RÈGLES DE TRANSPORT DE LA STIB

I. INTRODUCTION 2

II. LA STIB 2

III. DÉFINITIONS 3

IV. TITRES DE TRANSPORT ET TARIFS 4

IV.1. Généralités 4

IV.2 Titres de transport 5

IV.3. Tarifs 5

IV.4. Cas de remboursement de titres de transport 5

IV.5. Conditions d'utilisation des titres de transport 6

a. Règles communes à tous les titres de transport 6

b. Règles particulières d'utilisation des cartes MOBIB 7

c. Règles particulières en ce qui concerne les titres de transport payés par carte bancaire EMV 8

V. NORMES DE COMPORTEMENT DES USAGERS 11

V.1. Normes générales de comportement 11

V.2 Normes spécifiques pour les voyageurs transportant un vélo, une trottinette ou tout autre engin de déplacement 14

V.3. Normes spécifiques pour les voyageurs à mobilité réduite 16

VI. PLAINTES, FORCE MAJEURE, RESPONSABILITES & DROIT APPLICABLE 16

VI.1. Notification des plaintes et réclamations 16

VI.2. Force Majeure 17

VI.3. Responsabilité de la STIB (hors cas d'accidents et préjudices corporels) 17

VI.4. Responsabilité de la STIB dans le cadre de l'exercice de ses activités de sécurité privée 17

VI.5. Droit applicable 18

I. INTRODUCTION

Le présent document (y compris ses Annexes) constitue les Règles de transport de la STIB et a pour objectif de fournir à l'usager 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'usager reconnaît qu'il a pris connaissance des présentes Règles de transport et accepte de s'y conformer sans aucune réserve. Les Règles de transport peuvent être modifiées 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'usager 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.

II. 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 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 règlementation 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 18 juin 2020 portant les prix du transport des voyageurs sur le réseau des transports urbains et régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale (dit « l'arrêté tarifaire »).

En cas de contradiction entre les présentes Règles de transport et une disposition légale ou réglementaire, en particulier l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 ou l'arrêté tarifaire susmentionnés, c'est la disposition légale ou réglementaire qui prévaut. En aucun cas, l'usager ne pourra donc se prévaloir des dispositions des présentes Règles de transport pour s'exonérer de ses obligations légales et réglementaires.

III. DÉFINITIONS

Aux termes des présentes Règles de transport, on entend par :

- **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.
- **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.
- **Engin de déplacement :** engin tel que défini à l'article 2.15.2 du Code de la route, à savoir soit un engin de déplacement non motorisé (c'est-à-dire tout véhicule qui ne répond pas à la définition de cycle, qui est propulsé par la force musculaire de son ou de ses occupants et qui n'est pas pourvu d'un moteur, comme par exemple une trottinette), soit un engin de déplacement motorisé (c'est-à-dire tout véhicule à moteur à une roue ou plus qui ne peut, par construction et par la seule puissance de son moteur, dépasser sur une route horizontale la vitesse de 25 km/h, comme par exemple une trottinette électrique).
- **Infrastructure :** tous les espaces utilisés par la STIB, comme déterminés à l'article 1, 2° de 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, à savoir les arrêts, les véhicules et les stations de surface et souterraines du réseau, à l'exception des espaces occupés par des tiers possédant un titre valable.
- **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 émise par un autre opérateur sont les mêmes que celles en vigueur pour une carte MOBIB émise par 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 voyageur s'engage à respecter les règles de transport de cet opérateur, quel que soit l'opérateur de transport qui a émis la carte MOBIB. Les règles de transport des autres opérateurs sont disponibles sur leur site Internet.

- **Ligne :** itinéraire d'un bus, tram ou métro de terminus à terminus.
- **Opérateur de transport public :** la STIB, De Lijn, le TEC et la SNCB.
- **Paiement par EMV :** paiement d'un titre de transport au moyen d'une carte bancaire dotée de la technologie sans contact NFC (Near Field Communication) ou d'une carte bancaire émulée sur un smartphone (ou autre objet connecté) NFC via un portefeuille électronique (de type Google Pay, Apple Pay) ou une application de paiement, qui permet de payer sans contact, ces deux possibilités étant ci-après désignées par « **carte bancaire EMV** ». EMV sont les abréviations de Europay, MasterCard and Visa.
- **Réseau de la STIB :** ensemble des lignes de bus, de tram et de métro exploitées par la STIB ainsi que les installations dont elle a la gestion.
- **Ticket papier :** ticket anonyme avec puce intégrée, jetable et qui ne peut héberger que des titres à la prestation (pas d'abonnement).
- **Titre de transport :** autorisation pour l'usager 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 IV, et aux lois et règlements en vigueur, en particulier les arrêtés du Gouvernement fixant les tarifs des titres de transport. Il existe deux types de titres de transport : les titres à la prestation et les abonnements. 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. Alternativement, il peut être acheté par carte bancaire EMV, auquel cas l'achat et la validation sont réalisés en même temps par la simple présentation de la carte bancaire EMV devant le valideur EMV spécialement prévu à cet effet.
- **Validation :** présentation d'un ticket papier, d'une carte MOBIB, d'une carte MOBIB Basic ou d'une carte bancaire EMV 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 pré-métro.
- **Valideur :** appareil servant à la validation des titres de transport hébergés sur des cartes MOBIB, MOBIB Basic ou des tickets papier ou servant à l'achat et à la validation des titres de transport payés par carte bancaire EMV.
- **Voyage :** utilisation des véhicules et installations d'un (ou plusieurs) opérateur(s) de transport public durant une période et sur un périmètre déterminés par la validité du titre de transport utilisé à cette fin.
- **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.

IV. TITRES DE TRANSPORT ET TARIFS

IV.1. Généralités

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 ou moyen de paiement, etc. Ces caractéristiques sont identifiées pour chaque titre de transport dans la description qui en est donnée aux termes des présentes Règles de transport et de leur Annexes. 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).

Le titre de transport en lui-même a une durée de validité propre.

En ce qui concerne les titres à la prestation, cette durée est de 18 mois à partir de la date d'achat (pour plus d'informations à cet égard, veuillez consulter **l'Annexe « Titres de transport délivrés par la STIB** »).

En ce qui concerne les abonnements, la durée de validité est spécifique pour chaque formule d'abonnement et court à partir de sa date de début de validité telle que mentionnée lors de l'achat (pour plus d'informations à cet égard, veuillez consulter **l'Annexe « Titres de transport délivrés par la STIB** »).

La suppression d'un titre de transport de la liste des titres figurant dans l'Annexe « **Titres de transport délivrés par la STIB** » ne signifie pas qu'il ne peut plus être utilisé, mais simplement qu'il n'est plus vendu ; l'usager peut utiliser le titre de transport concerné tant que sa durée de validité n'est pas dépassée.

IV.2 Titres de transport

Les titres de transport actuellement délivrés par la STIB sont énumérés et décrits dans l'Annexe **« Titres de transport délivrés par la STIB ».**

Les titres de transport délivrés par les autres opérateurs de transport public et qui sont également valables sur le réseau de la STIB sont énumérés dans l'Annexe **« Titres de transports délivrés par les autres opérateurs de transport public valables sur le réseau STIB ».** La description de leurs caractéristiques est disponible auprès des autres opérateurs, notamment sur leur site Internet.

IV.3. Tarifs

Les tarifs des titres de transport délivrés par la STIB, ainsi que des frais et des surtaxes dues en cas d'infraction à 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 sont déterminés par l'arrêté tarifaire disponible en cliquant ici.

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

IV.4. Cas de remboursement de titres de transport

Seuls les abonnements 12 mois peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement à l'exception des abonnements scolaires, qui ne sont pas remboursables.

Une demande de remboursement introduite après la date de fin de validité de l'abonnement concerné ne pourra toutefois pas donner lieu à un remboursement. Le remboursement s'effectuera uniquement par versement bancaire ou encore par l'émission d'un bon à valoir. 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 1 mois 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), et
- de frais administratifs s'élevant à 10,00 (dix) euros.

Pour obtenir le remboursement d'un abonnement, l'usager doit présenter une pièce d'identité.

Les titres à la prestation ne sont en aucun cas remboursés.

IV.5. Conditions d'utilisation des titres de transport

a. Règles communes à tous les titres de transport

Tout usager du réseau de la STIB doit être muni d'un titre de transport valable et validé. Par exception, les enfants âgés de moins de 6 ans voyagent gratuitement et sans titre de transport sur le réseau de la STIB.

L'usager 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 pré-métro, l'usager doit valider son titre de transport auprès des portillons automatiques ou, en l'absence de portillons, aux valideurs situés à l'entrée des stations.

Sauf si tous les valideurs sont défectueux, l'usager qui ne parvient pas à valider son titre de transport pour des raisons techniques doit acquérir un autre titre de transport pour effectuer son voyage. Il est invité à se rendre ensuite en BOOTIK pour que la STIB puisse lui rendre le service après-vente adéquat.

L'usager 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. Pour les titres de transport chargés sur carte MOBIB ou ticket papier, l'usager doit présenter sa carte MOBIB ou son ticket papier. Pour les titres de transport achetés par carte bancaire EMV, il doit présenter la carte bancaire EMV qu'il a utilisée pour payer et valider le titre de transport. 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.

Un même titre de transport ne peut pas être utilisé simultanément ou successivement par plusieurs usagers, à l'exception des titres de transport qui sont expressément valables pour plusieurs personnes (tels que les titres 10 voyages et les Pass école). Il en résulte qu'un titre de transport à la prestation déjà validé par un usager ne peut plus être utilisé par la suite par un autre usager, même si sa durée de validité n'est pas encore expirée.

Si l'usager 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'usager l'accès à ses installations et véhicules, lui refuser l'usage des titres de transport en sa possession pour une durée déterminée, sans préjudice d'autres sanctions prévues par les présentes Règles de transport ou par la réglementation applicable.

b. Règles particulières d'utilisation 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 pour l'octroi de la carte. Le titulaire s'engage à utiliser la carte MOBIB conformément à son mode d'emploi, aux présentes Règles de transport et à la réglementation applicable.

Pour toute carte MOBIB délivrée, 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 et les données contenues sur celles-ci demeurent la propriété de la STIB.

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'usager peut solliciter, à ses frais, une nouvelle carte sous forme d'une carte duplicata (des frais de duplicata seront alors dus selon la grille tarifaire en vigueur à cette date). Les titres de transport en cours de validité chargés sur la carte qui doit être remplacée sont transférés sur la nouvelle carte

En cas de dysfonctionnement technique avéré pendant la durée de validité de cinq ans de la carte, l'usager peut solliciter son remplacement sans frais. Au-delà de la durée de validité de cinq ans, le remplacement de la carte est obligatoire et l'usager doit payer un droit d'usage pour la nouvelle carte MOBIB délivrée au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle que reprise dans l'arrêté tarifaire. Les titres de transport en cours de validité chargés sur la carte qui doit être remplacée sont transférés sur la nouvelle carte.

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.

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 pour des 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 détenteur.

Règles de priorité concernant la validation des titres sur cartes MOBIB et MOBIB Basic

Lorsque l'usager présente sa carte MOBIB (ou MOBIB Basic) à un valideur de la STIB et que **la carte contient plusieurs titres valables**, le valideur sélectionnera automatiquement et validera le titre dans l'ordre de priorité suivant :

1. En cas de correspondance, le titre de transport déjà validé et encore dans sa période de validité
2. l'abonnement Brupass XL ou l'abonnement Brupass (si les deux sont présents sur la carte, l'abonnement venant à échéance en premier sera validé en priorité)
3. l'abonnement STIB
4. le Brupass 1 jour
5. le STIB 100 voyages
6. le Brupass XL 10 voyages
7. le Brupass XL 1 voyage
8. le Brupass 10 voyages
9. le Brupass 1 voyage

Pour tout trajet au départ de l'aéroport de Zaventem (Brussels Airport) vers Bruxelles, lorsque l'usager présente sa carte MOBIB à un valideur de la STIB et que la carte contient plusieurs titres valables, le valideur sélectionnera automatiquement et validera le titre dans l'ordre de priorité suivant :

1. l'abonnement Airport line
2. le Go2City 10 voyages
3. le Go2City 1 voyage

Si l'usager revalide directement, la STIB considère ceci comme un voyage pour une personne supplémentaire et un titre supplémentaire sera dès lors validé.

c. Règles particulières en ce qui concerne les titres de transport payés par carte bancaire EMV

Modalités d'utilisation

Les voyageurs peuvent se procurer un titre de transport en présentant leur carte bancaire EMV (c'est-à-dire une carte bancaire dotée de la technologie sans contact NFC ou carte bancaire émulée sur un smartphone NFC, ou autre objet connecté) devant un valideur EMV spécialement prévu à cet effet.

Aucun code PIN ne doit être saisi.

Actuellement, seules les cartes de débit Maestro, V PAY et Visa Debit et les cartes de crédit Visa et MasterCard équipées de la technologie sans contact (renseignée par un logo spécifique apposé sur la carte) sont acceptées.

Contrairement aux titres de transport chargés sur carte MOBIB ou sur ticket papier, qui doivent être achetés avant de pouvoir être validés, la validation du titre de transport dans le système EMV se fait au même moment que l'achat puisqu'elle s'effectue par la présentation de la carte bancaire EMV devant le valideur EMV.

Des diodes de couleur verte situées sur le valideur EMV, ainsi qu'un signal sonore émis par le valideur EMV indiquent que la transaction (achat et validation) a bien été effectuée. Le message "OK" s'affiche également sur l'écran du valideur. Si par contre la carte est refusée, des diodes de couleur rouge, un signal sonore et un message d'erreur indiquent que la transaction n'a pas été acceptée. Le résultat négatif peut avoir plusieurs raisons : solde insuffisant sur le compte à vue y lié, carte bancaire EMV déclarée perdue ou volée, etc. Dans ce cas, le voyageur n'est pas en possession d'un titre de transport valable. En cas de problème ou question à cet égard, l'usager est invité à se rendre en BOOTIK ou à contacter le Customer Care de la STIB.

Une fois la transaction acceptée, l'usager peut voyager librement sur le réseau selon les modalités d'un titre 1 voyage. Une nouvelle validation, par présentation de la même carte bancaire EMV devant un valideur EMV, doit être effectuée lors de chaque correspondance. Si celle-ci intervient pendant l'heure de validité, la nouvelle validation de la carte bancaire ne sera pas portée en compte et le voyage peut être terminé même si la durée d'une heure a expiré, sans pouvoir dépasser une durée maximale de 2 heures. La validation de la correspondance est valablement effectuée si le valideur indique que la transaction est OK.

Il n'est pas possible d'utiliser une même carte bancaire EMV pour payer et valider plusieurs titres de transport pour plusieurs voyageurs. Autrement dit, une même carte bancaire EMV ne peut être utilisée que pour un seul et même voyageur.

La tarification des titres de transport dans le système EMV est constituée d'un tarif par voyage effectué (durant une période et sur un périmètre déterminés en fonction du titre de transport acheté, à savoir un voyage simple ou un Go2City) et d'un tarif maximal journalier en cas de multiples voyages sur une même journée. Pour se voir appliquer le meilleur tarif, il faut impérativement utiliser la même carte bancaire EMV.

La STIB se réserve le droit de refuser l'utilisation de la carte bancaire EMV présentée par l'usager (par exemple, si la carte bancaire qui y est liée est déclarée volée ou si le solde disponible sur cette carte est insuffisant).

En utilisant le système EMV pour payer son titre de transport, l'usager autorise la STIB à réserver, lors de la première utilisation de la journée de la carte bancaire EMV, le tarif maximal journalier sur le compte à vue lié à la carte bancaire EMV jusqu'à l'exécution définitive de la transaction de paiement conformément à l'article 75 PSD II, qui vise les opérations de paiement dont le montant n'est pas connu à l'avance. Par conséquent, lors de l'utilisation d'une carte bancaire EMV, le solde sur le compte bancaire y lié doit être suffisant, c'est-à-dire qu'il doit être au minimum égal au tarif maximal journalier.

La présentation de la carte bancaire EMV devant un valideur EMV autorise la STIB à débiter automatiquement le montant correspondant au tarif du ou des voyages effectués.

Droit de rétractation

L'usager ne dispose pas du droit de renoncer à son achat d'un titre de transport acheté à l'aide d'une carte bancaire EMV vu que ce titre est validé et donc consommé dès qu'il est acheté.

Contrôle

En cas de contrôle, l'usager présente à l'agent de la STIB la carte bancaire EMV qu'il a utilisée pour acheter et valider son titre de transport. Le contrôleur peut vérifier au moyen d'un terminal de contrôle spécifique si la carte a bien été utilisée pour payer et valider un titre de transport.

Si l'usager a acheté et validé son titre de transport au moyen d'une carte bancaire émulée sur un smartphone (ou autre objet connecté) NFC via un portefeuille électronique ou une application de paiement, il doit veiller à ce que son smartphone (ou autre objet connecté) soit suffisamment chargé à tout moment lors de son voyage pour être en mesure de prouver qu'il est en possession d'un titre de transport en cours de validité. A défaut de pouvoir présenter son smartphone (ou autre objet connecté) en état de marche au contrôleur au moment du contrôle et donc de prouver qu'il est en possession d'un titre de transport en cours de validité, l'usager sera considéré comme n'ayant pas de titre de transport en cours de validité et se verra réclamer la surtaxe correspondante reprise dans l'arrêté tarifaire.

Règlement

Le montant dû à la STIB pour tous les voyages effectués pendant une journée (qui s'étend de l'heure d'ouverture du réseau STIB au jour J jusqu'à l'heure de fermeture du réseau au jour J+1) est calculé à l'issue de cette journée. Le règlement se fait par débit automatique, en principe dans les quelques jours qui suivent. Dans des cas exceptionnels, il peut prendre jusqu'à 30 jours.

Si la STIB ne parvient pas à obtenir le règlement, une créance naît alors à l'égard de l'usager. La STIB tentera automatiquement de liquider cette créance par l'intermédiaire de la banque pendant 30 jours. L'usager peut également payer sa dette en contactant le Customer Care. Une dette ouverte empêche l'usager d'utiliser à nouveau sa carte bancaire EMV sur le réseau de la STIB. La carte bancaire EMV peut de nouveau être utilisée après paiement de la dette.

Portail client

L'usager dispose de la possibilité de s'enregistrer sur un portail client dûment sécurisé, accessible depuis le site Internet de la STIB, en saisissant les données de sa carte bancaire EMV. Cet enregistrement permet d'obtenir en ligne un aperçu des transactions effectuées avec la carte bancaire EMV concernée sur le réseau de la STIB (achats de titre/validations et tarifs associés).

L'usager n'est pas obligé de s'enregistrer sur le portail client pour pouvoir utiliser le système EMV.

Valideurs EMV

Les cartes bancaires EMV doivent être présentées devant les valideurs spécialement prévus et renseignés à cet effet. Les valideurs EMV affichent les logos des cartes bancaire EMV acceptées.

Un valideur EMV défectueux affiche le message « hors service ». Dans ce cas, l'usager doit soit utiliser un autre valideur EMV, soit acheter un autre titre de transport valable et le valider devant un autre valideur.

V. NORMES DE COMPORTEMENT DES USAGERS

V.1. Normes générales de comportement

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 des obligations légales et réglementaires qui s'imposent à eux lorsqu'ils utilisent les transports en commun en Région de Bruxelles Capitale, ni des 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 et validé ;
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 STIB ;
10. de mendier, de colporter ou d'exercer toute autre activité sans autorisation de la STIB ;
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 ; à ce titre, il est interdit de laisser sans surveillance ou d'entreposer des vélos ou tout engin de déplacement, ainsi que des sacs à dos, valises ou tout autre objet encombrant dans l'infrastructure de la STIB. Ceux-ci feront l'objet d'un enlèvement immédiat.
15. d'activer inutilement l'arrêt des escalators ou les ascenseurs ;
16. de jeter ou d'abandonner tout objet de nature à :
    a) blesser ou à effrayer
    b) 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 :
    a) blesser ou exposer à un danger ;
    b) salir, gêner ou incommoder des personnes ;
19. de perturber l'ordre ou de gêner ou déranger les personnes présentes :
    a) en se trouvant en état évident d'intoxication ;
    b) en se trouvant en état malpropre évident ;
    c) par des contacts physiques indésirables ;
    d) par des propos ou actes offensants, immoraux ou menaçants ;
    e) en utilisant des engins de déplacement, à l'exception de ceux utilisés par les personnes à mobilité réduite ;
    f) en gênant l'embarquement ou le débarquement ;
    g) en s'arrêtant aux accès et aux sorties de l'infrastructure ou aux escalators
    h) 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 ;
22. de consommer de la nourriture dans les véhicules.
23. d'adopter un comportement susceptible de mettre en danger la santé du public, des voyageurs et du personnel de la STIB pendant une période de crise sanitaire, dans les espaces et les lieux faisant partie de l'infrastructure:
    a) En ne portant pas de masque couvrant la bouche et le nez ou toute autre alternative en tissu, exception faite pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans accomplis. Lorsque le port d'un masque ou d'une alternative en tissu n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé ;
    b) En occupant des sièges marqués d'un signe d'interdiction ;
    c) En mettant en danger les autres personnes en posant intentionnellement des gestes ou des actions qui créent un risque de contamination ;
    d) En jetant ou en laissant derrière soi des objets qui présentent un risque pour la santé ;
    e) En crachant ;
    f) En empêchant les personnes de se conformer aux mesures énoncées aux points a) et b)

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 par paiement en espèces 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. 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 EUR.

6. Le voyageur doit présenter et remettre son titre de transport ou sa carte bancaire EMV utilisée pour payer un 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 autorisée sauf sur la ligne 12.

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 peuvent être transportées gratuitement. L'utilisateur d'une poussette pliable est invité à spontanément plier celle-ci en cas de forte affluence.

9. Les vélos et trottinettes peuvent être transportés gratuitement. L'utilisateur d'un vélo ou d'une trottinette pliable est invité à spontanément plier son vélo ou sa trottinette.

V.2 Normes spécifiques pour les voyageurs transportant un vélo, une trottinette ou tout autre engin de déplacement

Le transport de vélos, trottinettes ou autres engins de déplacement sur le réseau de la STIB est soumis aux règles reprises ci-après :

1. Les vélos et trottinettes pliables, pour autant qu'ils soient totalement repliés, ainsi que les autres engins de déplacement et les vélos d'enfant sont autorisés à bord des rames de métro, tramways et bus, étant considérés comme des colis. Le point 2 ci-après ne leur est donc pas applicable.

2. Les voyageurs munis d'un **vélo ou d'une trottinette non pliable** (ou non repliés) sont autorisés à emporter leur vélo ou trottinette **uniquement** à bord des rames de **métro et des tramways à plancher surbaissé** (types T2000, T3000 et T4000), à l'exclusion donc des trams à plancher surélevés (types 7700 et 7900) et des bus, tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation **sauf** pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi) entre 7h00 et 9h00 et entre 16h00 et 18h30, et pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs.

Les voyageurs entreront dans les rames de métro et dans les tramways à plancher surbaissé avec leur vélo 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 tiendra fermement son vélo ou sa trottinette 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 et son vélo. Le voyageur 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 rangera son vélo ou sa trottinette 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 ou trottinette 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 devra y abandonner son vélo ou sa trottinette. A la fin de l'incident, il pourra en principe récupérer celui-ci/celle-ci soit sur le quai de la station la plus proche, soit au bureau des objets trouvés de la STIB.

3. Les véhicules de cyclopartage, au sens de l'Ordonnance du 29 novembre 2018 relative à l'utilisation de modes de transport partagés en flotte libre alternatifs à l'automobile (par exemple, les vélos et trottinettes partagés, disponibles en flotte libre), ainsi que 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 rigoureusement interdits dans les installations, les rames de métro, les tramways et les bus.

4. Il est explicitement rappelé que les voyageurs transportant un vélo ou une trottinette 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 ou de la trottinette au véhicule (notamment en cas de trop forte charge, le vélo ou la trottinette pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

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

Il est strictement interdit de rouler dans les installations du métro ou pré-métro, que ce soit à vélo ou au moyen d'un engin de déplacement, à l'exception de ceux utilisés par les personnes à mobilité réduite.

Pour utiliser les escalators avec leur vélo ou trottinette, les voyageurs doivent 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 ou sa trottinette respectera les consignes suivantes :

- il ne sera en aucun cas sur son vélo ou trottinette, mais tiendra celui-ci/celle-ci à ses côtés ;
- il se positionnera de manière à assurer sa stabilité ainsi que celle de son vélo ou trottinette, de préférence en tenant d'une main la main courante de l'escalator et de l'autre le vélo ou la trottinette, dont les roues doivent reposer sur les marches ; il est interdit de porter le vélo ou la trottinette ;
- il se positionnera de manière à tenir le vélo ou la trottinette éloigné(e) des parois verticales (notamment des plinthes, où sont localisés des équipements sensibles) et sera attentif notamment à la position du pédalier de son vélo 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.

5. Comme mentionné au point V.1, il est strictement interdit de laisser sans surveillance ou d'entreposer des vélos ou tout engin de déplacement (trottinette ou autre) dans l'infrastructure de la STIB, à d'autres endroits

que ceux expressément prévus à cet effet, ces vélos et engins de déplacement pouvant entraver le libre passage.

A aucun moment ne peut se créer de contrat de dépôt entre la STIB et la personne qui abandonne le vélo ou l'engin de déplacement. La STIB se réserve le droit de faire procéder à leur enlèvement afin de libérer le passage. La STIB décline toute responsabilité en cas de dommage à ceux-ci ou de perte. La violation de l'interdiction donnera lieu au paiement d'une surtaxe soit lors de la constatation des faits, soit lors de la restitution de l'engin à son propriétaire.

6. Le voyageur cycliste ou muni d'un engin de déplacement et/ou la personne civilement responsable pour le mineur s'engage à répondre de 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 ou de l'engin de déplacement. De même, le voyageur cycliste ou muni d'un engin de déplacement 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 ou de l'engin de déplacement, se produire dans l'infrastructure de la STIB.

V.3. Normes spécifiques pour les 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.

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

La cartographie des arrêts accessibles est renseignée sur le site Internet via le lien suivant, 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.

Pour toute information complémentaire, le guide des voyageurs à mobilité réduite est accessible ici.

VI. PLAINTES, FORCE MAJEURE, RESPONSABILITES & DROIT APPLICABLE

VI.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 dû raisonnablement 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.

VI.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, une émeute, une pandémie ou épidémie, 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.

VI.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'usager, 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'usager par la STIB ne pourra excéder un montant maximum de 150 EUR.

Les mineurs voyagent sous la responsabilité de leurs parents ou de la personne qui en a la charge. En outre, pour des raisons de sécurité, les enfants âgés de moins de 6 ans ne peuvent pas voyager seuls et doivent être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 12 ans. La STIB décline toute responsabilité à cet égard et se réserve le droit d'appeler la police et/ou les services sociaux pour prendre en charge un enfant de moins de 6 ans qui se trouverait seul dans les installations de la STIB.

VI.4. Responsabilité de la STIB dans le cadre de l'exercice de ses activités de sécurité privée

La STIB, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0247.499.953, est assurée contre les dommages corporels ou matériels qui découlent de l'exercice de ses activités de sécurité privée. Les préjudiciés peuvent s'adresser directement à la compagnie d'assurances Ethias, Rue des Croisiers 24, 4000 Liège. Le numéro de police est le 45.311.755.

VI.5. Droit applicable

Tout différend entre la STIB et un usager est tranché conformément au droit belge.