

Règlement d'utilisation de TaxiBus

Table des matières

Table des matières.....	0
Préambule.....	1
Article 1 : Objet.....	1
Article 2 : Modalités d'accès au service	2
2.1 - Personnes autorisées.....	2
2.2 - Inscription et durée de validité	3
2.3 - Couverture géographique et trajets autorisés.....	3
2.4 - Amplitude du service	4
Disponibilité des véhicules	4
Disponibilité des services de réservation auprès du Customer Care.....	4
2.5 - Réservation – Annulation – Information – Groupage.....	4
La réservation.....	4
L'annulation.....	4
L'information.....	5
Groupage	5
2.6 - Prise en charge	5
2.7 – Sécurité.....	5
Article 3 : Tarification et paiement des titres de transport.....	6
3.1 - Tarifs.....	6
3.2 - Paiement des titres de transport.....	7
Article 4 : Conditions de transport des animaux et objets divers.....	7
4.1 – Animaux.....	7
4.2 – Colis.....	8
4.3 - Denrées alimentaires.....	8
Article 5 : Objets perdus ou volés.....	8
Article 6 : Réclamations	9
Article 7 : Infractions.....	9
Article 8 : Information des voyageurs	9
Article 9 : Dispositions et questions complémentaires	9
Article 10 : Vie privée	10

Préambule

« *TaxiBus* » est un service de transport public collectif au profit des personnes ne pouvant pas utiliser le réseau urbain de transport classique en raison de leur handicap reconnu. Sa mission est de rendre le meilleur service public possible pour le maximum d'usagers en optimisant au mieux les véhicules et ressources humaines mis à disposition.

Le service est opéré avec des véhicules de la flotte de la STIB. Ces véhicules ont été spécialement adaptés pour permettre notamment le transport des personnes en fauteuil roulant. Le service « *TaxiBus* » bénéficie en outre d'une collaboration avec des services de taxis disposant également de véhicules adaptés.

Le service « *TaxiBus* » s'adresse à des personnes autonomes dans leurs déplacements ou accompagnées d'une personne valide. Ce n'est donc pas un service d'accompagnement pour des tâches autres que du transport.

Article 1 : Objet

Sans préjudice des règles de transport applicables au réseau régulier de la STIB, 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* » dans la zone géographique définie.

« *TaxiBus* » est un service de transport collectif, spécialisé, à la demande, de porte à porte. Il assure, sur réservation préalable, le transport de l'utilisateur de l'adresse du lieu de départ jusqu'à l'adresse du lieu de destination.

Le service « *TaxiBus* » ne comprend pas de prestations de services d'assistance médicale, d'accompagnement ou d'aide aux personnes handicapées. Les chauffeurs n'ont aucune formation en ce domaine et ne peuvent en aucun cas être tenus de fournir la moindre prestation à cet égard.

Article 2 : Modalités d'accès au service

2.1 - Personnes autorisées

Le service « *TaxiBus* » est ouvert exclusivement aux personnes reconnues handicapées par le [Service Public Fédéral \(SPF\) Sécurité Sociale](#) à concurrence 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% ;
- les enfants (jusque 21 ans) qui sont reconnus à au moins 80% dans le pilier 1 relatif aux allocations familiales majorées pour les enfants.

Lorsque le handicap est trop important et/ou que la personne n'a pas d'autonomie pour se déplacer seule, elle doit être accompagnée sur le service « *TaxiBus* » *par un tiers de son choix*.

Le service « *TaxiBus* » peut s'ouvrir aux enfants se déplaçant sous la responsabilité d'une personne handicapée, sous réserve de disponibilité de places.

La destination doit être la même pour la personne handicapée et la/les personnes qui voyagent avec elle.

Les enfants ainsi que les personnes placées sous statut d'incapacité sont transportés dans les mêmes conditions que les adultes. Aucune surveillance spécifique n'est mise en place. Ils voyagent donc sous la seule responsabilité de leurs représentants légaux. Les chauffeurs n'assument donc aucune responsabilité à cet égard.

2.2 - Inscription et durée de validité

Les usagers doivent constituer un dossier d'inscription disponible auprès du Customer Care de la STIB :

STIB – Customer Care
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles
070 23 2000
www.stib.be

Le dossier comprend :

- une demande d'inscription au service « *TaxiBus* » ;
- une copie de l'*attestation générale* délivrée par le SPF Sécurité Sociale.

Les usagers transmettent leur dossier d'inscription complet au Customer Care.

Si le dossier est accepté, une confirmation d'inscription au service « *TaxiBus* » est adressée au voyageur, par le Customer Care. Le refus est signifié par courrier au demandeur. Tous les courriers sont traités dans les meilleurs délais.

L'inscription reste valable pour autant que le voyageur ait effectué un voyage dans l'année en cours. Si le voyageur n'utilise plus le service pendant une année, la STIB archive ses coordonnées.

2.3 - Couverture géographique et trajets autorisés

« *TaxiBus* » couvre uniquement les déplacements sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale avec possibilité d'extension jusqu'à 500m maximum à vol d'oiseau au-delà des zones de la Région Bruxelles-Capitale desservies par le réseau régulier. Les coordonnées précises de dessertes sont intégrées dans le logiciel d'aide à la planification.

Quelle que soit la raison du déplacement, aucun type de déplacement n'est prioritaire ni interdit.

Seuls les points de montée et de descente précisés lors de la réservation sont pris en compte. La course est effectuée suivant l'itinéraire déterminé par l'opérateur de transport. Aucune étape intermédiaire ou détour, demandé par le voyageur pendant le trajet, n'est autorisé.

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

Les trajets de moins de 500 mètres sont refusés.

2.4 - Amplitude du service

Disponibilité des véhicules

Le service est opérationnel du lundi au samedi sauf les jours fériés. La première prise en charge a lieu à l'adresse de départ à 5h, la dernière dépose à l'adresse de destination a lieu à 1h du matin.

Disponibilité des services de réservation auprès du Customer Care

Par téléphone au numéro 02 515 23 65 :

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

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

Par internet via le lien « *TaxiBus* » :

- 24 heures sur 24.

2.5 - Réservation – Annulation – Information – Groupage

La réservation

Délai de réservation

La réservation doit être enregistrée auprès du Customer Care au plus tard la veille ouvrable du transport à la fermeture du service.

Information requise

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

- les nom et prénom du voyageur ;
- la présence d'accompagnateur(s) et/ou d'enfants ;
- 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 l'heure de départ et l'heure d'arrivée.

L'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer un déplacement programmé, il est tenu d'en informer le Customer Care dans les meilleurs délais.

L'information

Le principe de planification repose sur un système de « premier entré, premier servi ».

Au moment de la commande, l'heure de prise en charge réservée est immédiatement communiquée au voyageur.

Dans la mesure du possible, sans frais supplémentaire, avant l'arrivée du véhicule, le voyageur reçoit un sms pour lui indiquer que le véhicule est proche du lieu de prise en charge.

Groupage

« *TaxiBus* » est un transport collectif. Il est normal que le chauffeur n'emprunte pas le chemin le plus direct entre les points de départ et d'arrivée d'un même voyageur s'il s'agit d'aller chercher ou de déposer un ou plusieurs autres passagers.

2.6 - Prise en charge

Le chauffeur n'est pas habilité à pénétrer à l'intérieur des bâtiments. Le voyageur est donc pris en charge à l'adresse où est fixé le rendez-vous.

Le chauffeur aide le voyageur entre le seuil du bâtiment et le véhicule. Il l'aide à monter et descendre si nécessaire et installe la personne à bord du véhicule. Il assure la manipulation de l'élévateur, l'ancrage de la chaise roulante le cas échéant et garantit que la ceinture de sécurité de chaque passager est bouclée.

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.

Sauf incidents indépendants de sa volonté, « *TaxiBus* » part à l'heure prévue. En cas d'absence de l'usager, le chauffeur avertit son dispatching. « *TaxiBus* » n'est pas tenu d'offrir une alternative au voyageur en défaut, quelle qu'en soit la raison.

2.7 – Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité à bord est obligatoire.

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.

Article 3 : Tarification et paiement des titres de transport

La STIB propose différents types de titres de transport, auxquels sont associés des caractéristiques spécifiques en termes de durée de validité, étendue géographique de l'accès, modalités d'obtention, nature du support, etc. Ces caractéristiques sont identifiées pour chaque titre de transport dans la description qui en est donnée aux termes du présent document. Les tarifs des différents titres de transports sont établis par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale conformément à l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990.

L'utilisateur est tenu de se conformer à tout moment et sans compensation à toute modification (tarifaire ou autre) de son titre de transport en cours d'utilisation de même qu'à tout changement dans l'offre de la STIB ou plus généralement dans les conditions d'accès et d'utilisation du service public de transport, suite à une décision prise par l'autorité ou l'organe compétent dans le respect de la réglementation en vigueur, ou suite à des modifications décidées par ou convenues avec les autorités ou organes en charge des autres réseaux de transport public avec lesquels la STIB opère en interopérabilité (De Lijn, TEC et SNCB).

3.1 - Tarifs

Le prix d'un voyage est celui fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour du paiement.

L'annulation d'un voyage doit être communiquée à la STIB au plus tard la veille ouvrable du déplacement à 19h. Tout voyage non décommandé dans ce délai est porté en compte.

L'absence du voyageur au lieu et à l'heure de prise en charge fait l'objet d'une surtaxe telle que définie dans la grille tarifaire en vigueur.

3.2 - Paiement des titres de transport

La validation de la réservation est soumise au prépaiement des trajets réservés.

Le voyageur alimente le compte bancaire en multiples du prix de dix voyages.

Le montant minimum versé au compte de la STIB est équivalent au prix de 10 voyages tandis que le maximum est limité à 50 voyages. Tous paiements doivent exclusivement être exécutés par virement bancaire au crédit du compte bancaire de la STIB n° BE45 0963 2094 1089 accompagné de la communication structurée reçue lors de l'inscription. Aucune remise d'argent ou chèques aux chauffeurs n'est autorisée.

Les montants versés sont transformés en nombre de voyages dans les logiciels d'organisation du transport. La durée de validité des voyages est de un an à dater du dernier versement.

Le voyageur a accès à l'état de son compte via la plateforme de réservation en ligne et au travers du Customer Care.

Les montants versés au compte de la STIB ne sont remboursés que dans les cas de force majeure ou erreur manifeste.

Article 4 : Conditions de transport des animaux et objets divers

4.1 – Animaux

Les animaux d'assistance sont admis. Ils doivent alors être tenus en laisse par leur maître.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent également être admis s'ils sont portés par leur maître. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas, 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.

4.2 – Colis

Sont admis et peuvent être transportés gratuitement :

- les petits bagages à main ;
- les colis dont la plus grande dimension est inférieure à un mètre ;
- les poussettes d'enfant.

En aucun cas, 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 causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur en est responsable.

Le chauffeur n'est pas habilité à assurer la manutention des colis.

4.3 - Denrées alimentaires

Toutes denrées alimentaires sont transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

Article 5 : Objets perdus ou volés

Ni la STIB ni aucun des opérateurs, publics ou privés, auxquels elle pourrait faire appel pour assurer le service, ne sont responsables des objets perdus ou volés. L'utilisateur peut à tout moment contacter le Customer Care afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

Article 6 : Réclamations

Les réclamations éventuelles peuvent être adressées au 070 23 2000, sur www.stib.be 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 15 jours ouvrables après réception.

Article 7 : 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.

Article 8 : Information des voyageurs

Ce règlement est adressé systématiquement au voyageur lors de son inscription au service. Il est par ailleurs disponible pour les usagers sur demande auprès du Customer Care et consultable sur le site internet de la STIB.

Article 9 : Dispositions et questions complémentaires

Hormis les présentes dispositions particulières, toutes les lois, règles et dispositions opposables à quelque partie que ce soit, d'application sur le réseau régulier, sont également d'application dans le cadre du service « *TaxiBus* ».

Toute information complémentaire peut être obtenue auprès de :

STIB – Customer Care
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles
070 23 2000
www.stib.be

Article 10 : Vie privée

Les données à caractère personnel communiquées par les usagers sont conservées et traitées par la STIB. La STIB est le responsable pour le traitement des données et peut être contactée via le Customer Care dont les coordonnées sont reprises ci-dessous. Les données sont traitées pour les finalités suivantes :

1. gestion précontractuelle et contractuelle des services de transport (en ce compris le service après-vente);
2. mesure de l'évolution du profil des usagers des transports en commun (statistiques via données codées ou anonymes) ;
3. lutte contre la fraude ;

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, les usagers des services de la STIB disposent d'un droit d'accès aux informations qui les concernent et d'un droit de correction. S'ils souhaitent exercer ces droits, il convient de contacter la STIB à l'adresse suivante : STIB, Customer Care, Rue Royale, 76, 1000 Bruxelles.