

**Formulaire d'inscription  
au service « Call-a-Bus chaise roulante »**



**Identité du titulaire**

Par la présente, je soussigné(e)       MADAME       MONSIEUR

NOM \*

PRENOM\*

RUE, N°\*

CODE pays/postal, localité\*  -

MATRICULE n° ID national \*

TELEPHONE PORTABLE \*

TELEPHONE FIXE

ADRESSE EMAIL

*\*champs obligatoires*

**Le service « Call-a-Bus chaise roulante »** est réservé aux résidents de la Ville de Luxembourg et des communes limitrophes conventionnées, qui sont des personnes à mobilité réduite se déplaçant en chaise roulante et souhaitant pouvoir bénéficier d'un service de transport porte à porte sur le territoire de la Ville de Luxembourg étendu aux communes limitrophes conventionnées. Le prix d'une course est gratuit pour le titulaire de la carte ainsi que pour 3 accompagnants au maximum pour le même trajet.

Par ma signature, je déclare avoir lu et approuvé les conditions générales reprises au verso du formulaire et avoir pris connaissance des dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel.

Date :

Signature :

Le présent formulaire doit être retourné par la voie postale à :

Service Autobus de la Ville de Luxembourg, 63, rue de Bouillon L-1248 Luxembourg



## 1. BÉNÉFICIAIRES & DEMANDE D'INSCRIPTION

Le service « Call-a-Bus chaise roulante » consiste en un service de transport public de type « porte à porte ». L'endroit de départ et celui d'arrivée doivent se situer soit sur le territoire de la Ville de Luxembourg soit sur le territoire d'une commune ayant conclu une convention avec la Ville de Luxembourg afin de faire profiter ses résidents du service « Call-a-Bus chaise roulante ».

Peut bénéficier du service « Call-a-Bus chaise roulante » toute personne physique résidant habituellement sur le territoire de la Ville de Luxembourg ou sur celui d'une commune conventionnée avec la Ville de Luxembourg et qui est une personne à mobilité réduite devant se déplacer en chaise roulante. Le mineur en chaise roulante doit obligatoirement être accompagné d'une personne majeure.

Pour pouvoir bénéficier du service « Call-a-Bus chaise roulante », la personne intéressée qui remplit les conditions précitées doit s'inscrire moyennant le formulaire d'inscription spécifique et le mandat de domiciliation européenne SEPA-CORE disponibles sur le site internet de la Ville de Luxembourg (<https://www.vdl.lu>). Ces formulaires dûment remplis et signés sont à envoyer au Service Autobus de la Ville de Luxembourg sis 63, rue de Bouillon L-1248 Luxembourg ou boîte postale 914, L-2019 Luxembourg. Les formulaires ou mandats incomplets, non dûment remplis, non signés, illisibles ou contenant des indications douteuses ne seront pas traités.

## 2. CARTE CLIENT

Si les conditions d'admission sont remplies par le demandeur une carte « Call-a-Bus chaise roulante » est émise mentionnant le nom et un numéro client. Cette carte est envoyée par courrier normal au client. Elle ne peut pas être cédée. Le demandeur qui ne remplit pas les conditions d'admission est informé par courrier. Le bénéficiaire accepte que la Ville de Luxembourg pourra effectuer un contrôle des conditions d'éligibilité dans le registre national des personnes physiques. Lors de la réservation d'une course par téléphone auprès du centre d'appel du service Call-a-Bus, le numéro client figurant sur la carte doit être indiqué. Le client doit présenter sa carte au chauffeur avant d'accéder au véhicule.

En cas de perte ou vol de la carte client, une nouvelle demande doit être introduite auprès du Service Autobus de la Ville de Luxembourg par email à [autobus@vdl.lu](mailto:autobus@vdl.lu). Tout changement (p.ex. : adresse, coordonnées bancaires, etc.) doit être signalé au Service Autobus moyennant le formulaire spécifique et le mandat de domiciliation européenne SEPA-CORE par courrier, à l'adresse sus-indiquée, ou email à [autobus@vdl.lu](mailto:autobus@vdl.lu) avant le 1<sup>er</sup> du mois du prélèvement/de l'envoi de la facture.

## 3. CONDITIONS DE RESERVATION

La course s'effectue uniquement depuis un point de départ et vers un point d'arrivée se situant sur le territoire de la Ville de Luxembourg ou l'une des communes limitrophes conventionnées. La réservation d'une course peut se faire maximum 3 semaines à l'avance et lors d'une réservation plusieurs courses peuvent être réservées (maximum 5 aller/retours réservables par jour). La réservation d'une course peut se faire jusqu'à 45 minutes avant le départ souhaité. Les réservations sont prises suivant les disponibilités possibles.

## 4. ANNULATION, ABSENCE OU RETARD AU DÉPART, PRÉLÈVEMENT, SUSPENSION, PRIX ET REMBOURSEMENT

Le client peut annuler une course réservée jusqu'à 30 minutes avant le départ prévu sans frais. En dehors de ce délai, la course sera payante au tarif d'une course « Call-a-Bus chaise roulante » non annulée à temps : 2€.

La course est gratuite pour le titulaire de la carte ainsi que pour 3 accompagnants au maximum pour le même trajet. En cas de dispositif spécial nécessaire pour le confort ou la sécurité de(s) l'accompagnant(s), le client ayant réservé est tenu de fournir le matériel requis sans quoi la course ne pourra pas être assurée par le chauffeur. (p.ex. : rehausseur pour enfant)

En cas d'absence du client pour le début de la course au point de départ, le chauffeur a pour consigne de joindre la centrale afin que celle-ci contacte le client sur son téléphone portable et/ou fixe afin d'assurer la course. Si en cas de défaillance du client, la course ne peut pas être exécutée après écoulement d'un délai de 10 minutes d'attente, la course sera payante pour le client à raison de 2€.

La facturation se fait sur base mensuelle, la facture du mois est envoyée par courrier au début du mois suivant et le prélèvement est effectué automatiquement dans le courant du mois suivant les prestations. Lorsque le prélèvement bancaire n'a pas pu être exécuté, les conditions de paiement du Service Recette communale de la Ville de Luxembourg s'appliquent. Toutes les réservations en cours sont annulées, aucune nouvelle réservation n'est possible tant que la facture n'a pas été honorée. L'annulation de la course « Call-a-Bus chaise roulante » devient payante à partir de la 8<sup>ème</sup> annulation du mois à raison de 2€. En cas d'adaptation tarifaire, après information du client par courrier et/ou courriel, le montant de prélèvement sera automatiquement adapté. Le client autorise le Service Autobus à prélever le montant dû. Le Service Autobus se réserve la possibilité de combiner et de sous-traiter tout ou partie des courses à un tiers pour le compte de la Ville de Luxembourg.

## 5. MESURES EN CAS DE NON-OBSERVATION DES PRESCRIPTIONS RÉGLEMENTAIRES

Lors d'une course, les personnes qui troublent l'ordre et la sécurité, qui se conduisent d'une manière inconvenante ou qui n'observent pas les prescriptions réglementaires et les instructions du chauffeur peuvent être exclues du service « Call-a-Bus chaise roulante ».

## 6. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel collectées sont destinées exclusivement à assurer la gestion administrative et financière des inscriptions, ainsi que l'exécution du service « Call-a-Bus chaise roulante ». Le traitement des données à caractère personnel ainsi collectées est effectué exclusivement par les agents de la Ville de Luxembourg dans le cadre de leur mission.

Les données et informations vous concernant sont enregistrées et conservées pour la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités conformément aux lois en vigueur. Les données et informations collectées peuvent également servir à des fins statistiques ou archivistiques dans un but d'intérêt public. Afin de respecter les règles relatives à la protection des données, garantir leur intégrité et la préservation du caractère confidentiel des données à caractère personnel, des mesures organisationnelles et techniques sont prises par le responsable du traitement, Ville de Luxembourg.

Vous reconnaissez avoir été informé des différents droits conférés en vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) et notamment du droit d'accès, du droit de rectification ainsi que, le cas échéant, d'un droit de portabilité, d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de vos données à caractère personnel. L'administration communale de la Ville de Luxembourg ne met pas en œuvre de traitement automatisé de vos données à caractère personnel. Pour de plus amples informations quant à l'exercice de ces droits ou pour toute question en relation avec le traitement de vos données personnelles dans le cadre du présent formulaire, voir : [www.vdl.lu/fr/mentions-legales](http://www.vdl.lu/fr/mentions-legales).

