

L'Asbl Mobilisud, dont le siège social est situé Square Brigade Piron 3 à 5500 Dinant, immatriculée sous le numéro d'entreprise 0650.599-190, est une centrale de services de transport.

Les présentes conditions générales constituent le contrat par lequel Mobilisud propose et assure ses services, elles représentent l'intégralité des engagements réciproques de Mobilisud et du bénéficiaire qui les accepte expressément. En utilisant nos services, le bénéficiaire reconnaît et accepte l'ensemble des termes des présentes conditions générales.

1. Objet du service

L'Asbl Mobilisud met en relation le bénéficiaire, ayant une demande de mobilité, avec les organismes et sociétés de transport de son territoire, proposant des solutions de mobilité.

De manière non exhaustive, Mobilisud travaille en collaboration avec la SNCB, le TEC, les taxis-sociaux communaux, les mutualités, d'autres associations de transport, les compagnies de taxis.

Dans le cas où aucun organisme ou société préexistant ne peut apporter de solution au besoin de mobilité du bénéficiaire dans des conditions acceptables, et uniquement dans ce cas, Mobilisud mobilise son pool de chauffeurs volontaires pour réaliser le transport. La priorité sera cependant toujours donnée aux organismes et sociétés de transport existants, et les chauffeurs volontaires ne seront mobilisés que dans le cas où aucune autre solution n'a pu être trouvée. Le bénéficiaire ne pourra en aucun cas exiger la mobilisation des chauffeurs volontaires de Mobilisud si Mobilisud a pu l'orienter vers une solution acceptable proposée par un autre organisme ou société de transport.

Mobilisud organise les transports avec ses chauffeurs volontaires sans aucune restriction de motif. Toutefois celui-ci devra être précisé lors de la demande. Il s'agit bien d'un transport de personnes et non de marchandises. Le bénéficiaire devra obligatoirement se trouver dans le véhicule lors des déplacements.

2. Conditions d'admission

Pour pouvoir bénéficier des services de Mobilisud, le bénéficiaire doit remplir, au moment de son inscription et durant toute la durée d'utilisation du service, les conditions suivantes :

- Être domicilié dans l'une des communes suivantes : Dinant, Hastière, Yvoir, Havelange, Vresse-sur-Semois, Houyet.
- Ne pas dépasser un certain plafond de revenu : 2X le RIS*.
- Avoir réglé sa cotisation annuelle.
- Ne pas avoir été exclu du service.
-

**Pour information, au 01/02/2026, les montants du RIS étaient les suivants : personne cohabitante (876,13€) ; personne isolée (1.314,46€) ; personne avec famille à charge (1.776,07€).*

Le respect des conditions de domiciliation et de revenu se base sur la confiance. Cependant, en cas de suspicion ou à l'occasion d'un contrôle aléatoire, Mobilisud pourra exiger la preuve de domiciliation et du revenu. Dans le cas où le bénéficiaire n'accepte pas ou est dans l'impossibilité de fournir les preuves demandées, le bénéficiaire sera exclu et ne pourra pas/plus bénéficier du service.

A la suite de l'adhésion, dans le cas où toutes les conditions ne seraient plus remplies, par exemple pour cause de déménagement, ou bien dans le cas d'un changement de situation financière du bénéficiaire qui entraînerait une augmentation de revenu, le bénéficiaire doit en informer immédiatement Mobilisud. Le bénéficiaire sera alors exclu et ne pourra plus bénéficier du service.

3. Tarif de la cotisation

La cotisation est annuelle et valable du 1^{er} janvier au 31 décembre 2026.

Le montant de cette cotisation est de 15€. Pour une première réservation de transport après le 30 juin 2026, le montant de la cotisation est divisé par deux et s'élèvera donc à 7,50€. La facture de cette cotisation sera transmise au bénéficiaire après son premier déplacement de l'année.

La cotisation ouvre l'accès au bénéficiaire uniquement. Le bénéficiaire pourra cependant être accompagné durant ses trajets.

Le bénéficiaire ne pourra jamais demander le remboursement de sa cotisation, en tout ou en partie, et ce pour quelque raison que ce soit.

4. Tarifs des transports avec chauffeur volontaire Mobilisud

Le bénéficiaire paie son trajet selon le nombre de kilomètres parcourus, au tarif de 0,47€/kilomètre. Le nombre total de kilomètres parcourus est arrondi à l'unité supérieure. Par exemple, pour 18,3kms parcourus, 19kms seront facturés.

Le tarif se calcule selon le nombre de kilomètres réellement parcourus par le chauffeur volontaire, depuis le domicile du chauffeur volontaire, jusqu'au domicile du chauffeur volontaire, avec un forfait minimum de 5€. Mobilisud veillera donc à mobiliser le chauffeur volontaire situé le plus proche du lieu de prise en charge, en fonction des disponibilités de chaque chauffeur.

En deçà de 12kms, Mobilisud considère que le chauffeur est assez proche et réservera d'office le transport. Si Mobilisud n'a pu trouver qu'un chauffeur volontaire situé à plus de 12kms du lieu de prise en charge, avant toute réservation, Mobilisud en informera le bénéficiaire, qui restera libre de réserver ou non le transport.

Le chauffeur volontaire veillera à emprunter le chemin raisonnablement praticable le plus court, dans la mesure du possible, mais ne pourra être tenu responsable si, pour une raison indépendante de sa volonté (travaux par exemple), le chemin devait s'avérer plus long.

Le prix de la course estimé peut être donné, pour indication, à la réservation du transport, sous forme d'une fourchette de prix. Cette estimation correspond à des conditions de circulation normales et ne prend pas en compte les aléas susceptibles d'augmenter la distance de la course. Elle ne constitue en aucun cas un engagement de Mobilisud.

Dans le cas où le chauffeur doit attendre le bénéficiaire, avec sa voiture à l'arrêt, les deux premières heures d'attente sont gratuites. Au-delà de ce temps, le bénéficiaire paiera 2,5€ par heure supplémentaire d'attente entamée. Par exemple, 3h25 d'attente sera facturé 5€. Le temps de nos chauffeurs étant précieux, le retour devra s'effectuer dès que le motif du déplacement est terminé (ex : rendez-vous médical, courses). Aucune attente non-justifiée ne sera tolérée. Si l'attente n'est pas justifiée, le chauffeur pourra décider de facturer la première et la deuxième heure d'attente, au tarif de 2,5€/h.

Les frais éventuels de parking sont à charge du bénéficiaire.

Mobilisud se réserve le droit de modifier ses tarifs en cours d'année. Dans ce cas, le bénéficiaire en sera informé par email, ou à défaut, lors de sa prochaine demande par téléphone.

5. Demandes de transport

Une demande consiste en l'enregistrement par Mobilisud d'une demande de transport passée par le bénéficiaire. Il ne s'agit pas de la réservation d'un transport, mais de la prise en compte d'une recherche de transport.

Une demande ne garantit en rien la réservation d'un transport. Mobilisud fera son possible pour trouver une solution à la demande, mais elle reste tributaire des solutions proposées par les organismes et sociétés partenaires, ainsi que des disponibilités de ses chauffeurs volontaires.

Mobilisud ne pourra pas être tenue responsable dans le cas où aucune solution de transport n'a pu être trouvée.

Mobilisud fera son maximum pour répondre le plus rapidement possible à chaque demande. Cependant, dépendante d'aléas indépendants de sa volonté, Mobilisud ne pourra être tenue responsable d'un délai de réponse anormalement long.

Une demande de transport faite moins de 48h (en jours ouvrables) avant la date et l'heure du transport demandé ne sera d'office pas traitée, sauf si Mobilisud en a les capacités et uniquement pour une urgence médicale n'ayant pas pu être anticipée par le bénéficiaire. Par exemple, une demande de transport pour le lundi à 8h doit nous être parvenue avant le jeudi à 8h.

6. Canaux de communication avec Mobilisud

Le bénéficiaire peut contacter Mobilisud via les créneaux suivants :

- Par téléphone, au 0800/37.309
- Par email, à l'adresse contact@mobilisud.be

La centrale d'appels est ouverte du lundi au vendredi (sauf jours fériés), de 9h à 12h et de 12h30 à 15h30. Mobilisud se réserve cependant le droit de restreindre ces horaires d'ouverture, avec ou sans préavis, à court terme et de manière exceptionnelle, ou à plus long terme pour des raisons indépendantes de sa volonté (contraintes d'exploitation, panne informatique, grèves, conditions climatiques, etc.).

En dehors de ces horaires, ou lorsque la centrale d'appels est surchargée, le bénéficiaire a la possibilité de laisser un message vocal.

La disponibilité et la qualité du service sont conditionnés par le réseau téléphonique ou informatique utilisé par le bénéficiaire dont il est seul responsable de la qualité.

Mobilisud ne pourra pas être tenue responsable de conséquences liées à la non-réception d'appels ou de messages vocaux pour raisons techniques, ou à la mauvaise qualité d'un appel ou d'un message vocal entraînant son incompréhension.

Les emails envoyés à d'autres adresses et les appels passés à d'autres numéros que ceux indiqués ci-dessus ne seront pas pris en compte.

Les autres créneaux de communication sont strictement interdits. Il est notamment interdit de contacter directement les chauffeurs volontaires pour des demandes, réservations ou annulation de transport. Même si les numéros de téléphone portable des chauffeurs volontaires sont parfois transmis au bénéficiaire, ceux-ci ne peuvent être utilisés que dans des cas d'urgence, et uniquement lorsque la centrale d'appels est indisponible. Les appels ou messages injustifiés aux chauffeurs volontaires peuvent entraîner une exclusion du service.

7. Canaux de communication avec le bénéficiaire/référent/tiers-payant

Mobilisud privilégiera les emails pour communiquer. A défaut d'adresse email ou lorsque l'urgence de la demande le justifie, le téléphone sera utilisé. Si le bénéficiaire ou son référent ne peuvent être joints pas email ou téléphone, Mobilisud pourra laisser un message vocal, ou de manière exceptionnelle, envoyer un sms.

Les autres créneaux de communication sont proscrits.

8. Informations à transmettre à l'affiliation

Le bénéficiaire s'engage à transmettre ses informations personnelles suivantes :

- Nom
- Prénom
- NISS
- Date de naissance
- Téléphone
- Email (si possible)
- Adresse du domicile
- Statut : valide, semi-valide, fauteuil, canne...
- Le cas échéant : les coordonnées complètes de son référent (nom, prénom, lien, téléphone, mail)
- Le cas échéant : les coordonnées complètes de son administrateur de biens (nom, prénom, lien, téléphone, mail, adresse postale)

Le référent est la personne de contact avec laquelle Mobilisud communiquera concernant les demandes et réservations du bénéficiaire, si celui-ci ne peut pas communiquer lui-même. Il peut s'agir, de manière non exhaustive, d'un membre de la famille, d'un voisin, d'un assistant social, d'un responsable d'institution.

L'administrateur de biens est la personne qui a été désignée par décision judiciaire pour payer les factures au nom du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire a un administrateur de biens, avant toute première demande de transport, Mobilisud prendra contact avec ce tiers-payant afin que celui-ci l'informe, par écrit, des éventuelles limites d'accès au service. Il peut s'agir d'une limite concernant le motif des transports (par exemple, uniquement transports médicaux), ou bien d'une limite de dépenses (par exemple, un montant maximum par semaine ou par mois). En cas de changement dans les limites d'accès en cours d'année, l'administrateur de biens en informera Mobilisud par écrit.

L'affiliation ne pourra être validée tant que toutes les informations n'ont pas été transmises. L'accès au service de transport ne sera autorisé qu'une fois l'affiliation validée.

9. Informations à transmettre lors de la demande d'un transport

Pour chaque demande de transport, les informations suivantes devront être transmises :

- Lieu de prise en charge
- Date et heure de prise en charge
- Motif du transport
- Lieu de destination
- Eventuellement, les arrêts intermédiaires
- Confirmation du type de paiement
- Eventuellement, le nombre de personnes accompagnantes
- Eventuellement, les informations concernant des bagages
- Eventuellement, le temps d'attente estimé

Une demande ne pourra être traitée sans la totalité de ces informations.

Le bénéficiaire reste seul responsable de la transmission des bonnes informations. Mobilisud ne pourra être tenue responsable de conséquences liées à des informations erronées.

Le bénéficiaire veillera donc à prévoir l'heure de prise en charge en fonction de son éventuelle heure de rendez-vous, en anticipant d'éventuels retards liés à des éléments indépendants de sa volonté. Mobilisud ne pourra être tenue responsable de ces éventuels retards.

Le bénéficiaire veillera également à être précis dans la description du lieu de prise en charge et du lieu de destination. En plus de l'adresse complète, il donnera toutes les indications nécessaires pour faciliter la recherche au chauffeur. Mobilisud ne pourra être tenue responsable dans le cas où le chauffeur n'a pas trouvé le lieu de prise en charge ou de destination par manque d'informations ou d'informations incorrectes. Dans ce cas, le transport sera facturé selon le nombre de kilomètres parcourus par le chauffeur, avec un forfait minimum de 5€.

10. Transports récurrents

Pour les transports ayant systématiquement le même lieu de prise en charge et le même lieu de destination, et se répétant de manière régulière, par exemple toutes les semaines, ce de manière indéfinie dans le temps, Mobilisud et le bénéficiaire peuvent ensemble convenir qu'il s'agit d'un transport récurrent.

Le bénéficiaire ne devra dès lors plus faire de demande concernant ces transports, ils seront automatiquement programmés par Mobilisud.

Le bénéficiaire informerait néanmoins Mobilisud si la récurrence de ces trajets venait à s'arrêter. Dans le cas où le bénéficiaire oublierait de notifier cet arrêt, entraînant le déplacement d'un chauffeur, le transport sera facturé selon le nombre de kilomètres parcourus par le chauffeur, avec un forfait minimum de 5€.

11. Prise en charge du passager par un chauffeur volontaire Mobilisud

Le bénéficiaire doit être présent, à l'endroit défini et à l'heure définie à la réservation.

Dès l'arrivée du chauffeur, le bénéficiaire monte dans le véhicule, aucune attente ne sera tolérée.

Les passagers sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité. Pour les enfants de moins d'1m35, un réhausseur est obligatoire et le bénéficiaire est tenu d'utiliser son propre matériel. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

En cas d'absence du bénéficiaire à l'endroit défini, 5 minutes après l'heure définie, le chauffeur est autorisé à partir sans avertissement préalable.

Le chauffeur peut refuser d'embarquer des personnes dont il juge le comportement inapproprié, par exemple, et de manière non exhaustive, un état d'ébriété. Il y va de même s'il juge l'hygiène corporelle et/ou la tenue vestimentaire inadéquate.

En cas de souillure du véhicule durant le transport, par exemple et de manière non exhaustive, vomissements, souillure urinaire ou fécale, le bénéficiaire sera redevable de la facture de nettoyage de l'habitacle du véhicule.

Le chauffeur n'est autorisé à embarquer que les personnes spécifiées lors de la réservation du transport, ou moins. Dans le cas où d'autres personnes non spécifiées lors de la réservation souhaiteraient embarquer dans le véhicule, le chauffeur a interdiction de les prendre en charge.

Le chauffeur n'est autorisé qu'à se rendre au(x) lieu(x) de destination notifié(s) lors de la réservation. Si le bénéficiaire souhaite changer de destination ou effectuer un détour, il est indispensable que cette modification soit demandée à la centrale de Mobilisud et validée par celle-ci au minimum le jour ouvrable précédant le déplacement avant 15h.

Durant la course, le chauffeur n'a pas l'obligation d'accompagner le bénéficiaire, par exemple durant ses courses ou dans la salle d'attente d'un cabinet médical, il est en droit d'attendre dans sa voiture. Le bénéficiaire ne pourra en aucun cas exiger de se faire aider ou accompagner par le chauffeur, le libre choix est laissé à celui-ci.

Les enfants jusqu'à 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte responsable ou tuteur de l'enfant.

Entre 13 ans et 17 ans, les jeunes pourront éventuellement voyager seul avec l'accord préalable de Mobilisud qui se réserve le droit, à tout moment et sans justification, de ne pas accorder ou de retirer cet accord.

Les personnes majeures porteuses d'un handicap pourront voyager seules avec l'accord préalable de Mobilisud qui se réserve le droit, à tout moment et sans justification, de ne pas accorder ou de retirer cet accord. Avant tout accord, la responsable du Call Center devra analyser le risque lié au handicap.

12. Bagages et animaux

Un bagage ne pouvant être transporté sur les genoux du bénéficiaire est considéré comme un bagage volumineux.

Le transport d'un bagage volumineux est autorisé, dans des limites raisonnables et sous réserve d'acceptation du chauffeur volontaire sollicité, mais les informations liées à ce bagage (quantité, poids, volume) devront être transmises par le bénéficiaire à la demande de transport.

Le transport d'un animal est autorisé, dans des limites raisonnables et sous réserve d'acceptation du chauffeur volontaire sollicité, mais les informations liées au transport de cet animal (race, poids, matériel de sécurité utilisé) devront être transmises par le bénéficiaire dès la demande de transport. L'utilisation de matériels de transport et de sécurité pour animal (cage, laisse, muselière...) est obligatoire et leur fourniture est à charge du bénéficiaire.

Si les informations n'ont pas été transmises, ou minimisées, à la demande de transport, lorsqu'il se présente au lieu de prise en charge, le chauffeur peut refuser de transporter un bagage volumineux ou un animal. Ces éléments restent à l'appréciation du chauffeur. Dans ce cas, le transport sera annulé, et facturé selon le nombre de kilomètres parcourus par le chauffeur, avec un forfait minimum de 5€.

Le bénéficiaire reste seul responsable de ses bagages et de son animal durant toute la durée du transport. Il en assure seul la manutention. En cas de dégradation durant le transport, le bénéficiaire renonce à réclamer tout dommage.

Si le véhicule a été endommagé ou souillé pour une raison quelconque par les bagages ou l'animal transportés, le bénéficiaire en sera tenu pour responsable et sera redevable de frais de nettoyage ou de réparation non pris en charge par l'assurance.

Il est strictement interdit de transporter certaines marchandises dangereuses, ou portant annotation externe contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ou dont la possession est interdite par la loi ou pour lesquels un permis est exigé.

Dans tous les cas, le chauffeur reste libre de choisir de ne pas transporter les bagages du bénéficiaire.

Le bénéficiaire reste seul responsable de toutes les conséquences et tous les dommages encourus par Mobilisud, le chauffeur volontaire ou des tiers du fait du non-respect de la réglementation en vigueur, et ce, même s'il avait informé Mobilisud et le chauffeur de la nature des marchandises. Mobilisud exclut toute responsabilité liée à la nature des marchandises. Le bénéficiaire reconnaît expressément avoir connaissance de cette exclusion de responsabilité et l'accepter.

13. Paiement des transports

Le paiement se fait en cash au chauffeur, à la fin du transport.

Le bénéficiaire veillera donc à avoir de l'argent liquide. Si le bénéficiaire n'a pas d'argent en cash, le chauffeur volontaire se rendra à la banque la plus proche afin que le bénéficiaire puisse retirer de l'argent, les frais kilométriques de ce détour étant à charge du bénéficiaire.

Il veillera également à avoir de la monnaie. Dans le cas où le bénéficiaire n'a pas le montant exacte en cash et où le chauffeur volontaire n'a pas la possibilité de rendre la monnaie, le montant dû sera arrondi vers le haut.

Pour les bénéficiaires sous administration de biens, le paiement pourra être différé. Dans ce cas, à la fin du mois en cours, le chauffeur volontaire transmet au secrétariat Mobilisud le montant dû par le bénéficiaire. Mobilisud adressera alors un courrier à l'administrateur de biens afin que celui-ci verse le montant dû sur le compte de Mobilisud.

L'administrateur de biens paiera sous 15 jours calendrier maximum, la date de référence étant la date du courrier. En cas de retard de paiement, une indemnité de retard de 5€ par courrier de rappel pourra être réclamé. Le non-paiement pourra constituer un motif d'exclusion.

Ces courriers seront transmis par email. Dans le cas où un courrier doit être transmis par voie postale, Mobilisud pourra appliquer des frais supplémentaires, à hauteur maximum de 5€ par courrier.

Pour la définition du montant dû, Mobilisud se base sur la confiance du chauffeur volontaire. Néanmoins, si le bénéficiaire en fait la demande, en fin de transport, il pourra demander au chauffeur une preuve papier, attestant du nombre de kilomètres parcouru et du montant dû.

Ce n'est qu'en possession de cette preuve papier que le bénéficiaire pourra éventuellement rentrer une réclamation s'agissant de la définition du montant réclamé. Toute réclamation au sujet du prix devra être introduite dans les huit jours calendrier de la date d'envoi du courrier de demande de paiement.

14. Motifs d'exclusion du service

Un comportement inadéquat, envers les chauffeurs ou envers le personnel administratif constitue un motif d'exclusion.

Une présentation inadéquate, tels que l'hygiène physique et la tenue vestimentaire, entraînant des désagréments pour les chauffeurs, constitue un motif d'exclusion.

Des absences répétées et des annulations répétées constituent un motif d'exclusion.

Le non-paiement de transports constitue un motif d'exclusion.

Le non-respect des conditions d'admission constitue un motif d'exclusion.

De manière générale, le non-respect des présentes conditions générales constitue un motif d'exclusion.

En cas d'exclusion avec motif, le bénéficiaire ne pourra en aucun cas réclamer tout ou partie de la cotisation payée.

Mobilisud se réserve le droit de mettre fin à tout moment à l'affiliation et sans avoir à en donner le motif, mais dans ce cas, elle remboursera la cotisation payée, au prorata de l'année écoulée.

15. Retards, absences, annulations, modifications

En cas d'annulation ou de modification d'une réservation de transport, le bénéficiaire en avisera au plus tôt Mobilisud.

Si l'annulation ou la modification a lieu moins de 24h (en jours ouvrables) de la date et l'heure initiale du transport réservé, le bénéficiaire sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 5€.

Si le bénéficiaire oublie d'annuler ou de modifier sa réservation, ou bien que celle-ci intervient à moins de 24h de la date et de l'heure initiale du transport réservé, si bien que le chauffeur volontaire se présente au lieu de rendez-vous à la date et l'heure définie, le transport sera facturé selon le nombre de kilomètres parcourus par le chauffeur, avec un forfait minimum de 5€.

En cas de contestation, le bénéficiaire peut, dans les huit jours calendrier, prendre contact avec Mobilisud, qui étudiera l'éligibilité de la requête.

Mobilisud se réserve le droit d'annuler ou de modifier une réservation de transport initialement prévu avec un chauffeur volontaire Mobilisud, sans préavis et pour quelque raison que ce soit. De manière non exhaustive, et pour exemples, les raisons pourraient être les suivantes : changement de disponibilité du chauffeur volontaire, besoin du chauffeur volontaire pour réaliser le transport d'un autre bénéficiaire au motif plus urgent. Si un tel cas de figure devait se produire, Mobilisud fera son maximum pour prévenir au plus tôt le bénéficiaire de l'annulation/modification de sa réservation de transport.

Mobilisud ne pourra être tenue responsable des conséquences liées au retard, à l'absence, à la modification ou à l'annulation d'un transport, résultant du propre chef du chauffeur volontaire, ou pour toute autre raison. Aucune demande de dommage et intérêt ne pourra être faite, Mobilisud disposant d'une obligation de moyen et non de résultat.

16. Données personnelles

Les données personnelles du bénéficiaire, des membres de son foyer, de son référent et son tiers-payant sont collectées par Mobilisud pour les besoins d'une bonne gestion du service, sous le strict respect des dispositions du RGPD. Le bénéficiaire accepte que ses informations soient stockées sur les serveurs de Mobilisud et dans le logiciel de planification CitiMoov.

En s'affiliant à Mobilisud, le bénéficiaire donne son consentement à l'utilisation, dans le cadre des services offerts, de ses données personnelles. Il donne également à Mobilisud le droit de transmettre les données à ses partenaires de transport et ses chauffeurs volontaires, transmission nécessaire à la bonne réalisation des services de transport.

Il accepte que Mobilisud transmette ses informations à toute autorité compétente qui en ferait la demande, si la divulgation est conforme à la loi, réglementation ou procédure judiciaire applicable.

Il autorise également Mobilisud à transmettre ses informations aux représentants de la loi, aux instances gouvernementales ou autre tiers, si Mobilisud estime que les agissements du bénéficiaire sont incompatibles avec ces conditions générales, ou pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité de Mobilisud ou d'autres.

Le bénéficiaire transmettant les données personnelles d'autrui reconnaît en avoir reçu l'autorisation.

Le bénéficiaire dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses informations personnelles collectées par Mobilisud. Pour exercer ce droit, le bénéficiaire peut, à son choix, soit envoyer un email à contact@mobilisud.be, soit adresser un courrier postal à Mobilisud (3 Square Brigade Piron – 5500 Dinant).

17. Plaintes

Le bénéficiaire peut introduire une plainte, soit en envoyant un email à contact@mobilisud.be, soit en adressant un courrier postal à Mobilisud (3 Square Brigade Piron – 5500 Dinant).

18. Responsabilité de Mobilisud

La responsabilité de Mobilisud se limite à la prestation de recherche d'une solution de transport à l'adresse indiquée par le bénéficiaire. Mobilisud met tous ses moyens en œuvre afin de trouver pour le bénéficiaire un transport disponible dans les meilleurs délais. La responsabilité de Mobilisud ne pourra être engagée si la demande ne peut être satisfaite. La responsabilité de Mobilisud ne pourra être engagée en cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants : maintenance informatique, panne informatique ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services, grève, manifestation, intempéries, accident de la circulation perturbant la circulation régulière, embouteillage d'une ampleur inhabituelle. L'exécution de la prestation de transport est placée sous la responsabilité propre de l'organisme ou société partenaire, ou du chauffeur volontaire. En cas de retard du fait du chauffeur, d'inexécution ou de mauvaise exécution de la course par ce dernier, la responsabilité de Mobilisud ne pourra être engagée.

19. Modifications

Mobilisud se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales sans préavis.

20. Loi applicable - Juridiction

En cas de contestation relative à l'exécution et à la réalisation du service, le litige relèvera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des juridictions de Dinant. Seul le droit belge est applicable.