

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT TEC

## APPLICABLES À PARTIR DU 01/02/2018



### 1. OBJET

Le présent document a pour objectif de fournir à l'utilisateur une information non exhaustive sur les règles auxquelles il est tenu de se conformer lorsqu'il utilise le réseau ou les titres de transport TEC à partir du 01/02/2018.

### 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU TRANSPORT ET AUX TARIFS

**2.1.** En empruntant le réseau exploité par le TEC, l'utilisateur ou, le cas échéant, ses représentants légaux, s'engage à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires applicables au service public de transport en commun ainsi que les présentes conditions générales.

**2.2.** Les tarifs en vigueur des titres de transport sont valables pour l'ensemble du réseau TEC. Les prix font l'objet d'un arrêté du Gouvernement wallon fixant les tarifs à percevoir pour le transport des voyageurs sur le réseau des sociétés de transport en commun de la Région wallonne.

**2.3.** Les tarifs réduits sont accordés au seul titulaire d'une Carte MOBIB pour autant qu'il réunisse les conditions d'octroi de cette réduction (ci-après « le Statut ») au premier jour de validité de l'abonnement et le jour d'achat des autres titres de transport. Le titulaire introduit sa demande de Statut auprès du TEC préalablement à l'achat du titre de transport à tarif réduit. L'utilisation des titres à tarif réduit est autorisée jusqu'à la fin de leur période de validité même si le Statut a échoué entre temps.

Afin de simplifier l'accès aux tarifs réduits, l'introduction d'une première demande de Statut auprès du TEC autorise le TEC à contrôler la validité de ce Statut et à le renouveler automatiquement par appel automatisé à la source authentique autorisée.

### 3. LES SUPPORTS DES TITRES DE TRANSPORT

#### 3.1. La Carte MOBIB et MOBIB Basic (ci-après « la Carte »)

**3.1.1.** La Carte MOBIB est une carte nominative électronique sans contact, d'une durée de validité de cinq ans, qui héberge tous titres de transport acquis par ou pour son titulaire. Elle est personnelle et ne peut être utilisée par une autre personne sans la présence du titulaire de la Carte. Elle contient les informations relatives à son titulaire, notamment ses nom, prénom, photo d'identité, langue, date de naissance et profil tarifaire. Le client doit justifier de son identité lors de la création de la Carte MOBIB. Le TEC ne délivre qu'une carte MOBIB nominative par client.

**3.1.2.** La Carte MOBIB Basic est une carte anonyme électronique sans contact, d'une durée de validité de cinq ans, qui peut héberger tous les titres de transport TEC sauf les abonnements et les titres à tarif réduit.

**3.1.3.** L'utilisation d'une Carte de la SNCB, de la STIB ou de De Lijn sur le réseau TEC est subordonnée à l'acceptation par son titulaire des présentes conditions générales et l'oblige à s'y conformer. L'utilisation d'une Carte émise par le TEC sur le réseau d'un autre opérateur de transport public belge ou d'autres opérateurs de mobilité est subordonnée à l'acceptation par son titulaire de leurs règles de transport et l'oblige à s'y conformer ; ces règles de transport sont disponibles auprès de ces opérateurs.

**3.1.4.** Le TEC reste propriétaire de toute Carte émise par lui. Le TEC consent au titulaire l'usage, à titre onéreux, de cette Carte pour une durée de 5 ans à dater de son émission. Le titulaire ne peut plus (re)charger la Carte après cette échéance. Le TEC peut toujours exiger la restitution, l'échange ou le renouvellement de la Carte en cas d'utilisation après cette échéance ou d'impératifs techniques.

**3.1.5.** Le titulaire d'une Carte MOBIB s'engage à avertir immédiatement le TEC en cas de perte, vol, de détérioration de la Carte, de détérioration la rendant impropre à son usage, ou en cas de modification des données communiquées pour la délivrance de sa Carte ou d'un titre de transport chargé sur la Carte.

#### 3.2. Autres supports non rechargeables

Une gamme tarifaire limitée est disponible sur Ticket sans contact jetable (ci-après « Ticket ») et sur Billet papier (ci-après « Billet »).

**3.3.** L'utilisateur est responsable des conséquences de tout usage inapproprié d'une Carte, d'un Ticket ou d'un Billet. Il s'engage à respecter les précautions d'usage, et notamment à ne pas soumettre le titre de transport à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement impropre à son usage.

### 4. TITRES DE TRANSPORT VALABLES

**4.1.** L'utilisateur du réseau TEC doit être muni d'un titre de transport valable avant d'entamer tout voyage et pour la totalité de celui-ci. A défaut, et avant d'entamer un voyage, il en acquiert un sur le réseau de vente TEC ou acquiert un Billet à bord du véhicule. L'oubli ou la perte d'un titre de transport, notamment, ne le dispense pas d'en acquérir un nouveau avant d'entamer tout voyage.

**4.2.** Pour constituer un titre de transport valable, une Carte ou un Ticket doit cumulativement :

- être chargé sous forme électronique d'un titre de transport dont les conditions d'utilisation spécifiques sont valables pour le voyage considéré (parcours autorisé, période de validité, etc.) et
- être systématiquement et obligatoirement validé avec succès à chaque embarquement sur tout véhicule TEC équipé de valideur.

### 5. CHARGEMENT DES CARTES MOBIB OU MOBIB Basic

**5.1.** Les titres de transport du réseau TEC peuvent être chargés sur le réseau de vente TEC. Un titre de transport ne peut être (re)chargé que sur une Carte encore valable.

**5.2.** Le titre de transport est immédiatement chargé sur la Carte après paiement, sauf lors d'un achat sans présence du support aux ESPACES TEC, de paiement via E-SHOP ou par virement bancaire.

**5.2.1.** Achat via E-SHOP ou achat sans présence du support aux ESPACES TEC Lors d'achat de titres de transport via E-SHOP ou sans présence de la Carte aux ESPACES TEC, le Titre acheté sera disponible au chargement dès le lendemain de la confirmation du paiement (et pour une durée limitée selon le titre acheté), soit lors de la première présentation de la Carte à un valideur, soit sur le réseau de vente TEC.

En cas de défaut de chargement de la Carte, le client doit acquérir un titre de transport valable auprès d'un point de vente TEC avant d'entamer son voyage ou acquérir un Billet à bord. Il est invité à ensuite contacter le TEC pour toute opération de service après-vente, pouvant inclure le remboursement éventuel de l'autre titre acheté s'il s'avère que le client disposait effectivement d'un titre de transport en cours de validité et qu'un problème technique non imputable au client a empêché son chargement sur la Carte. Toutefois, le remboursement éventuel ne pourra couvrir que l'utilisation de titres de transport pendant 3 jours maximum, moyennant présentation desdits titres.

#### 5.2.2. Renouvellement d'abonnement par EASY PAY (virement bancaire)

Tout client peut renouveler un abonnement en payant sur le compte bancaire du TEC le montant exact du titre de transport qu'il souhaite renouveler. Pour permettre l'émission par le TEC du titre de transport avant le début de sa période de validité, le montant du paiement doit correspondre au tarif en vigueur d'un seul abonnement pour la période de validité souhaitée et doit parvenir sur le compte bancaire du TEC à une date valeur comprise entre le 6 et le 20 du mois précédant la période de validité du titre de transport souhaité. Lorsqu'un virement est reçu hors délai, la responsabilité du TEC ne pourra en aucune façon être engagée si le titre de transport est émis tardivement ou émis pour une autre période. Tout virement renseignera exclusivement la communication structurée indiquée au client pour le titre concerné. La responsabilité du TEC ne pourra en aucune façon être engagée si un titre de transport n'est pas émis ou est émis tardivement en raison de l'indication d'une communication erronée ou de la perception d'un montant inexact. Dans ces cas, le TEC veillera à prendre contact avec le client concerné et/ou à rembourser par virement bancaire le montant erronément perçu.

Tout changement de Statut ou d'âge du titulaire et/ou de type de parcours entraînant une modification de l'abonnement nécessite un nouvel achat via un autre canal qu'EASY PAY, au cours duquel une nouvelle communication

structurée sera émise pour un renouvellement futur par EASY PAY.

### 6. VALIDATION DES CARTES ET DES TICKETS

**6.1.** Si plusieurs titres de transport sont chargés sur une Carte, la validation s'effectue automatiquement selon l'ordre de priorité suivant : le titre entamé en cas de correspondance, les abonnements, les titres 1 jour ou 3 jours et enfin les titres à voyage(s). Le titulaire d'une Carte peut choisir un autre titre par sélection préalable sur l'écran du valideur avant validation de la Carte.

**6.2.** Le client doit choisir un autre titre par sélection préalable sur l'écran du valideur lorsqu'il paie le transport de plusieurs voyageurs avec une Carte ou un Ticket. Les voyageurs concernés doivent, durant toute la durée de leur trajet, rester accompagnés du détenteur de la Carte avec laquelle leur voyage a été payé. Les accompagnants ne peuvent bénéficier du titre à tarif réduit auquel le titulaire de la Carte MOBIB pourrait prétendre.

**6.3.** Le client confronté à des problèmes de validation de sa Carte, ou d'un Ticket qui n'a pas encore été validé avec succès auparavant, doit acquérir un autre titre de transport pour la totalité du voyage considéré, et contacte ensuite le TEC pour toute opération de service après-vente, pouvant inclure le remboursement éventuel de l'autre titre acheté s'il s'avère que le client disposait effectivement d'un titre de transport en cours de validité et qu'un problème technique non imputable au client a empêché sa validation. Toutefois, le remboursement éventuel ne pourra couvrir que l'utilisation de titres de transport pendant 3 jours maximum, moyennant présentation desdits titres.

### 7. CONTRÔLE

**7.1.** L'utilisateur est tenu de présenter immédiatement son titre de transport sur toute réquisition d'un membre du personnel du TEC agissant dans l'exercice de ses fonctions.

**7.2.** L'utilisateur doit être muni d'une pièce d'identité et prouver son identité à tout membre du personnel habilité du TEC, agissant dans l'exercice de ses fonctions, qui en fait la demande.

**7.3.** En cas de falsification ou d'utilisation frauduleuse du titre de transport, notamment en cas d'utilisation d'une carte MOBIB par une autre personne que le titulaire, le TEC se réserve le droit de saisir la Carte.

**7.4.** Le TEC se réserve le droit de refuser tout nouveau titre de transport à un client en défaut de paiement pour tout titre de transport, frais administratifs ou amendes administratives, ou qui n'a pas respecté les présentes conditions générales, ce pour une durée limitée à trois ans. Le client concerné garde néanmoins la possibilité d'exercer un recours et d'utiliser un Ticket ou un Billet papier pour circuler sur le réseau TEC.

**7.5.** En cas d'infraction, l'arrêté du 22/05/2008 relatif aux amendes administratives en matière de transport public de personnes en Région wallonne est d'application.

### 8. SERVICE APRÈS-VENTE

**8.1.** Le TEC est responsable de l'émission de ses Cartes et du service après-vente qui y est lié.

#### 8.2. Duplicata en cas de perte ou vol de la Carte MOBIB

**8.2.1.** Le titulaire d'une Carte MOBIB doit immédiatement déclarer la perte ou le vol auprès de l'émetteur de la Carte.

**8.2.2.** La création d'un duplicata empêche toute nouvelle utilisation de la Carte initiale volée ou perdue. Le client est tenu de se munir d'un titre de transport valable jusqu'à l'obtention d'un duplicata. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport acquis entre la perte ou le vol et l'établissement du duplicata.

Moyennant le paiement de frais administratifs fixés par arrêté, le TEC donne suite à la demande de duplicata d'une Carte MOBIB émise par le TEC et délivre au titulaire concerné, contre la preuve de son identité, une nouvelle Carte MOBIB, chargée du (des) titre(s) de transport vendu(s) par le TEC et en cours de validité. Le TEC recharge également sur la nouvelle Carte les éventuels titres de transport vendus par les autres opérateurs. En cas d'insuccès de ce rechargement à distance, le titulaire de la Carte sera invité à se présenter avec sa nouvelle Carte directement auprès de l'opérateur concerné pour y transférer le (les) titre(s) de transport encore valable(s).

#### 8.3. Défectuosité d'une Carte ou d'un Ticket

En cas de défectuosité technique d'une Carte émise par le TEC qui survient dans les 5 ans de validité de la Carte et qui n'est pas imputable à son titulaire ou à un usage inapproprié, le TEC s'engage à remplacer la Carte dans les meilleurs délais et sans frais sur présentation de la Carte auprès d'un ESPACE TEC, et à recharger sur la nouvelle Carte le (les) titre(s) de transport hébergé(s) sur la Carte défectueuse.

En cas de défectuosité technique d'un Ticket durant sa période de validité, le TEC s'engage à remplacer le Ticket sans frais à la demande du titulaire auprès d'un ESPACE TEC, uniquement si le titre de transport n'a pas été déjà validé avec succès auparavant. Aucun service après-vente n'est possible pour un Ticket déjà utilisé ou périmé.

#### 8.4. Déterioration d'une Carte ou du Ticket

En cas de carte MOBIB nominative détériorée, le duplicata est délivré selon les conditions prévues au paragraphe 8.2.2.. En cas de détérioration non imputable au TEC d'une Carte MOBIB Basic ou d'un Ticket, le TEC ne délivre aucun service après-vente.

#### 8.5. Renouvellement de la Carte

Lorsque la Carte arrive à échéance, le TEC émet une nouvelle carte moyennant le paiement des frais de confection. Le TEC transfère sans frais l'ensemble des titres de transport valables sur la nouvelle Carte.

### 9. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX TITRES UNITAIRES ET MULTIPARCOURS

Les titres unitaires et multiparcours ont une durée de validité de 18 mois (sauf si une autre date est définie explicitement sur le titre).

### 10. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX ABONNEMENTS

Les abonnements vendus par le TEC débutent le 1<sup>er</sup> jour d'un mois et se terminent le dernier jour d'un mois. Seuls les abonnements peuvent faire l'objet de remboursement ou d'échange. Le remboursement et l'échange nécessitent la présentation préalable d'une pièce d'identité.

#### 10.1. Conditions de remboursement d'abonnement vendu par le TEC

Tout abonnement peut être remboursé intégralement et sans frais avant sa date de début de validité. Seuls les abonnements semestriels et annuels payants en cours de validité peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement partiel, à l'exception des abonnements 65+.

Toute demande introduite après la date de fin de validité de l'abonnement concerné ne peut donner lieu à un remboursement.

Toute demande doit être introduite soit par le titulaire majeur de la Carte MOBIB, soit par le tiers-payant éventuel, soit, en cas de décès, sur présentation d'un acte de décès.

Le remboursement d'un abonnement s'effectue, sur présentation de la Carte MOBIB auprès du TEC, dans la mesure des possibilités, soit en espèces dans un ESPACE TEC, soit par virement bancaire. En cas de demande de remboursement d'un abonnement chargé sur une Carte perdue ou volée, le titulaire doit d'abord réaliser une demande de duplicata de Carte avant sa demande de remboursement.

Le montant remboursé correspond au montant payé lors de l'achat du titre de transport, déduction faite du prix de l'abonnement mensuel correspondant au tarif en vigueur à la date de début de validité de l'abonnement semestriel ou annuel multiplié par le nombre de mois entamés(s).

#### 10.2. Conditions d'échange d'abonnements semestriels et annuels vendus par le TEC

**10.2.1** Lorsque l'abonné souhaite modifier son abonnement semestriel en cours de validité, les mois de l'abonnement échangé restant à courir en ce compris le mois au cours duquel le nouvel abonnement est émis, calculés en sixièmes du prix du semestriel, seront déduits du prix de l'émission du nouvel abonnement semestriel. La validité du nouvel abonnement émis débutera au 1<sup>er</sup> jour du mois

de l'émission du nouvel abonnement.

Lorsque l'abonné souhaite modifier son abonnement annuel en cours de validité, les mois de l'abonnement échangé restant à courir en ce compris le mois au cours duquel le nouvel abonnement est émis, calculés en douzièmes du prix de l'abonnement, seront déduits du prix de l'émission du nouvel abonnement annuel. La validité du nouvel abonnement émis débutera au 1<sup>er</sup> jour du mois de l'émission du nouvel abonnement.

**10.2.2** Si, en cours de validité d'un abonnement semestriel ou annuel, le client justifie d'un Statut offrant un tarif réduit, l'octroi de la réduction n'intervient pas pour les mois échus. La validité du nouvel abonnement à tarif réduit débutera au 1<sup>er</sup> jour du mois de l'échange, pour autant que le Statut soit valable au premier jour de validité du nouvel abonnement émis.

#### 10.3. Remboursement partiel suite à une interruption de service

Sauf cas de force majeure, en cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, le titulaire d'un abonnement payant, à l'exception des abonnements 65+, peut introduire, dans un délai de deux mois à compter de la fin de l'interruption de service, une demande de remboursement auprès du TEC dont les lignes concernées par l'interruption de service sont situées dans le périmètre d'exploitation. Le TEC concerné lui remboursera un montant fixé sur base du prix de son abonnement et du rapport entre le nombre de jours d'interruption du service et le nombre de jours couverts par l'abonnement concerné. En cas de tiers payant ou d'abonnement combiné avec la SNCB, ce remboursement partiel s'effectue en ESPACE TEC sur présentation de la Carte pour permettre, le cas échéant, le remboursement de la partie tiers payant à ce dernier.

#### 10.4. Conditions spécifiques relatives aux abonnements délivrés dans le cadre du transport scolaire sur les lignes publiques

Les articles 5.2.2, 9.1, 9.2 et 9.3 ne s'appliquent pas aux abonnés du transport scolaire de l'enseignement spécialisé circulant sur lignes publiques.

### 11. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX CONTRATS À DISTANCE CONCLUS AVEC DES CONSOMMATEURS (E-SHOP)

**11.1.** En cas de commande d'une Carte et d'achat de titres de transport sur E-SHOP (ou E-SHOP mobile) par un usager ayant la qualité de consommateur au sens de l'article 1. 1, 2<sup>o</sup> du Code de droit économique, ce consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

**11.2.** En cas de commande d'une Carte MOBIB Basic sur E-SHOP par un usager ayant la qualité de consommateur au sens de l'article 1. 1, 2<sup>o</sup> du Code de droit économique, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier prenant court à dater du jour où le consommateur ou un tiers désigné par lui prend possession de la Carte. Ce droit peut être exercé par le consommateur sans indemnité et sans qu'il doive indiquer un quelconque motif. Pour exercer ce droit de rétractation, le consommateur informera le TEC de sa volonté de se rétracter en faisant soit une déclaration dénuée d'ambiguïté relatant cette volonté, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible sur le site www.infotec.be. Le droit de rétractation est réputé exercé dans le délai de 14 jours si la notification que le consommateur fait de sa volonté d'exercer ce droit de rétractation est expédiée au TEC avant l'expiration de ce délai. L'exercice, conforme à ce qui précède, du droit de rétractation, aboutit à la mise en suspension, par le TEC, de la Carte MOBIB Basic et au remboursement de la somme déboursée par le consommateur.

### 12. FORCE MAJEURE

La responsabilité du TEC ne pourra être engagée et le client ne pourra dès lors prétendre à un quelconque dédommagement lorsqu'il se trouvera dans l'impossibilité d'assurer totalement ou partiellement, définitivement ou temporairement le service public de transport en raison d'événements indépendants de sa volonté, notamment, en cas de mesures émanant des autorités. Le dol et la faute lourde exceptés, le TEC ne pourra pas non plus être responsable des conséquences, des dommages résultants d'événements tels qu'une grève, une panne, des problèmes mécaniques ou techniques, des catastrophes naturelles, un incendie, une inondation entraînant une interruption de la fourniture du service public de transport et, en ce qui concerne les commandes de Cartes et de titres de transport, d'une inexécution ou d'un retard résultant d'une interruption ou d'un retard des services de télécommunications et des services postaux.

### 13. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le TEC respecte la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel communiquées par le client lors de toute demande de Carte ou obtenues directement auprès des sources authentiques auxquelles le TEC a été autorisé à accéder par la Commission de Protection de la Vie Privée, ou celles qui sont lues sur la Carte lors de son utilisation sur le réseau TEC, sont traitées et conservées par le TEC, en tant que responsable du traitement pour assurer les finalités de gestion des titres de transport personnalisés (en ce inclus le service après-vente), de gestion technique, de gestion de la clientèle et de gestion de la fraude, conformément aux déclarations disponibles en ligne sur le site www.privacycommission.be.

Dans l'exercice de ces finalités, des données à caractère personnel peuvent être transmises à des tiers liés contractuellement au TEC en qualité de sous-traitants. Ces tiers n'accéderont qu'aux seules données dont ils ont besoin pour effectuer leur(s) traitement(s) et en assurant la protection et la destruction après la période de conservation nécessaire au(x) traitement(s). Pour le reste, les données ne seront en aucun cas communiquées à des tiers.

Dans le cadre de l'utilisation d'une Carte MOBIB sur le réseau d'un autre opérateur de transport public belge que l'émetteur de la Carte ou dans le cadre de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport combinant plusieurs de ces réseaux, les informations personnelles du titulaire de la Carte et celles relatives à la Carte et au titre de transport, nécessaires à l'opérateur concerné pour lui permettre de réaliser les traitements liés aux finalités déclarées, sont échangées entre les opérateurs concernés, agissant comme tiers, dans le respect des obligations légales relatives à la protection de la vie privée. Ces tiers agissent en tant que « responsables de traitement » pour les traitements de ces données dans leur système. Pour plus d'informations concernant leurs traitements, le TEC renvoie à la politique de protection de la vie privée d'application chez ces tiers, disponible notamment sur leur site internet respectif.

Le TEC assure la sécurité et la protection des données à caractère personnel par la mise en œuvre des moyens adéquats afin d'en prévenir toute altération, destruction, diffusion ou accès non autorisés. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que le droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing direct. Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite auprès du TEC le plus proche ou de la SRWT, avenue Gouverneur Bovesse, 96 à 5100 Jambes ou par courrier électronique : info@tec-wl.be.

### 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET TRAITEMENT DES LITIGES

**14.1.** Les présentes conditions générales sont publiées sur le site www.infotec.be et pourront être modifiées à tout moment par le TEC pour des motifs légitimes liés à sa mission de service public, en conformité avec des décisions prises par les autorités publiques, et de contraintes opérationnelles liées à l'infrastructure, au réseau ou aux ressources. De telles modifications, notamment de l'offre du TEC, du service après-vente, des conditions d'accès et d'utilisation du réseau, entraînent pour les clients l'obligation de s'y conformer à tout moment et sans compensation.

**14.2.** Les présentes conditions sont soumises au droit belge. Après tentative de médiation, et sans préjudice des dispositions légales applicables en cas de contrat avec un consommateur, tout litige relatif directement ou indirectement à la présente convention sera de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire où est situé le siège d'exploitation du TEC concerné.