

TAXIBUS

RÈGLEMENT D'UTILISATION 2023





Table des matières

1	Préambule.....	2
2	Objet	2
3	Couverture géographique.....	2
4	Trajets autorisés.....	3
5	Amplitude du service.....	3
	5.1 Disponibilité des services de transport	3
	5.2 Disponibilité des services de réservation	3
6	Personnes autorisées.....	4
	6.1 Personnes handicapées	4
	6.2 Accompagnateurs aidants.....	4
	6.3 Accompagnateurs non aidants.....	5
	6.4 Rôle des aidants proches.....	5
7	Procédure d'inscription	5
	7.1 Candidatures	5
	7.2 Traitement des dossiers d'inscription.....	6
	7.3 Durée de validité de l'inscription.....	6
8	Aides techniques.....	6
	8.1 Gabarit des fauteuils roulants	6
	8.2 Chiens d'assistance.....	7
	8.3 Aides techniques spécifiques et sièges auto.....	7
9	Tarifs	8
	9.1 Tarifs.....	8
	9.2 Paiement des titres de transport.....	8
	9.2.1 Prépaiement obligatoire	8
	9.2.2 Facturation	8
	9.2.3 Remboursements.....	8
10	Organisation des voyages.....	9
	10.1 Avant le voyage	9
	10.1.1 Réservation ordinaire.....	9
	10.1.2 Réservation automatique	10
	10.1.3 Annulation avant la date du voyage.....	10
	10.2 Informations.....	10
	10.2.1 Information avant la date du voyage	11
	10.2.1.1 Confirmation de réservation	11
	10.2.1.2 Bilan des réservations	11
	10.2.2 Le jour du voyage.....	11
	10.2.2.1 Annulation et non présentation.....	11
	10.2.2.2 Communication.....	11
	10.2.3 Prise en charge.....	12
	10.2.4 Sécurité et contrôle.....	12
	10.2.5 Choix de l'itinéraire.....	13
	10.2.6 Dépose.....	13
	10.3 Aménagements raisonnables.....	13
11	Ponctualité et information en temps réel.....	14
	11.1 Ponctualité.....	14
	11.2 Information en temps réel.....	15
12	Infractions	15
13	Réclamations, service à la clientèle et médiation	15
14	Dispositions complémentaires	16
	14.1 Entrée en vigueur, champ d'application et révision	16
	14.2 Protection des données à caractère personnel.....	16
	14.3 Autres dispositions légales.....	17



1 Préambule

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service de transport public spécialisé pour les personnes handicapées « TaxiBus », sans préjudice des règles de transport applicables au réseau régulier de la STIB.

Aux termes du présent document on entend par « voyageur » ou « usager » toute personne physique qui utilise « TaxiBus ».

2 Objet

« TaxiBus » est un service de transport public, spécialisé, à la demande, de porte à porte, pour les personnes handicapées au profit des personnes ne pouvant pas utiliser le réseau urbain de transport classique en raison de leur handicap reconnu.

« TaxiBus » assure, sur réservation préalable, le transport de l'usager de l'adresse du lieu de départ jusqu'à l'adresse du lieu de destination.

« TaxiBus » ne comprend pas d'accompagnement ni de prestations d'assistance médicale.

« TaxiBus » est un service individuel de transport en commun. « TaxiBus » n'offre aucune prestation pour des groupes ni aucun service spécifique à l'adresse d'établissements spécialisés quels qu'ils soient.

3 Couverture géographique

« TaxiBus » couvre les déplacements sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale ainsi qu'une zone d'environ 500m à vol d'oiseau autour des lignes du réseau régulier en dehors de la Région Bruxelles-Capitale. Les coordonnées précises de dessertes sont intégrées dans le logiciel d'aide à la planification.

Les lieux de prise en charge et dépose doivent être situés en voirie publique ouverte à la circulation automobile. Dans certains cas particuliers les lieux de dépose ou de prise en charge peuvent être imposés par la STIB qui s'efforce de transmettre une information spécifique au voyageur.



4 Trajets autorisés

Aucun type de déplacement n'est prioritaire. Les trajets de moins de 500 m sont refusés.

Les lieux de prise en charge et dépose sont identiques pour la personne handicapée et, le cas échéant, la personne qui l'accompagne.

La durée minimale entre une dépose et la reprise d'un voyageur est d'une heure.

5 Amplitude du service

5.1 DISPONIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT

Le service est opérationnel tous les jours de l'année.

La prise en charge a lieu à l'adresse de départ au plus tôt à 5h. La dépose à l'adresse de destination a lieu au plus tard à 1h du matin.

5.2 DISPONIBILITÉ DES SERVICES DE RÉSERVATION

Par internet via le site www.taxibus.be :

- > 24 heures sur 24.

Par téléphone au Customer Care, au numéro 02 515 23 65 :

- > du lundi au vendredi, de 7h à 19 heures ;
- > le samedi, de 8h à 16 heures.

Cet horaire est susceptible d'être adapté en fonction de contraintes opérationnelles. Les usagers en sont alors avertis par message sur le serveur vocal d'accueil.

L'accueil téléphonique n'est pas disponible les dimanches et jours fériés.

Lors du contact avec le Customer Care, pour des raisons de qualité et d'amélioration du service, l'appel est enregistré. Les usagers en sont informés lors de leur appel.



6

Personnes autorisées

6.1 PERSONNES HANDICAPÉES

« TaxiBus » est ouvert exclusivement aux personnes handicapées reconnues par l'Etat belge et détentrices d'une attestation officielle délivrée par [le Service Public Fédéral \(SPF\) Sécurité Sociale](#) ou une des entités régionales ([Iriscare](#), [VAPH](#), [AVIQ](#), [DSL](#)) ou d'une carte nationale de réduction sur les transports en commun, lesquelles attestent d'au moins un des éléments suivants :

- > une réduction d'autonomie d'au moins 12 points ;
- > une invalidité permanente des membres inférieurs occasionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 % ;
- > une paralysie complète ou une amputation des membres supérieurs ;
- > un handicap visuel dont le taux d'incapacité est d'au moins 90 % ;
- > une reconnaissance à au moins 80 % ou 6 points dans le pilier 1 relatif aux allocations familiales majorées pour les enfants.

Les enfants doivent avoir un minimum de 6 ans pour voyager seuls à bord de « TaxiBus ».

Toute personne voyageant seule à bord de « TaxiBus » doit avoir l'autonomie et le discernement nécessaire pour ce faire.

Les enfants (handicapés ou valides) ainsi que les personnes placées sous statut d'incapacité sont transportés dans les mêmes conditions que les adultes. Aucune surveillance spécifique, ni aménagement particulier du véhicule ne sont mis en place. Ils voyagent sous la seule responsabilité de leurs représentants légaux. Les chauffeurs n'assument aucune responsabilité à cet égard.

6.2 ACCOMPAGNATEURS AIDANTS

S'il ne dispose pas de suffisamment d'autonomie et/ou de discernement pour voyager seul, l'utilisateur doit être accompagné d'une personne de son choix.

En cas de difficulté résultant du comportement de l'utilisateur, dans le respect des principes d'aménagements raisonnables et après avoir tenté une médiation avec le voyageur ou son représentant légal, la STIB peut imposer à ce voyageur qu'il se fasse accompagner par une personne marchante qui voyage alors gratuitement. Faute de solution, la STIB peut exclure la personne de « TaxiBus ».



6.3 ACCOMPAGNATEURS NON AIDANTS

Le voyageur peut être accompagné d'une personne marchante de son choix. Si le voyageur doit voyager avec ses enfants, il est souvent nécessaire de convenir d'aménagements raisonnables (voir le point 10.3 ci-dessous).

6.4 RÔLE DES AIDANTS PROCHES

Certaines personnes qui entourent les personnes en situation de handicap effectuent des réservations pour les personnes dont elles ont la charge et ont besoin de suivre l'organisation des voyages.

«TaxiBus» peut prendre note de deux contacts par voyageur inscrit et leur communiquer des informations spécifiques relatives à l'organisation des voyages (Confirmation de réservation, d'annulation, envoi de sms opérationnels, de décompte du solde de voyages, ...).

L'organisation relative à ceci est à convenir via le formulaire d'inscription ou en contactant le Customer Care.

7

Procédure d'inscription

7.1 CANDIDATURES

Les candidats-usagers doivent constituer un dossier d'inscription disponible sur www.stib.brussels et auprès du Customer Care de la STIB :

STIB – Customer Care
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles
070 23 2000 (0,30€/minute)

Le dossier comprend :

- > le formulaire d'inscription à «TaxiBus», dûment rempli;
- > la preuve du droit d'accès, au travers d'une attestation officielle délivrée par le Service Public Fédéral (SPF) Sécurité Sociale ou une des entités régionales (Iriscare, VAPH, AVIQ, DSL) ou d'une carte nationale de réduction sur les transports en commun;
- > une copie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport du demandeur;
- > la demande de création d'une carte MOBIB.

Les candidats-usagers transmettent leur dossier d'inscription complet, par le formulaire de contact disponible sur www.stib.brussels ou par courrier postal, au Customer Care.



7.2 TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INSCRIPTION

Si le dossier est conforme, une confirmation d'inscription à «TaxiBus» est adressée à l'utilisateur, par le Customer Care. Dans cette confirmation se trouvent les modalités pratiques, notamment pour accéder à l'espace personnel et alimenter le compte mobilité avant d'effectuer des réservations.

Si le dossier est incomplet, le demandeur dispose de 30 jours pour envoyer les informations ou documents manquants. Au-delà, une nouvelle demande d'inscription doit être introduite.

Le refus motivé est signifié par courrier postal ou électronique au demandeur.

Tous les courriers sont traités dans les meilleurs délais.

7.3 DURÉE DE VALIDITÉ DE L'INSCRIPTION

Si la preuve de handicap fournie lors de l'inscription mentionne une date de fin de validité, l'inscription est automatiquement suspendue à partir de cette date. L'utilisateur est tenu d'envoyer une éventuelle nouvelle attestation ou carte en temps utile pour que la validité de son inscription à «TaxiBus» puisse être prolongée.

Si l'utilisateur n'a pas effectué de voyage pendant deux ans, son inscription est annulée et ses données sont archivées. Toute nouvelle utilisation éventuelle de «TaxiBus» nécessite une réinscription.

8

Aides techniques

Lorsqu'il a recours à des aides techniques pour assurer ses déplacements avec «TaxiBus», le voyageur garantit que ces équipements sont en parfait état technique. Dans le cas contraire, le transport peut lui être refusé.

8.1 GABARIT DES FAUTEUILS ROULANTS

Afin de bénéficier de «TaxiBus» dans des conditions de confort et sécurité optimales, les personnes en fauteuil roulant doivent pouvoir être transportées dans les taxis adaptés dont les dimensions ont été définies par la Région Bruxelles-Capitale.

La hauteur disponible pour la personne assise dans son fauteuil roulant est de 1,40m maximum tandis qu'au point d'entrée dans le véhicule, cette mesure est égale à 1,35m. La longueur disponible est de 1,30m tandis que la largeur est de 0,70m.



Les personnes qui se déplacent au moyen d'aides techniques de plus gros gabarit (fauteuils, scooters, ...) s'exposent à une réduction importante de l'offre de service, voire à une incompatibilité totale avec «TaxiBus». La STIB étudie ces situations au cas par cas, dans l'esprit et les limites des aménagements raisonnables relatifs à la non-discrimination.

8.2 CHIENS D'ASSISTANCE

Les chiens d'assistance sont admis en tout temps dans les véhicules mis à disposition de «TaxiBus». Ils voyagent gratuitement comme le prévoit la loi. Ils doivent être tenus en laisse par leur maître et sont dispensés du port d'une muselière.

A l'exception des personnes en fauteuil roulant, dans les taxis, les utilisateurs de chiens d'assistance prennent place sur le siège convoyeur et installent leur chien entre leurs jambes. La présence du chien à l'arrière du véhicule est alors exclue.

Les chiens d'assistance de personnes en fauteuil roulant, prennent place à leurs côtés, dans l'espace réservé à l'ancrage du fauteuil roulant.

Ni la STIB ni aucun des opérateurs, publics ou privés, auxquels elle pourrait faire appel pour assurer le service, ne pourront être tenus responsables des accidents dont les animaux seraient la cause. Leur propriétaire est seul responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

8.3 AIDES TECHNIQUES SPÉCIFIQUES ET SIÈGES AUTO

Aucune aide technique spécifique (coquilles...), ni siège auto ne peut être installé sur les sièges des véhicules.



9

Tarifs

9.1 TARIFS

Les tarifs des différents titres de transports, suppléments et surtaxes sont établis par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale conformément à l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. Le détail des prix est présenté sur le site internet de la STIB.

Chaque personne transportée dans le cadre de «TaxiBus» paie le prix d'un voyage. Les accompagnateurs imposés par la STIB ne paient toutefois pas.

9.2 PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

9.2.1 PRÉPAIEMENT OBLIGATOIRE

La validation de la réservation est soumise au prépaiement des trajets. A cet effet, le voyageur alimente son compte mobilité créé dans les logiciels d'organisation du transport.

Le compte mobilité est alimenté par virement bancaire au crédit du compte bancaire BE45 0963 2094 1089 de la STIB. Chaque virement doit être effectué quelques jours avant le voyage (de manière à ce que le paiement ait été reçu par la STIB avant la réservation) et accompagné de la communication structurée reçue lors de l'inscription. Les montants versés sont transformés en nombre de voyages dans les logiciels d'organisation du transport.

Il est impératif d'utiliser la bonne communication structurée pour les paiements. Les paiements effectués sans communication structurée ou avec une communication erronée ne peuvent pas être traités par les logiciels d'organisation du transport. Cela peut occasionner une impossibilité d'organiser le transport.

Aucune remise d'argent (en liquide, chèques, titres-services ou autres valeurs) aux chauffeurs n'est autorisée.

Le cas échéant, les suppléments et surcharges sont déduits du compte mobilité.

9.2.2 FACTURATION

Le voyageur a accès à l'état de son compte mobilité via un espace personnel sur www.taxibus.be ou par téléphone, au travers du Customer Care.

9.2.3 REMBOURSEMENTS

Les montants versés au compte de la STIB ne sont remboursés que sur demande en cas de décès de l'utilisateur ou d'erreur manifeste. Dans ce cas, des frais administratifs, tels que déterminés par l'arrêté tarifaire, sont appliqués et déduits du solde à rembourser.



10

Organisation des voyages

10.1 AVANT LE VOYAGE

10.1.1 RÉSERVATION ORDINAIRE

La réservation de «TaxiBus» doit être enregistrée via le compte mobilité de l'utilisateur sur www.taxibus.be ou par téléphone, au travers du Customer Care.

Dans tous les cas, la réservation doit être effectuée au plus tard la veille du jour du transport, avant la fermeture du Customer Care.

Lors de la réservation, il est impératif de préciser, pour l'aller comme pour le retour :

- > les nom et prénom de l'utilisateur ;
- > la présence éventuelle d'un accompagnateur ;
- > le jour et la date du déplacement ;
- > l'adresse précise du lieu de montée ;
- > l'adresse précise du lieu de descente ;
- > l'heure la plus importante, à choisir entre « arriver avant » et « partir après ».

La STIB communique à ce moment une heure de prise en charge indicative, en tenant compte de la contrainte horaire exprimée.

L'opérateur de transport (STIB ou sous-traitant) est choisi automatiquement par le logiciel de gestion. L'utilisateur n'a pas la possibilité de choisir l'opérateur.

L'utilisateur est invité à prévoir un délai raisonnable entre la contrainte exprimée lors de la réservation et la contrainte réelle du rendez-vous envisagé.

Avant de valider la réservation, l'utilisateur est invité à vérifier si les données encodées correspondent bien à sa demande.

Le nombre de réservations effectuées sur www.taxibus.be lors d'une même connexion n'est pas limité.

Afin de permettre à chacun d'être servi rapidement, le nombre de réservations faites lors d'un appel téléphonique peut être limité en fonction des circonstances.



10.1.2 RÉSERVATION AUTOMATIQUE

L'utilisateur qui voyage sur base régulière, c'est-à-dire plusieurs fois par semaine, aux mêmes heures, avec les mêmes points de départ et de destination peut se voir proposer une « réservation automatique » par la STIB, dans ce cas l'utilisateur ne doit plus effectuer de réservation pour les trajets visés.

En contrepartie, il doit veiller à alimenter régulièrement son compte mobilité et ne pas oublier de signaler ses absences (congrés, maladies, ...).

Les règles relatives aux annulations des voyages et aux non présentations exprimées ci-après sont d'application. De plus, en cas de non-respect régulier de ces obligations, l'avantage de « réservation automatique » peut être supprimé par la STIB sur simple appel téléphonique au voyageur ou son représentant légal.

La « réservation automatique » n'est pas modifiable. L'utilisateur qui modifie une « réservation automatique » perd irrévocablement son avantage. Il conserve bien entendu la possibilité d'enregistrer d'autres réservations pour d'autres voyages.

10.1.3 ANNULATION AVANT LA DATE DU VOYAGE

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer un déplacement programmé, il est tenu d'annuler le voyage dès que possible soit via www.taxibus.be, soit en téléphonant au Customer Care.

Le montant des voyages annulés avant la veille du départ à 19h est crédité sur le compte mobilité du voyageur.

Toute annulation qui n'est pas notifiée dans ce délai ne donne lieu à aucun remboursement et est passible d'un supplément, comme déterminé dans l'arrêté tarifaire.

10.2 INFORMATIONS

La mission de « TaxiBus » repose notamment sur une communication précise avec les usagers et, au besoin, leurs aidants proches.

En dehors de l'espace personnel sur www.taxibus.be et de l'accueil téléphonique du Customer Care, le voyageur (ou maximum 3 aidants proches) reçoit des e-mails et SMS avant, pendant et après le voyage.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation pour le voyageur, la possession et la capacité d'utilisation d'un téléphone portable facilite les aspects opérationnels du transport, le plus souvent à l'avantage du voyageur.



10.2.1 INFORMATION AVANT LA DATE DU VOYAGE

10.2.1.1 CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Lorsqu'il effectue une réservation, l'utilisateur en reçoit confirmation par e-mail. Le mail fait la synthèse des éléments convenus lors de la réservation de chaque voyage.

La veille du voyage à 20h, un SMS est envoyé à l'utilisateur pour lui signifier l'heure définitive de prise en charge. Celle-ci peut différer d'une vingtaine de minutes par rapport à celle annoncée lors de la prise de réservation; elle respecte néanmoins toujours la contrainte initiale « Arriver avant » ou « Partir après ».

Les e-mails et SMS sont expédiés dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires.

10.2.1.2 BILAN DES RÉSERVATIONS

Les informations concernant les voyages réservés ainsi que les heures prévues (définitives à partir de la veille du voyage à 20h) sont visibles à tout moment via le compte mobilité du voyageur sur www.taxibus.be.

Le voyageur peut également y consulter l'historique de ses commandes pour l'année en cours.

10.2.2 LE JOUR DU VOYAGE

10.2.2.1 ANNULATION ET NON PRÉSENTATION

S'il annule son voyage le jour même, le voyageur est tenu de prévenir « TaxiBus » dès que possible soit via www.taxibus.be, soit en téléphonant au Customer Care.

Une non présentation est la situation dans laquelle un voyageur ne se présente pas au rendez-vous fixé. En cas de non présentation, toute autre course prévue le même jour est annulée.

Le coût lié aux annulations tardives et non présentations est déterminé par l'arrêté tarifaire.

10.2.2.2 COMMUNICATION

Avant l'arrivée du véhicule, le voyageur reçoit un SMS pour lui indiquer que le véhicule est proche du lieu de prise en charge.



10.2.3 PRISE EN CHARGE

Le voyageur est pris en charge à l'adresse où est fixé le rendez-vous, en voirie publique ouverte à la circulation automobile. Il est tenu d'être prêt à embarquer dès que le véhicule arrive.

Le chauffeur n'est pas habilité à pénétrer à l'intérieur des bâtiments; il n'est aucunement obligé de sonner aux portes pour s'annoncer. Lorsqu'une personne est manquante à l'adresse de départ, le chauffeur crie son nom depuis l'extérieur de son véhicule.

Le chauffeur aide le voyageur entre le seuil du bâtiment et le véhicule. Il l'aide à monter si nécessaire et l'installe à bord du véhicule. Il assure la manipulation de l'élévateur ou la rampe d'accès, l'ancrage de la chaise roulante le cas échéant et vérifie que la ceinture de sécurité de chaque passager est bouclée (sauf pour les passagers porteurs de dérogation).

10.2.4 SÉCURITÉ ET CONTRÔLE

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le voyageur qui en est dispensé, doit fournir une copie de la carte de dérogation émise par le SPF Mobilité. Il doit en outre être en possession de cette carte pendant les voyages en cas de contrôle.

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité. Le chauffeur s'assure notamment que chaque voyageur et accompagnateur attache sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants sont tous fixés dans le véhicule.

Le chauffeur s'assure que tout autre appareil d'aide à la mobilité embarqué ne présente pas de danger pour les autres usagers. Toutefois, la responsabilité de leur présence à bord et des éventuels dégâts causés par ces appareils reste celle de leur propriétaire.

Tant les chauffeurs (STIB ou sous-traitant) que les contrôleurs dépêchés par la STIB pour effectuer la mission de « TaxiBus » ont en droit de demander au client de présenter sa carte MOBIB aux fins de contrôle.



Des contrôles sont organisés par la STIB afin de garantir la qualité de service. Ces contrôles sont organisés par le personnel accrédité de la STIB et visent la manière dont le service est rendu à la clientèle par les chauffeurs, indépendamment du fait qu'ils soient attachés à la STIB ou à ses fournisseurs.

10.2.5 CHOIX DE L'ITINÉRAIRE

Seuls les points de montée et de descente précisés lors de la réservation sont pris en compte. Le voyage est effectué suivant l'itinéraire déterminé par l'opérateur de transport.

Aucune étape intermédiaire, détour ou changement de destination, demandé par le voyageur pendant le trajet, n'est autorisé.

«TaxiBus» est un service de transport en commun. Il est normal que les itinéraires comportent des étapes destinées à aller chercher ou déposer un ou plusieurs autres passagers.

10.2.6 DÉPOSE

Le voyageur est déposé à l'adresse convenue lors de la réservation.

Le chauffeur aide le voyageur à descendre du véhicule et à gagner le seuil du bâtiment pour autant que ce dernier soit en voirie publique, ouverte à la circulation automobile.

Le chauffeur ne s'assure en aucun cas de la prise en charge du voyageur par un quelconque tiers.

10.3 AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES

Sur demande du voyageur ou celle de son représentant légal, la STIB étudie au cas par cas, dans les limites du principe de non-discrimination, les aménagements raisonnables possibles pour des situations non définies dans le présent règlement. Les demandes d'aménagements raisonnables doivent être introduites auprès du Customer Care. Elles sont coordonnées et gérées par l'Accessibility Manager de la STIB.



11

Ponctualité et information en temps réel

11.1 PONCTUALITÉ

Sauf incident indépendant de sa volonté, « TaxiBus » part au plus tard à l'heure prévue.

« TaxiBus » n'est pas tenu d'attendre au-delà de l'heure prévue ni d'offrir une alternative au voyageur en défaut, quelle qu'en soit la raison.

Un voyage dont la prise en charge ou la dépose est effectuée avec maximum 10 minutes de retard par rapport aux horaires confirmés la veille du départ (« Arriver avant » ou « Partir après ») est considéré à l'heure.

Lorsqu'une réservation a été enregistrée, tant la STIB que les opérateurs, publics ou privés, auxquels elle pourrait faire appel pour assurer le service « TaxiBus », mettent tout en œuvre pour opérer le transport dans les meilleures conditions possibles et pour respecter les horaires convenus.

Il arrive toutefois, pour des raisons indépendantes de leur volonté, que le service subisse des retards de prise en charge et/ou de dépose ou que le service soit interrompu (par exemple, en raison des conditions hivernales, fermeture de voiries, cas de force majeure, etc.).

Dans les cas d'interruption du service, dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires, le voyageur reçoit un SMS ou un appel téléphonique pour l'avertir de la perturbation. Sous réserve de ce qui est prévu au paragraphe suivant, les retards et interruptions ne donnent droit à aucun remboursement.

La responsabilité de la STIB ne pourra être engagée à l'égard des usagers (hors cas d'accidents et préjudices corporels) que pour autant que celle-ci ou l'opérateur, public ou privé, auquel elle peut faire appel pour assurer les prestations prévues dans le cadre de « TaxiBus », ait commis une faute lourde ou intentionnelle dans l'exercice de ses missions.

Si cette faute a occasionné une annulation, un retard ou une perturbation quelconque du voyage de l'utilisateur, la compensation maximum qui pourrait le cas échéant, être accordée par la STIB est forfaitairement fixée à la valeur d'un voyage, dont la STIB pourra s'acquitter en nature ou par équivalent, à l'exclusion de toute autre compensation directe ou indirecte.

Dans les autres cas, la réparation du dommage matériel éventuellement causé à l'utilisateur par la STIB ne pourra excéder un montant maximum de 150 EUR. Les dommages causés par un opérateur, public ou privé, auquel la STIB aurait fait appel pour assurer les prestations prévues dans le cadre de « TaxiBus » sont assumés par cet opérateur.



11.2 INFORMATION EN TEMPS RÉEL

Si le voyageur attend un véhicule depuis plus de 10 minutes, il peut contacter le Customer Care pour demander des informations. L'appel est alors transféré vers le centre d'appel du prestataire en charge du voyage.

12 Infractions

Les infractions dûment constatées par les agents assermentés pourront donner lieu à poursuites ainsi qu'à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur.

En outre, toute personne qui fait un usage détourné de « TaxiBus » tel que défini dans le présent règlement s'expose à l'exclusion immédiate de « TaxiBus » et à des poursuites de la part de la STIB.

13 Réclamations, service à la clientèle et médiation

Les réclamations éventuelles ou les demandes d'aménagements raisonnables par rapport à ce règlement peuvent être adressées au 070 23 2000 (0,30€/minute), sur www.stib.brussels ou encore par écrit à :

STIB – Customer Care
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles

La STIB s'engage à apporter une réponse à toute réclamation endéans les 10 jours ouvrables après réception.

Le voyageur peut recourir au service de médiation auprès de la STIB.

Pour que la réclamation soit recevable, les conditions suivantes doivent être réunies :

- > la réclamation se rapporte à des faits commis moins de trois mois avant son introduction auprès de la STIB ;
- > le plaignant a saisi la STIB de cette même réclamation, au moins trente jours calendrier avant de l'introduire au service de médiation ;
- > le plaignant adresse la réclamation au service de médiation, rue du Gentilhomme 3 - 1000 Bruxelles ou par mail à mediateur@stib.brussels ;
- > le plaignant est un usager de la STIB ou son représentant légal et il a un intérêt personnel.



14

Dispositions complémentaires

14.1 ENTRÉE EN VIGUEUR, CHAMP D'APPLICATION ET RÉVISION

Le présent règlement entre en vigueur dès sa publication sur le site internet www.stib.brussels. Il est également consultable sur le site internet www.taxibus.be via le compte mobilité de l'utilisateur et est disponible en version simple, grands caractères ou braille sur imprimée demande auprès du service Customer Care de la STIB.

Le présent règlement pourra être modifié à tout moment par la STIB, notamment en raison de contraintes liées à sa mission de service public, de mise en conformité avec des décisions prises par les autorités publiques ou de contraintes opérationnelles.

Les modifications sont opposables aux usagers dès leur publication sur le site internet www.stib.brussels et les usagers sont tenus de s'y conformer, sans compensation.

En utilisant l'offre «TaxiBus» de la STIB, en ce compris les véhicules mis à disposition par les opérateurs, publics ou privés, avec lesquels la STIB a conclu un accord de collaboration, l'utilisateur reconnaît qu'il a pris connaissance du présent règlement et accepte de s'y conformer sans aucune réserve.

14.2 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La STIB recueille et traite des données à caractère personnel afin de remplir la mission d'intérêt public qui lui a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale.

La STIB veille à ce que les données récoltées le soient conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données («RGPD») et la loi nationale applicable en la matière, la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 30 juillet 2018.

Les données à caractère personnel communiquées par les usagers ou leurs représentants légaux sont récoltées, traitées et conservées par la STIB conformément à la politique de protection de la vie privée telle que publiée sur le site www.stib.brussels. Il est également possible d'exercer ses droits en tant que personne concernée.



Les données sont traitées pour les finalités suivantes :

- > La planification et la réalisation des déplacements organisés dans le cadre de «TaxiBus» ;
- > l'élaboration de statistiques de fréquentation et de production ;
- > l'évaluation de l'offre de la STIB relative aux services spécifiques destinés aux personnes à mobilité réduite, éventuellement via des enquêtes ;
- > la communication de nouvelles offres et améliorations du réseau STIB en matière d'accessibilité.

Certaines données peuvent être assimilées à des données de santé. Leur traitement nécessite donc un consentement explicite de la part de l'utilisateur. Celui-ci est recueilli lors de l'inscription du voyageur à «TaxiBus».

La STIB partage ces données avec les opérateurs, publics ou privés, auxquels elle pourrait faire appel pour assurer le service et qui prennent en charge les missions de transport qui leur sont confiées.

La STIB conserve les données de l'utilisateur maximum 5 ans après la fin du contrat qui les lie.

De plus, lors du contact avec le Customer Care, pour des raisons de qualité et d'amélioration du service, l'appel est enregistré. Les usagers en sont informés lors de leur appel.

En outre, le site internet de la STIB et celui de «TaxiBus» utilisent des cookies pour faciliter la navigation. La politique d'utilisation des cookies est disponible sur le site www.stib.brussels.

14.3 AUTRES DISPOSITIONS LÉGALES

Hormis les présentes dispositions particulières, toutes les dispositions légales et réglementaires applicables au réseau régulier du service public de transport en commun à Bruxelles sont également d'application dans le cadre du service «TaxiBus».

