

# Demande en obtention d'une mKaart personnalisée



## mShop

### Avez-vous déjà un compte mShop ?

Si non, veuillez d'abord en créer un sur [www.mshop.lu](http://www.mshop.lu) avant de remplir ce formulaire.

### Informations personnelles

(tous les champs sont obligatoires)

E-MAIL  Il s'agit de l'adresse e-mail que vous avez utilisée lors de la création de votre compte **mShop**.

PRÉNOM  NOM

NÉ(E) LE  /  /   
Jour Mois Année

N° TEL.    
+ Indicatif Numéro de téléphone

DOMICILE    
N° Rue

Localité Pays Code postal

### Documents à fournir

- Copie d'une pièce d'identité officielle
- Photo d'identité récente datant moins de 12 mois, de format 35 mm x 45 mm, sur fond clair et uni.

### Signature et engagement du demandeur

- Je déclare avoir pris connaissance des conditions en annexe. Je déclare expressément avoir créé un compte client « **mShop** », et par ceci marqué mon accord au traitement des données à caractère personnel, conformément à l'article 9 des conditions reprises au verso.

### Envoi de la demande

Veuillez envoyer votre demande et les documents à fournir à l'adresse suivante :

**Administration des transports publics BP 640 L-2016 Luxembourg**

Votre mKaart vous est envoyée dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de la demande.

Date :  /  /   
Jour Mois Année

Signature :

#### Cadre réservé à l'administration

Date d'impression de la carte

Date d'envoi

Date de début de validité

Agent

# Conditions d'obtention d'une mKart personnalisée

## 1. GENERALITES

Toute émission d'une mKart personnalisée est soumise à la création préalable d'un compte client personnel auprès l'Administration des transports publics, 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 mKart personnalisées sont strictement personnelles et inaccessibles, 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.

## 2. DEFINITION

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

## 3. DUREE DE VALIDITE DE LA MKAART PERSONNALISEE

La mKart personnalisée a une durée de validité de 5 ans. La date de péremption est indiquée au verso sous la forme mois/année. Exemple : Expire fin 10/22 signifie que la mKart personnalisée expire le 1er octobre 2022. A partir de cette date, la mKart personnalisée ne pourra plus être utilisée, soit pour charger des produits ou pour valider des produits. Le transfert gratuit des produits chargés ou validés sur une mKart personnalisée expirée pourra être demandé dans un guichet de vente. Cependant, aucun remboursement des produits chargés ou validés ne sera accepté lorsqu'une mKart personnalisée arrive à expiration.

## 4. PIECE JUSTIFICATIVE

Lors d'un contrôle de billets, le titulaire de la mKart personnalisée doit toujours être en mesure de justifier de son identité. Le nom, prénom et la date de naissance inscrits au recto de la mKart personnalisée doivent être identiques aux données inscrites sur la pièce d'identité officielle du titulaire de la mKart personnalisée.

## 5. DELIVRANCE D'UN DUPLICATA

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'une mKart 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 mKart personnalisée : une déclaration afférente émise par la Police,
- détérioration de la mKart personnalisée : la carte concernée est à joindre à la demande. Lorsque la mKart 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.

## 6. ECHANGE ET REMBOURSEMENT

Une mKart personnalisée non utilisée ou utilisée partiellement ne donne pas droit à un remboursement.

## 7. NOMBRE DE DEMANDES PAR CLIENT

Chaque client ne peut effectuer qu'une seule demande d'obtention d'une mKart personnalisée. En cas de vol ou de perte, le client devra se rendre dans un guichet de vente et demander un duplicata de sa mKart personnalisée (voir point 5 DELIVRANCE D'UN DUPLICATA)

## 8. 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 mKart 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.

## 9. REMARQUES CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNEES

Le « L'Administration des transports publics 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'obtention d'une mKart personnalisée, 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 l'Administration des transports publics. 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 de l'Administration des transports publics 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 l'Administration des transports publics 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 de l'Administration des transports publics et peuvent être transmises à une société externe, responsable pour la mise en service, l'entretien, le dépannage des Pickup et des mKart, société qui est liée à l'Administration des transports publics 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 l'Administration des transports publics 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.

## 10. 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). Le client ne sera pas informé systématiquement d'une modification.

## 11. 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.

Conditions au 01.03.2021