance, code postal, sexe, langue, type et validité du contrat de transport acheté) sont transmises à cet opérateur pour lui permettre de remplir ses obligations liées au contrat de transport, dans le respect des obligations légales relatives au droit à la protection de la vie privée.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, vous disposez du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct ainsi que d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction. Si vous souhaitez exercer ces droits, contactez-nous à l'adresse de notre siège social.

L'intégralité des Conditions Générales de la STIB peut être consulté sur le site web de la STIB. [www.stib.be](http://www.stib.be)