

I. LA STIB

La Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB), dont le siège social est situé rue Royale, 76 à 1000 Bruxelles est une association de droit public chargée de l'exploitation du service public de transports en commun urbains au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Son organisation et l'organisation de ses activités sont régies par l'Ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale et à ses arrêtés d'exécution, par son contrat de gestion, par son cahier des charges, par les décisions du Gouvernement et de ses différents organes de gestion ainsi que par la législation et la réglementation applicables en Région de Bruxelles-Capitale aux transports en commun, notamment en matière de contrôle des titres de transport. Le service offert par la STIB est également tributaire des accords conclus avec les autorités et opérateurs des autres réseaux de transport public avec lesquels la STIB opère en interopérabilité.

Les règles, conditions et tarifs de transport sont fixés par arrêté du gouvernement :

- Les règles de comportement sont fixées par 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 ;
- Le prix des titres de transport et des supports des titres de transports, ainsi que des autres frais liés à l'utilisation de ces titres et supports, est fixé par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 décembre 2014 portant modification des prix du transport des voyageurs sur le réseau des transports urbains et régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale

Le présent document a pour objectif de fournir à l'utilisateur du service public de transport en commun urbain au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, une information non exhaustive sur les règles auxquelles il est tenu de se conformer lorsqu'il en fait usage. En empruntant le réseau de la STIB, l'utilisateur reconnaît qu'il a pris connaissance du présent document et accepte de s'y conformer sans aucune réserve. Le présent document pourra être modifié à tout moment par la STIB pour des motifs légitimes, notamment en raison de contraintes liées à sa mission de service public, de mise en conformité avec des décisions prises par les autorités publiques, de contraintes opérationnelles liées à l'infrastructure, au réseau, ou aux ressources. Les usagers seront tenus de se conformer à de telles modifications, sans compensation.

L'utilisateur de la STIB est par ailleurs soumis comme la STIB aux dispositions légales et réglementaires applicables au service public de transport en commun, et doit de se conformer à toute modification de ces dispositions avec effet immédiat. En aucun cas il ne pourra se prévaloir des dispositions du présent document pour s'exonérer de ses obligations légales et réglementaires, lesquelles priment sur le contenu du présent document en cas de contradiction. En cas de contradiction entre le présent document et une disposition légale ou réglementaire, singulièrement l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 ou l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 décembre 2014, mentionnés supra, c'est la disposition légale ou réglementaire qui prévaut.

II. GLOSSAIRE

Aux termes du présent document on entend par :

- Achats en ligne : pages internet permettant l'acquisition de titres de transport et de cartes MOBIB.
- Carte magnétique : ticket à piste magnétique anonyme qui ne peut héberger que des titres à la prestation (pas d'abonnement) .
- Carte MOBIB : carte nominative à puce électronique, d'une durée de validité de 5 ans, qui héberge virtuellement tout titre de transport acquis par ou pour son titulaire et fonctionnant au moyen d'une technologie sans contact. Cette carte nominative est personnelle et peut héberger l'ensemble des titres à la prestation, les abonnements propres à la STIB, les titres combinés et les abonnements et les titres à la prestation d'autres opérateurs de transport public belge ou d'autres prestataires de services. La carte contient les renseignements suivants : le nom, le prénom, la date de naissance, une photo d'identité, les profils tarifaires, la langue, le sexe et le code postal ainsi que les titres de transport acquis et les 3 dernières validations effectuées. Le client désireux d'obtenir une carte MOBIB STIB se verra dans l'obligation de compléter et signer au préalable le formulaire ad hoc.
- Carte MOBIB Basic : carte anonyme à puce électronique d'une durée de validité de 5 ans qui ne peut héberger que des titres à la prestation (pas d'abonnement).
- Correspondance : changement de véhicule lors d'un voyage.
- Interopérabilité du support : possibilité de voyager, quel que soit le support, sur les réseaux de différents opérateurs de transport public pour autant que ce support soit chargé d'un titre de transport valable sur le réseau de ces opérateurs. Chaque opérateur de transport public est responsable des cartes qu'il émet ainsi que du service après-vente qui y est lié.
- Interopérabilité du titre de transport : possibilité de voyager avec le même titre de transport sur les réseaux de différents opérateurs de transport public, pour autant que ce titre soit valable sur le réseau de ces opérateurs. Les règles d'utilisation de titres de transports de la STIB hébergés sur une carte MOBIB nominative ou anonyme d'un autre opérateur sont les mêmes que celles en vigueur pour une carte MOBIB de la STIB pour ce qui est de l'utilisation du réseau de la STIB. En cas d'utilisation du réseau d'un autre opérateur de transport, le client s'engage à respecter les règles de transport de cet opérateur, quelque soit l'opérateur de transport qui a émis la carte MOBIB. Les règles de transport sont disponibles auprès de chaque opérateur de transport.
- Ligne : itinéraire d'une ligne de bus, tram ou métro de terminus à terminus.
- Oblitérateur : appareil servant à la validation des cartes magnétiques.
- Opérateur de transport public : la STIB, De Lijn, les TEC et la SNCB.
- Réseau de la STIB : ensemble des lignes de bus, trams, métros exploitées par la STIB ainsi que les installations dont elle a la gestion.
- Ticket sans contact : ticket anonyme avec carte à puce intégrée jetable d'une durée de validité de 3 ans à dater de son achat et qui ne peut héberger que des titres à la prestation (pas d'abonnement).
- Titre de transport : autorisation pour l'utilisateur d'utiliser tout ou partie du réseau de la STIB (voire de la SNCB, de De Lijn et / ou du TEC) conformément aux caractéristiques du titre de transport considéré, telles que décrites au Chapitre III et aux lois et règlements en vigueur, en particulier les arrêtés du Gouvernement fixant les tarifs des titres de transport. Le titre de transport est

matérialisé physiquement ou électroniquement sur le support déterminé par la STIB, ce support constituant la preuve du paiement du titre de transport.

- Validation : insertion d'une carte magnétique dans un oblitérateur ou présentation d'un ticket sans contact, d'une carte MOBIB ou d'une carte MOBIB basic sans contact devant un valideur lors de l'embarquement dans un véhicule de transport public ou de l'entrée dans une station de métro ou pré-métro ainsi que, le cas échéant, lors de la sortie d'une station de métro ou de prémétro.
- Valideur : appareil servant à la validation MOBIB, MOBIB Basic ou tickets sans contact.
- Voyage : utilisation des véhicules et installations d'un (ou plusieurs) opérateur(s) de transport public durant une période et un périmètre déterminés par la validité du titre de transport utilisé à cette fin, la validation de la dernière correspondance pouvant s'effectuer jusqu'à la 59ème minute à compter de la première validation et autorisant le voyageur à terminer son voyage dans le même véhicule jusqu'au terminus de la ligne.
- Voyageur ou usager : personne physique qui utilise le service public de transports en commun urbain au sein de la Région de Bruxelles-Capitale exploité par la STIB.

III. TITRES DE TRANSPORT ET TARIFS

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'usager 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).

Tout usager du réseau de la STIB doit être muni d'un titre de transport valable. Par exception, les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement pour autant qu'ils soient accompagnés d'un majeur en possession d'un titre de transport valable et que cet adulte ne soit pas accompagné de plus de 4 enfants de moins de six ans. Le prix d'un titre de transport d'un (1) voyage devra être acquitté pour tout enfant supplémentaire.

III.1. Titres de transport

Les titres existants sont les suivants :



- Jump 1 ou 10 voyages
- Jump 5 voyages
- STIB 1 voyage
- STIB 24h
- Jump 24, 48 ou 72h
- Jump Aller-Retour
- Carte Ecole
- Abonnement STIB
- Abonnement BIM
- Abonnement S
- Abonnement scolaire
- Abonnement MTB scolaire
- Abonnement J
- Abonnement MTB
- Abonnement 65+
- Abonnement 65+ BIM
- 1 voyage/10 voyages BUS Airport
- Abonnement Airport Line
- Abonnement STIB + supplément Airport
- Accompagnateur gratuit
- Aveugles et malvoyants + accompagnateur gratuit
- Raison patriotique + accompagnateur
- Tarif Taxibus

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.

L'utilisateur est tenu de valider son titre de transport préalablement à tout voyage. Aux arrêts en surface, le titre de transport doit obligatoirement être validé à chaque embarquement ou correspondance dans un bus ou tram. Dans les stations souterraines de métro et de prémétro, l'utilisateur doit valider son titre de transport aux zones de contrôle. L'utilisateur est tenu de présenter son titre de transport sur réquisition d'un membre du personnel de contrôle de la STIB agissant dans l'exercice de ses fonctions. Lorsqu'il est en possession d'une carte MOBIB nominative, il 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.

La suppression d'un titre de transport de la liste des titres figurant ci-dessus ne signifie plus qu'il ne peut plus être utilisé, mais qu'il n'est plus vendu. Le titre de transport lui-même a une durée de validité propre :

- Trois ans pour les titres à la prestation (Jump, Jump 24h-48h-72h, ...)
- Une durée spécifique pour chaque formule d'abonnement, mais qui ne dépasse pas la date d'échéance originelle de l'abonnement.

Lorsqu'un titre de transport est supprimé, il reste donc valable jusqu'à l'échéance de sa durée de validité. Le fait de ne plus trouver parmi la liste des titres de transport un titre particulier que vous auriez acheté ne signifie donc pas que vous ne pouvez plus l'utiliser sur le réseau de la STIB : vous pourrez l'utiliser tant que sa durée de validité ne sera pas dépassée.

Les titres à la prestation vendus sur supports magnétiques ne seront plus commercialisés au 1/02/2016. Au 30/06/2016, il ne sera plus possible de les utiliser. Les titres à la prestation sur ticket magnétiques encore non utilisés seront échangeables soit sous format Ticket sans contact (réseau STIB uniquement) ou au format MOBIB (ou MOBIB Basic)* jusqu'au 31/01/2019. Le site internet de la STIB communiquera les lieux possibles d'échanges.

*Dans ce cas, la carte MOBIB sera délivrée au tarif en vigueur.

Jump 1 ou 10 Voyages :

- Nombre de Voyages : en fonction du titre choisi, 1 ou 10 Voyages
- Etendue géographique : : la zone Jump, c'est-à-dire (i) tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport) avec possibilité de correspondance, (ii) les réseaux urbains du TEC et de De Lijn dans la Région de Bruxelles-Capitale et (iii), le réseau ferroviaire de la SNCB dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- Support : Carte MOBIB ou MOBIB Basic.
- Public : Tout public.

Jump 5 Voyages :

- Nombre de Voyages : 5 Voyages
- Etendue géographique : la zone Jump, c'est-à-dire (i) tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport), avec possibilité de correspondance, (ii) les réseaux urbains et suburbains du TEC et de De Lijn dans la Région de Bruxelles-Capitale et (iii), le réseau ferroviaire de la SNCB dans la Région de Bruxelles-Capitale
- Support : Carte MOBIB ou MOBIB Basic
- Public : Tout public.

STIB 1 Voyage :

- Nombre de Voyages : 1 Voyage
- Etendue géographique : : tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport) avec possibilité de correspondance, jusqu'à la 60ème minute à compter de la première validation.
- Support : Ticket sans contact.
- Public : Tout public.

STIB 24h :



- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pendant une période de 24h, à compter de la première validation.
- Etendue géographique : tout le réseau STIB (y compris le tronçon Bourget-Brussels Airport) avec possibilité de correspondance.
- Support : Ticket sans contact.
- Public : Tout public

Jump 24h, 48h, 72h :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages, pendant une période de 24, 48 ou 72 h selon la durée choisie, à compter de la première Validation sur le réseau de la STIB
- Etendue géographique : la zone Jump, c'est-à-dire (i) tout le réseau STIB (y compris sur le tronçon Bourget-Brussels Airport) avec possibilité de correspondance, (ii) les réseaux urbains du TEC et de De Lijn dans la Région de Bruxelles-Capitale et (iii) en 2ème classe, le réseau ferroviaire de la SNCB dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- Support : Carte MOBIB ou MOBIB Basic.
- Public : Tout public.

Jump Aller-Retour :

- Nombre de Voyages : 2 Voyages, le 2ème Voyage devant être effectué dans un délai maximum de 24 heures à compter de la première Validation du 1er Voyage.
- Etendue géographique : la zone Jump, c'est-à-dire (i) tout le réseau STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport) avec possibilité de correspondance, (ii) les réseaux urbains du TEC et de De Lijn dans la Région de Bruxelles-Capitale et (iii) en 2ème classe, le réseau ferroviaire de la SNCB dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- Support : Carte MOBIB ou MOBIB Basic.
- Public : Tout public.

Carte Ecole :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de voyages pendant toute une journée à compter de la première validation du premier voyage jusqu'à la fin du service.
- Etendue géographique : Tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport).
- Support : Carte MOBIB Basic.
- Public : élèves et étudiants des écoles maternelles, primaires et secondaires de moins de 18 ans se déplaçant avec un ou deux responsables accompagnateurs de l'école concernée ou des jeunes de moins de 18 ans se déplaçant dans le cadre d'activités éducatives et de loisir. La carte école est valable pour un groupe de maximum 30 personnes dont deux (2) accompagnateurs adultes maximum inclus.

Abonnement STIB :



- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués selon la durée choisie, pendant 1 mois ou 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : Tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport).
- Support : Carte MOBIB.
- Public : Tout public.

Abonnement BIM :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués selon la durée choisie, pendant 1 mois ou 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : Tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport).
- Support : Carte MOBIB.
- Public : personnes jusqu'à 64 ans (inclus) ayant le statut BIM reconnu par les mutuelles.
- Document nécessaire : carte d'identité électronique (eID)

Abonnement S :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués pendant 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de son acquisition.
- Etendue géographique : Tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport).
- Support : Carte MOBIB.
- Public : personnes, y compris de 65 ans et plus, domiciliées dans l'une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale et étant à charge d'un des 19 CPAS bruxellois sous la forme d'un revenu d'intégration sociale ou d'un équivalent au revenu d'équivalent social ainsi que leurs ayants-droits.
- Document nécessaire : carte d'identité électronique (eID)

Abonnement MTB :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués selon la durée choisie, pendant 1 mois ou 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : (i) tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget - Brussels Airport), (ii) les réseaux urbains du TEC et de De Lijn dans la Région de Bruxelles-Capitale et (iii) en 2ème classe, le réseau ferroviaire de la SNCB dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- Support : Carte MOBIB.
- Public : Tout public.

Tarifs préférentiels : voir la grille tarifaire au point III. 2

Abonnement Scolaire :



- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués pendant une durée de 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport)
- Support : Carte MOBIB.
- Public : Etudiants de 12 à 24 ans (inclus)

Les étudiants de 12 à 24 ans (inclus) faisant partie d'une famille comportant 2 enfants ou davantage, bénéficient d'un profil tarifaire spécifique leur permettant de voyager sur le réseau de la STIB à tarif réduit (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport), pendant 12 mois. Pour les familles comportant 2 enfants, une réduction sera accordée à l'achat du 2ème abonnement (acheté après le 1er février de l'année en cours) sur présentation d'une composition de ménage (datée après le 1er février de l'année en cours) sur laquelle l'enfant est repris en tant que fils, fille, beau-fils ou belle-fille du chef de ménage ou de son conjoint ou cohabitant légal ; pour toute autre situation, une attestation de placement par le juge doit être présentée.

Le 1er abonnement acheté au sein de la famille à partir du 1er février de chaque année sera considéré comme le « 1er abonnement » et sera donc vendu au prix fixé pour le 1er enfant.

Ensuite, jusqu'au 31 janvier de l'année suivante, les abonnements supplémentaires acquis au sein de la famille bénéficieront des tarifs 2e et 3e abonnements.

Les étudiants âgés de plus de 18 ans et inscrits dans un établissement de l'enseignement inférieur ou supérieur en Belgique en cours de jour (de minimum 20 heures/4 jours par semaine) ou du soir (de minimum 9 heures/3 jours par semaine) doivent fournir une attestation de fréquentation scolaire en cours pour l'année académique/scolaire en cours dûment complétée par l'établissement d'enseignement scolaire. Ces documents peuvent uniquement être complétés par un établissement de l'enseignement inférieur ou supérieur belge. Seuls les documents requis par la STIB pourront attester la qualité d'étudiant du client.

Abonnement MTB scolaire :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués pendant 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport), sur les réseaux urbains bruxellois du TEC et de De Lijn et dans la zone Bruxelles de la SNCB en 2ème classe
- Support : Carte MOBIB.
- Public : Etudiants de 12 à 24 ans (inclus)

Les étudiants de 12 à 24 ans (inclus) faisant partie d'une famille comportant 2 enfants ou davantage, bénéficient d'un profil tarifaire spécifique leur permettant de voyager sur le réseau de la STIB à tarif réduit (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport), pendant 12 mois. Pour les familles comportant 2 enfants, une réduction sera accordée à l'achat du 2ème abonnement (acheté après le 1er février de l'année en cours) sur présentation d'une composition de ménage (datée après le 1er février de l'année en cours) sur laquelle l'enfant est repris en tant que fils, fille, beau-fils ou belle-fille du chef de ménage ou de son conjoint ou cohabitant légal ; pour toute autre situation, une attestation de placement par le juge doit être présentée.

Le 1er abonnement acheté au sein de la famille à partir du 1er février de chaque année sera considéré comme le « 1er abonnement » et sera donc vendu au prix fixé pour le 1er enfant.

Ensuite, jusqu'au 31 janvier de l'année suivante, les abonnements supplémentaires acquis au sein de la famille bénéficieront des tarifs 2e et 3e abonnements.

Les étudiants âgés de plus de 18 ans et inscrits dans un établissement de l'enseignement inférieur ou supérieur en Belgique en cours de jour (de minimum 20 heures/4 jours par semaine) ou du soir (de minimum 9 heures/3 jours par semaine) doivent fournir une attestation de fréquentation scolaire en cours pour l'année académique/scolaire en cours dûment complétée par l'établissement d'enseignement scolaire. Ces documents peuvent uniquement être complétés par un établissement de l'enseignement inférieur ou supérieur belge. Seuls les documents requis par la STIB pourront attester la qualité d'étudiant du client.

Abonnement "J" :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués à dater de la souscription de l'abonnement jusqu' au plus tard la veille du 12e anniversaire de l'enfant concerné, date à laquelle l'abonnement vient automatiquement à expiration.
- Etendue géographique : tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport)
- Support : Carte MOBIB
- Public : enfants de 6 à 11 ans inclus

Abonnement "65+" :

- Nombre de Voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués pendant une durée de 12 mois, à partir de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat.
- Etendue géographique : tout le réseau de la STIB (sauf sur le tronçon Bourget-Brussels Airport)
- Support : Carte MOBIB
- Public : personnes de 65 ans et plus

Conditions tarifaires privilégiées (voir la grille tarifaire au point III. 2 ci-dessous):

Abonnement « 65+ BIM » : Abonnement « 65+ » délivré sous les conditions suivantes ;

- Public : personnes de 65 ans et plus et ayant le statut BIM reconnu par les mutuelles.
- Document nécessaire : carte d'identité électronique (eID)

1 voyage/10 voyages BUS Airport :

- Nombre de Voyages : selon le titre, 1 ou 10 Voyages.
- Etendue géographique : tout le réseau de la STIB (y compris le tronçon Bourget- Brussels Airport) avec possibilité de correspondance.
- Support : Carte MOBIB ou MOBIB Basic / ticket sans contact (uniquement 1 voyage Airport Line).
- Public : Tout public.

Abonnement Airport Line :



- Valable sur tout le réseau de la STIB, y compris le tronçon Bourget-Brussels Airport
- Nombre de voyages : nombre illimité de Voyages pouvant être effectués pendant 1 mois, à compter de la date de prise d'effet de l'abonnement fixée par l'utilisateur lors de l'achat
- Étendue géographique : tout le réseau de la STIB (y compris le tronçon Bourget-Brussels Airport)
- Support : carte MOBIB
- Public : tout public.

Tarif TaxiBus :

- Nombre de Voyages : 1 Voyage
- Étendue géographique : tout le réseau de la STIB, au moyen d'un TaxiBus de la STIB.
- Support : Ticket sans contact.
- Public : Uniquement à la demande des personnes à mobilité réduite moyennant présentation (i) soit d'une attestation valable délivrée par le SPF Sécurité Sociale, (ii) soit la " Carte nationale de réduction sur les transports en commun ", (iii) soit la carte "accompagnateur gratuit" de la SNCB.

III.2. Tarifs

Les tarifs des titres de transport délivrés par la STIB sont les [suivants](#).

Les usagers sont tenus de se conformer à tout moment aux modifications tarifaires.

Les usagers bénéficiant de titres de transport nominatifs s'engagent à signaler immédiatement à la STIB tout changement d'adresse les concernant.

III.3. Remboursement d'abonnements

Seuls les abonnements annuels peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement.

Une demande de remboursement introduite après la date de fin de validité de l'abonnement concerné ne pourra pas donner lieu à un remboursement. Le remboursement s'effectuera uniquement par versement bancaire ou postal. Le montant qui sera remboursé par la STIB correspondra au montant payé lors de l'acquisition du titre déduction faite :

- du prix d'un abonnement mensuel correspondant en vigueur à la date de début de validité de l'abonnement multiplié par le nombre de mois d'utilisation (ce dernier arrondi à l'unité supérieure). Pour les abonnements scolaires il sera tenu compte, selon le cas, du prix de l'abonnement STIB mensuel ou MTB mensuel en vigueur à la date de début de validité de l'abonnement. Le remboursement se fera toujours par rapport au prix de l'abonnement le moins cher de la famille concernée.
- de frais administratifs s'élevant à 10,00 (dix) euros.

Pour procéder au remboursement d'un abonnement, la STIB doit être en possession de la carte MOBIB sur laquelle l'abonnement à rembourser a été chargé.

III. Conditions d'utilisation des titres de transport

a. Règles générales d'utilisation

L'utilisateur est tenu de présenter son titre de transport sur réquisition d'un membre du personnel de la STIB agissant dans l'exercice de ses fonctions. Lorsqu'il est en possession d'un titre de transport nominatif, il doit également 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.

Si l'utilisateur ne se conforme pas aux règles ci-avant ou en cas d'utilisation frauduleuse d'un titre de transport ou de défaut de paiement, la STIB se réserve le droit de saisir le titre de transport, de refuser à l'utilisateur l'accès à ses installations et véhicules, lui refuser l'usage des titres de transport en sa possession pour une durée, sans préjudice à d'autres sanctions prévues par le présent document ou par la réglementation applicable.

b. Règles d'utilisation particulières des cartes MOBIB

Il existe deux types de cartes MOBIB : les cartes nominatives et les cartes 'Basic', anonymes.

Carte MOBIB nominative

La carte MOBIB nominative est personnelle. Elle héberge tout titre de transport conclu avec la STIB ou avec un autre opérateur par ou pour son titulaire et son usage est exclusivement réservé à son titulaire tel qu'il est identifié dans les bases de données de la STIB. Celui-ci est tenu d'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. Le titulaire s'engage à utiliser la carte MOBIB conformément à son mode d'emploi, au présent document et à la réglementation applicable.

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. Le titulaire de la carte dispose de 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.

En surface, la carte MOBIB doit obligatoirement être validée à chaque embarquement ou correspondance dans un bus ou tram. En station de métro et prémétro, l'utilisateur doit valider sa carte MOBIB auprès des portillons automatiques. Sauf si tous les valideurs sont défectueux, l'utilisateur qui ne parvient pas à valider son titre de transport pour des raisons techniques doit acquiescer 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.

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.

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, l'utilisateur peut solliciter, à ses frais, 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.

La carte MOBIB a une durée de vie estimée à au moins cinq ans. En cas de dysfonctionnement technique dans les cinq premières années d'utilisation, l'utilisateur peut solliciter son remplacement sans frais. 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.

Le titulaire de la carte MOBIB 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.

En cas de restitution volontaire par son titulaire d'une carte MOBIB lui ayant été délivrée avant le 01/11/2012 l'utilisateur pourra solliciter le remboursement d'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.

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.

Carte MOBIB Basic

Les conditions d'utilisation de la carte MOBIB Basic sont strictement identiques à celles de la carte MOBIB nominative sous réserve des différences suivantes :

- elle n'est pas nominative, ni individuelle,



- elle ne peut pas héberger des titres de transport nominatifs tels que les abonnements individuels,
- aucun duplicata ne pourra être délivré à son titulaire,
- elle n'est pas remboursable.

IV. NORMES DE COMPORTEMENT DES USAGERS

Lorsqu'ils empruntent le service public de transport en commun exploité par la STIB, les usagers se conforment aux normes de comportement suivantes, sans préjudice aux obligations légales et réglementaires qui s'imposent à eux lorsqu'ils utilisent les transports en commun en Région de Bruxelles Capitale, ni aux normes de savoir-vivre et de bienséance qui s'imposent à tous en société.

Le non-respect des normes de comportement peut donner lieu au paiement de surtaxes à titre d'indemnités forfaitaires ainsi qu'au paiement d'amendes administratives conformément à l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale et à ses arrêtés d'exécution.

1. Sur le réseau, dans les stations et dans les véhicules de la STIB, il est interdit :

1. d'endommager ou de faire un usage impropre de l'infrastructure, des installations ou du matériel roulant ;
2. de bloquer ou faire ralentir volontairement le matériel roulant, d'entrer ou sortir des véhicules pendant ou après l'avertissement, par le signal sonore, de la fermeture des portes ;
3. de placer des signaux ou tout autre objet sur les voies, notamment du matériel ou des déchets ;
4. de toucher ou d'imiter les signaux ou d'obstruer leur visibilité ;
5. de toucher les câblages et installations électriques ;
6. d'aménager sur les rails en dehors de la chaussée des traversées donnant accès aux immeubles riverains, à moins que cette installation ne gêne en aucun point la circulation des véhicules ferrés ;
7. de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée telle que définie dans 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, sans être en possession d'un titre de transport valable ;
8. de se trouver sans autorisation dans les locaux de service et tout endroit où l'interdiction est indiquée par un avis apposé ;
9. de jouer ou diffuser de la musique sans autorisation de la Société ;
10. de mendier, de colporter ou d'exercer toute autre activité sans autorisation de la Société ;
11. de fumer ;
12. de faire usage de la commande de secours des portes lorsque le véhicule n'est pas à l'arrêt et en l'absence d'urgence ;
13. de recourir abusivement au signal d'alarme ;
14. de placer tout objet pouvant entraver le libre passage ;
15. d'activer inutilement l'arrêt des escalators ou les ascenseurs ;

16. de jeter ou d'abandonner tout objet de nature à :
 - o blesser ou à effrayer
 - o salir
17. de cracher ou de faire ses besoins ;
18. d'être en possession ou de faire usage d'objets dangereux ou de colis qui, de par leur dimension, leur nature ou leur odeur peuvent :
 - o blesser ou exposer à un danger ;
 - o salir, gêner ou incommoder des personnes ;
19. de perturber l'ordre ou de gêner ou déranger les personnes présentes :
 - o en se trouvant en état évident d'intoxication ;
 - o en se trouvant en état malpropre évident ;
 - o par des contacts physiques indésirables ;
 - o par des propos ou actes offensants, immoraux ou menaçants ;
 - o en utilisant des engins de déplacement, à l'exception de ceux utilisés par les personnes à mobilité réduite ;
 - o en gênant l'embarquement ou le débarquement ;
 - o en s'arrêtant aux accès et aux sorties de l'infrastructure ou aux escalators
 - o par la consommation de nourriture ;
20. de salir l'infrastructure et les installations ou le matériel roulant ;
21. de se pencher ou de se rendre par-dessus les clôtures et marquages de sécurité, de monter sur les véhicules ou de s'y accrocher ;

2. Lorsqu'il fait usage du service public organisé par la STIB, le public doit suivre les indications données par le personnel pour le bon fonctionnement de l'exploitation des transports en commun.

3. Le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande.

4. Les voyageurs sont tenus de céder les places assises aux personnes moins valides, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes qui portent des enfants. Ils doivent également laisser ces personnes embarquer à bord du véhicule en priorité.

5. Quiconque souhaite acheter un titre de transport doit se munir du montant juste. Le personnel est seulement tenu de rendre la monnaie dans les conditions précisées dans les arrêtés fixant les prix des titres de transport.

Toute personne ne possédant pas d'argent ou n'ayant pas le montant juste doit le signaler au chauffeur ou, s'il se trouve dans une station, au guichetier. Dans ce cas, il peut obtenir un document de substitution et doit respecter la procédure y mentionnée par la Société. En cas d'achat d'un titre de transport dans le véhicule, le chauffeur n'est pas tenu de pouvoir rendre la monnaie au-delà de 5€.

6. Le voyageur doit présenter et remettre son titre de transport chaque fois qu'un membre du personnel de contrôle en fait la demande.

L'accès aux bus doit s'effectuer par les portes avant des bus standard (à l'exception des bus navettes). Sur les bus articulés, la montée par toutes les portes est permise autorisée sauf sur les lignes 12 et 21.

7. Peuvent être transportés gratuitement :

- Les animaux domestiques qui peuvent être gardés sur les genoux sans causer de gêne aux autres usagers ;
- Les chiens d'aveugles ou de personnes malvoyantes et les chiens qui apportent une assistance à toute personne frappée d'un handicap ;
- Les chiens qui accompagnent les agents de police ou le personnel de contrôle.

Les autres animaux doivent être munis d'un titre de transport payant. Tous les chiens doivent être tenus en laisse et les chiens présentant un danger potentiel pour les voyageurs doivent porter une muselière.

8. Les poussettes pliables peuvent être transportées gratuitement. Elles doivent être pliées en cas d'affluence.

9. Le transport de vélos sur le réseau de la STIB est soumis aux règles reprises dans le guide du voyageur cycliste :

Guide du voyageur cycliste

Les voyageurs cyclistes sont autorisés à emporter leur vélo à bord des rames de **méto et des tramways à plancher surbaissé** (types T2000, T3000 et T4000) tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation, pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs. La présence de vélos dans les rames de méto et dans les tramways demeure toutefois **strictement interdite** les jours ouvrables (du lundi au vendredi) de 7 h 00 à 9 h 00 et de 16 h 00 à 18 h 30.

Les tandems, les vélos munis d'un moteur auxiliaire (à l'exception des vélos disposant d'une assistance au pédalage électrique) et les vélos munis d'une remorque sont exclus du présent règlement et sont rigoureusement interdits dans les installations, les rames de méto et les tramways. Le cycliste mineur circulant ou utilisant le réseau le fait sous la responsabilité de ses parents ou tuteurs légaux. En outre, les mineurs de moins de 14 ans devront être accompagnés d'une personne âgée de 18 ans au moins. Les vélos pliants, pour autant qu'ils soient totalement repliés, ne sont pas concernés par le présent règlement car ils sont considérés comme des colis. Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur, le personnel de station ou le personnel d'encadrement et de contrôle qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule (notamment en cas de trop forte charge, le vélo pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

Pour pouvoir circuler avec leur vélo dans les installations du métro, avoir accès aux rames ou emprunter le tramway, les voyageurs cyclistes doivent être munis d'un titre de transport valable pour eux-mêmes, et ce dès qu'ils entrent en zone payante. Leur vélo est transporté gratuitement.

Il est strictement interdit de rouler dans les installations du métro. Les voyageurs cyclistes qui désirent utiliser les escalators se doivent de respecter les consignes de sécurité générales relatives à l'usage de ces appareils et visualisées par des pictogrammes de signalisation sur ou à proximité de chacun d'eux. En particulier, le voyageur empruntant un escalator avec son vélo respectera les consignes suivantes :

- il ne sera en aucun cas sur son vélo, mais tiendra celui-ci à ses côtés ;
- il se positionnera de manière à assurer sa stabilité ainsi que celle de son vélo, de préférence en tenant d'une main la main courante de l'escalator et de l'autre le vélo, dont les roues doivent reposer sur les marches ; il est interdit de porter le vélo ;
- il se positionnera de manière à tenir le vélo éloigné des parois verticales (notamment des plinthes, où sont localisés des équipements sensibles) et sera attentif notamment à la position du pédalier par rapport à ces parois et plinthes ;
- il s'assurera, en usager responsable, d'un espace libre suffisant - sans autre usager présent - tant devant que derrière lui.

Les ascenseurs équipant certaines stations de métro sont accessibles aux vélos s'ils présentent des dimensions suffisantes ; ils sont munis d'un pictogramme " Vélo " bleu. En toutes circonstances, les voyageurs cyclistes doivent laisser le passage aux autres voyageurs en ne gênant pas leur mouvement. Les voyageurs cyclistes entreront dans les rames de métro et dans les tramways à plancher surbaissé exclusivement par les portes signalées par un pictogramme représentant un vélo. Le nombre maximum de vélos pouvant se trouver simultanément sur les plates-formes auxquelles ces portes donnent accès est indiqué à côté du pictogramme. A bord du véhicule, le voyageur cycliste tiendra fermement son vélo en tout temps (béquille de support repliée). Si des pictogrammes représentant un vélo sont présents dans le véhicule, ils signalent l'endroit où doivent se placer le voyageur cycliste et son vélo. Le voyageur cycliste veillera en particulier à ne pas empêcher l'ouverture éventuelle, par le conducteur de la rame de métro, de la porte de communication entre l'espace réservé aux voyageurs et le poste de conduite. Dans un tramway, le voyageur cycliste rangera son vélo le long de la porte opposée à celle par laquelle il sera entré. Si la configuration d'un arrêt l'impose, il veillera cependant à dégager rapidement cette porte pour permettre aux voyageurs d'accéder au tramway ou de le quitter ; au besoin, il descendra du véhicule avec son vélo le temps nécessaire au mouvement des voyageurs. En cas d'évacuation d'une rame de métro ou d'un tramway entre deux stations, le voyageur cycliste devra y abandonner son vélo. A la fin de l'incident, il pourra récupérer celui-ci soit sur le quai de la station la plus proche, soit au bureau des objets trouvés de la STIB.

Le voyageur cycliste et / ou la personne civilement responsable pour le mineur s'engage à répondre à tout recours qu'un autre voyageur ou la STIB pourrait exercer du fait de dommages corporels ou matériels occasionnés suite à la présence du vélo. De même, le voyageur cycliste renonce à tout recours envers la STIB, son personnel et la Région de Bruxelles-Capitale (sauf dol ou faute lourde) du chef des accidents généralement quelconques qui pourraient, du fait de l'usage du vélo, se produire dans les installations et les véhicules gérés par la STIB.

Guide des voyageurs à mobilité réduite

L'accessibilité du réseau de bus aux personnes en chaise roulante est conditionnée par deux facteurs. L'utilisation de véhicules adaptés et le niveau d'accessibilité de chaque arrêt. Toutes les lignes ne sont donc pas utilisables par les personnes en chaise roulante.

L'usager détermine lui-même le niveau d'accessibilité qui répond à ses besoins. La STIB évalue et communique les niveaux d'accessibilité des arrêts tant auprès de ses clients qu'auprès de son personnel.

La cartographie des arrêts accessibles est renseignée sur le site internet, dans les véhicules et aux arrêts. Les chauffeurs / conducteurs ne sont pas autorisés à utiliser les mécanismes d'embarquement / débarquement de leur véhicule à un arrêt réputé inaccessible. La méthode de classification des arrêts est disponible sur demande.

V. PLAINTES, FORCE MAJEURE, RESPONSABILITES & JURIDICTIONS COMPETENTES

1. Notification des plaintes et réclamations

Toute plainte ou réclamation d'un usager doit être communiquée par écrit à la STIB dans un délai de trente (30) jours calendrier à compter du moment où l'usager a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du fait à l'origine de la plainte ou de la réclamation. Ce délai expiré, la plainte ou la réclamation sera considérée comme irrecevable.

2. Force Majeure

La responsabilité de la STIB ne pourra en aucune façon être engagée dans l'hypothèse où le service de transport public ne pourrait pas être assuré en tout ou en partie pour des raisons indépendantes de sa volonté, par exemple en cas de mesures d'ordre prises par les autorités. Elle ne sera dès lors pas non plus responsable, hormis les cas de faute lourde ou de dol, des conséquences préjudiciables d'événements tels qu'un incendie ou une inondation, une grève, la survenance de pannes, problèmes techniques ou interruptions même temporaires et pour quelque raison que ce soit, ou, pour ce qui concerne la délivrance des titres de transport, d'une interruption des activités des services de télécommunications ou des services postaux belges ou étrangers.

En cas de force majeure, la STIB peut, sans avis préalable, suspendre partiellement ou intégralement ses services. Une telle interruption ne pourra en aucun cas donner droit à des dédommagements dans le chef de l'usager. La STIB tentera d'informer l'usager des interruptions dans un délai raisonnable et tentera également de limiter, autant que possible, la durée des interruptions.

3. Responsabilité de la STIB (hors cas d'accidents et préjudices corporels)

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 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 tout autre dommage direct ou indirect. 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.

4. Juridiction compétente et droit applicable

Tout différend entre le STIB et un usager relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et est tranché conformément au droit belge.

VI. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel communiquées par les usagers (par le biais du formulaire MOBIB ou par une transmission électronique à distance des données se trouvant sur la carte MOBIB ou sur la carte émise par un autre opérateur que la STIB) sont conservées dans les fichiers de la STIB.

La STIB est le responsable pour le traitement des données et peut être contactée via le service Customer Care dont les coordonnées sont reprises ci-dessous. Les 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 de promotion commerciale et/ou d'une newsletter dans le cadre d'activités de marketing direct.

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 recontactera les usagers avant de pouvoir réutiliser leurs données, afin de leur faire connaître les changements envisagés et leur 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.

Les données peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales liées contractuellement à la STIB en qualité de sous-traitants (ex. fabricants de cartes), en conformité avec l'art.16 de la loi sur la protection de la vie privée du 8 décembre 1992. 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.

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 du droit de s'opposer gratuitement au traitement de leurs données à des fins de marketing direct ainsi que 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.