



# Conditions d'obtention, d'émission et d'utilisation d'un abonnement annuel ou supplément annuel

## **1. GENERALITES**

Toute émission d'un abonnement/supplément annuel est soumise à la création préalable d'un compte client personnel auprès de la Communauté des Transports «Verkéiersverbond», dans le mShop respectivement dans le système de vente des guichets.

A cet effet le client doit remettre la demande au verso dûment remplie et signée accompagnée d'une photo d'identité récente datant de moins de 12 mois.

Comme les abonnements sont strictement personnels et incessibles, le client doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport ou permis de conduire) lors de la remise du formulaire complété et signé. Pour des besoins administratifs exclusivement, le bureau émetteur fait une photocopie de la pièce d'identité du client.

Les abonnements et suppléments annuels sont exclusivement chargés sur une mKaart personnalisée.

## **2. DEFINITION**

Par carte **mKaart personnalisée** on entend une carte électronique mKaart qui identifie le titulaire au recto par sa photo d'identité, son nom, son prénom et sa date de naissance.

## **3. ABONNEMENTS ET BENEFICIAIRES**

**Joeresabo** (abonnement annuel réseau), **mPass** et **Joeresstreckenabo** (abonnement annuel courte distance): toute personne sans distinction d'âge et de nationalité.

**Seniorekaart** (abonnement annuel pour personnes âgées): toute personne ayant atteint ou dépassé l'âge de 60 ans le premier jour de validité de l'abonnement.

## **4. PARCOURS**

**Joeresstreckenabo**: valable uniquement sur le parcours courte distance défini lors de l'achat. La distance maximale est limitée et définie par la carte graphique des transports publics consultable sur [www.mobiliteit.lu](http://www.mobiliteit.lu) sous la rubrique « se déplacer – carte graphique ».

**Joeresabo, mPass, Seniorekaart**: valables sur toutes les lignes des AVL, CFL, RGTR et TICE. Les abonnements annuels ne sont pas valables au départ et à destination d'un point frontière.

## **5. DUREE DE VALIDITE**

**Joeresstreckenabo, Joeresabo et Supplément annuel 1<sup>re</sup> classe**: dès validation jusqu'au même jour de l'année suivante à 04h00.

La durée de validité de l'abonnement 2<sup>e</sup> classe et celle du supplément 1<sup>re</sup> classe ne doivent pas nécessairement être identiques. Les deux titres doivent toutefois être en cours de validité lors de chaque voyage.

**Seniorekaart**:

à partir du jour indiqué dans la demande jusqu'au même jour de l'année suivante à 04h00.

**mPass**:

à partir du jour fixée entre l'employeur et le Verkéiersverbond jusqu'au même jour de l'année suivante à 04h00.

## **6. CLASSES ET SURCLASSEMENT**

**Joeresstreckenabo et Joeresabo**: 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe

**mPass**: 2<sup>e</sup> classe

**Seniorekaart**: 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe, surclassement non autorisé.

**Supplément annuel 1<sup>re</sup> classe**: seulement pour Joeresabo, Joeresstreckenabo, mPass ou abonnement annuel RegioZone 2<sup>e</sup> classe. Les suppléments 1<sup>re</sup> classe ne sont pas valables comme titre de transport s'ils sont présentés seuls.

Les demandes pour des abonnements valables en 1<sup>re</sup> classe sont seulement acceptées par les CFL et les guichets du Verkéiersverbond.

## **7. PIECE JUSTIFICATIVE**

- Pièce d'identité officielle du bénéficiaire de l'abonnement.

## **8. DELAI D'EMISSION**

Les abonnements / suppléments annuels sont émis par la majorité des guichets CFL, AVL, TICE et du Verkéiersverbond. Les CFL se réservent toutefois le droit de différer l'émission d'un abonnement / supplément annuel en cas de problèmes techniques ou en cas de forte affluence de clients.

## **9. DELIVRANCE D'UN DUPLICATA**

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'une mKaart personnalisée, un duplicata peut être délivré contre perception d'un prix forfaitaire fixé dans les tarifs affichés dans tous les guichets CFL et publiés sur [www.cfl.lu](http://www.cfl.lu) sous la rubrique « Voyageurs – Billets et abonnements », et contre remise des pièces suivantes :

- perte ou vol de la mKaart personnalisée : une déclaration afférente émise par la Police,
  - détérioration de la mKaart personnalisée : la carte concernée est à joindre à la demande.
- Lorsque la mKaart personnalisée d'un voyageur est devenue illisible et ne peut plus être utilisée sans raison apparente (comme par exemple par un défaut technique), le voyageur est dispensé du règlement du prix forfaitaire prévu pour l'émission d'un duplicata.

## **10. ECHANGE ET REMBOURSEMENT**

Sauf en cas d'échange d'un abonnement annuel courte distance, les abonnements annuels (toute catégorie) non utilisés ou utilisés partiellement ne donnent pas droit à remboursement.

## **11. CHARGEMENT D'AUTRES PRODUITS**

Etant donné que la carte mKaart personnalisée est une carte multifonctionnelle, d'autres produits autres que ceux mentionnés à l'art. 3 peuvent également être chargés sur celle-ci. Les produits impersonnels tels que billets courte ou longue durée, ou carnets courte ou longue durée, gardent leur caractère impersonnel sur une mKaart personnalisée.

## **12. NON-OBSERVATION DES PRESCRIPTIONS REGLEMENTAIRES**

Tout constat d'infraction tarifaire donne lieu à la perception d'une amende administrative. En cas de comportement inconvenant ou d'infractions aux conditions d'utilisation, les transporteurs, conformément aux dispositions en vigueur et notamment conformément à la loi du 13 septembre 2013 modifiant la loi du 19 juin 2009 sur l'ordre et la sécurité dans les transports publics, se réservent le droit de retirer la mKaart personnalisée et de refuser le

droit au bénéfice de la faveur de l'abonnement en question pour une durée à fixer en fonction de la gravité des faits constatés.

## **13. DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR AVL ET TICE**

### **a) Abonnements émis par le Service des Autobus de la Ville de Luxembourg (AVL)**

Les demandes accompagnées des annexes requises peuvent être remises au guichet des abonnements des AVL, 20 - 22 rue des Bains L-1212 Luxembourg. L'abonnement payé au comptant aux guichets sera remis directement au client.

Les demandes peuvent aussi être envoyées par voie postale au "Service des Transports en Commun de la Ville de Luxembourg - B.P. 914 à L-2019 LUXEMBOURG". Le paiement se fera alors par virement ou versement au CCPL N°IBAN LU39 1111 0895 0066 0000 du Service des Transports en Commun de la Ville de Luxembourg en spécifiant sur le bulletin de versement/virement le nom, prénom et date de naissance du bénéficiaire de l'abonnement, et le trajet courte distance pour les Joeresstreckenabo. L'abonnement payé par virement ou versement sera envoyé au bénéficiaire par voie postale avant le début de validité à condition que la demande y afférente ait été transmise en temps utile au Service concerné.

### **b) Abonnements émis par le TICE**

Les demandes accompagnées des annexes requises peuvent être remises au bureau des abonnements du TICE à Esch/Gare pendant les heures d'ouverture de celui-ci.

## **14. REMARQUES CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNEES**

Le « Verkéiersverbond » ainsi que les opérateurs AVL, CFL, LUXTRAM, RGTR et TICE s'engagent à respecter la législation en matière de traitement et de stockage des données à caractère personnelles du demandeur/client.

Par la signature de la demande d'ouverture d'un compte en obtention d'un abonnement / supplément annuel, le client accepte expressément l'enregistrement et le traitement de ses données à caractère personnel fournies sur le verso de la présente demande. Le responsable du traitement des données est le « Verkéiersverbond ».

Ces données sont traitées dans le cadre du présent contrat pour permettre au client d'effectuer des trajets sur les réseaux de transports concernés. De plus, ces données sont traitées dans le cadre des missions d'intérêt public du Verkéiersverbond à des fins de statistiques et dans le but de suivre et d'améliorer les conditions de transport au Grand-Duché de Luxembourg. Ces données sont susceptibles d'être transférées à des tiers prestataires de transport pour l'exécution du contrat ou à des autorités publiques dans le cadre de leurs missions légales ou d'intérêt public.

Les données personnelles du client sont conservées pendant toute la durée de l'utilisation du service et pendant une durée d'un an après la fin de l'utilisation du service. Les données personnelles peuvent être échangées entre le « Verkéiersverbond » et les différents opérateurs utilisant la base de données commune, à savoir : CFL, AVL et TICE. Le transfert des données personnelles se fait avec l'accord du client en fournissant la clé d'authentification ou lorsque ceci est nécessaire dans l'exécution du contrat. Les données pourront également être transmises à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales.

Les données personnelles du demandeur/client sont stockées/conservées sur les serveurs informatiques du Verkéiersverbond et peuvent être transmises à une société externe, responsable pour la mise en service, l'entretien, le dépannage des Pickup et des mKaart, société qui est liée au Verkéiersverbond par un contrat de service incluant l'obligation pour elle de respecter la législation applicable en la matière. Conformément au Règlement européen (UE) 2016/679 le demandeur/client dispose des droits reconnus aux personnes concernées sur le traitement des données personnelles. Pour exercer ces droits, le demandeur/client peut adresser un e-mail à l'adresse électronique suivante : [service@verkeiersverbond.lu](mailto:service@verkeiersverbond.lu), ou envoyer un courrier à Verkéiersverbond B.P. 640 L-2016 Luxembourg.

Le demandeur/client a les droits suivants :

- d'information et d'accès à ses données à caractère personnel ;
- de rectification, de suppression de ses données à caractère personnel ;
- d'objection à l'encontre de pratiques de marketing directe ;
- d'objection à l'encontre de prises de décision automatisées et de profilage ;
- de portabilité de ses données à caractère personnelles ;
- de rectification, suppression, restriction, opposition, oubli de ces données à caractère personnel ;
- de révoquer son consentement au traitement de ses données à caractère personnel ;
- de déposer une plainte/réclamation auprès de l'autorité de régulation et de contrôle, la Commission nationale pour la protection des données, C.N.P.D.

## **15. MODIFICATION DES CONDITIONS**

Les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment afin de les adapter à la réglementation en vigueur, respectivement en cas de modifications de la technologie ou des pratiques. Les nouvelles conditions sont publiées sur le site internet [www.mobiliteit.lu](http://www.mobiliteit.lu) ainsi que sur [www.cfl.lu](http://www.cfl.lu). Le client ne sera pas informé systématiquement d'une modification.

## **16. DISPOSITIONS FINALES**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions sont en contradiction avec la législation ou plus précisément avec le règlement ministériel fixant les tarifs des transports publics, la clause de la législation ou du règlement ministériel s'y substitue avec effet à partir de la date telle que prévue dans la loi ou dans le règlement ministériel.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions sont considérées comme nulles, non écrites, non valables, illégales, non opposables ou non applicables, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.