



Algemene reisvoorwaarden Vlaamse Vervoermaatschappij

Geldig vanaf 20 februari 2019



INLEIDING	6
1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS	12
1.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen	12
1.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers.....	13
1.3. Rechten en plichten van De Lijn	15
3. VERVOERBEWIJZEN.....	18
3.1. abonnementen	18
3.1.1. Omschrijving.....	18
3.1.2. Tariefbepaling.....	18
3.1.3. Abonnementen tegen verminderd tarief.....	19
3.1.3.1. Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar	19
3.1.3.2. Buzzy Pazz 6-11 jaar	21
3.1.3.3. Omnipas 65+	21
3.1.3.4. VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)	21
3.1.3.5. VT-abonnement (VT = verhoogde tegemoetkoming).....	22
3.1.3.6. Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden	22
3.1.3.7. VDAB-jobpas	22
3.1.3.8. Buzzy Pazz en Omnipas voor personen met een handicap	23
3.1.4. Verkoopkanalen	23
3.1.5. In de Lijnwinkel.....	23
3.1.6. Schriftelijk via de dienst abonnementen.....	23
3.1.7. Online abonnementen.....	24
3.1.8. Verlenging	25
3.1.9. Bij aankoop in een Lijnwinkel:	25
3.1.10. Bij verzending per post:.....	25
3.1.11. Bij aankoop via internet "online"	26
3.1.12. Verlenging abonnementen tegen verminderd tarief.....	26
3.1.13. Ontwaarding	26
3.1.14. Geldigheid	27
3.1.15. Laattijdige uitreiking	27
3.1.16. Opzegging - terugbetaling.....	28
3.1.17. Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement	28
3.1.18. Terugbetaling bij overlijden	28
3.1.19. Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing	28
3.1.20. Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief	29
3.1.21. Verlies of beschadiging - duplicaat	30
3.1.22. Wettelijke werkgeversbijdragen	30
3.2. Magnetische abonnementen.....	30
3.2.1. Omschrijving.....	30
3.2.2. Gebruiksvoorwaarden	31
3.2.3. Tariefbepaling.....	31
3.2.4. Verlies, diefstal of beschadiging.....	31
3.2.5. Soorten	32
3.3. Biljetten.....	32
3.3.1. Omschrijving.....	32
3.3.2. Tariefbepaling.....	32
3.3.3. Verkoopkanalen	32

3.3.4.	Ontwaarding	32
3.3.5.	Geldigheid	33
3.3.6.	Overstappen	33
3.3.7.	Terugbetaling	33
3.3.8.	Groepsbiljet	34
3.3.9.	Biljet Fiets	34
3.4.	sms-ticket	34
3.4.1.	Omschrijving	34
3.4.2.	Tariefbepaling	34
3.4.3.	Verkoopkanalen	35
3.4.4.	Ontwaarding	35
3.4.5.	Geldigheid	35
3.4.6.	Overstappen	36
3.4.7.	Terugbetaling	36
3.4.8.	Verzakingsrecht	36
3.4.9.	Verwerking persoonsgegevens	36
3.4.10.	Klantendienst	37
3.4.11.	Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets	37
3.5.	sms-ticket	37
3.5.1.	Omschrijving	37
3.5.2.	Tariefbepaling	37
3.5.3.	Verkoopkanalen	38
3.5.4.	Ontwaarding	38
3.5.5.	Geldigheid	38
3.5.6.	Overstappen	39
3.5.7.	Terugbetaling	39
3.5.8.	Verzakingsrecht	39
3.5.9.	Verwerking persoonsgegevens	40
3.5.10.	Klantendienst	40
3.5.11.	Bijzondere controleprocedure inzake sms-dagapssen	40
3.6.	M-ticket	40
3.6.1.	Omschrijving	40
3.6.2.	Tariefbepaling	41
3.6.3.	Verkoopkanalen	41
3.6.4.	Ontwaarding	41
3.6.5.	Geldigheid	42
3.6.6.	Overstappen	42
3.6.7.	Terugbetaling	42
3.6.8.	Herroepingsrecht	42
3.6.9.	Verwerking persoonsgegevens	43
3.6.10.	Klantendienst	43
3.6.11.	Bijzondere controleprocedure inzake m-tickets	43
3.7.	M-daypass	43
3.7.1.	Omschrijving	43
3.7.2.	Tariefbepaling	44
3.7.3.	Verkoopkanalen	44
3.7.4.	Ontwaarding	44
3.7.5.	Geldigheid	44
3.7.6.	Overstappen	45
3.7.7.	Terugbetaling	45
3.7.8.	Herroepingsrecht	45
3.7.9.	Verwerking persoonsgegevens	46
3.7.10.	Klantendienst	46
3.7.11.	Bijzondere controleprocedure inzake m-daypass	46

3.8. M-card	46
3.8.1. Omschrijving	46
3.8.2. Tariefbepaling	47
3.8.3. Verkoopkanalen	47
3.8.4. Ontwaarding	47
3.8.5. Geldigheid	48
3.8.6. Overstappen	48
3.8.7. Terugbetaling	49
3.8.8. Verzakingsrecht	49
3.8.9. Verwerking persoonsgegevens	49
3.8.10. Klantendienst	49
3.8.11. Bijzondere controleprocedure inzake m-tickets	49
3.9. Lijnkaarten	49
3.9.1. Omschrijving	49
3.9.2. Tariefbepaling	49
3.9.3. Verkoopkanalen	50
3.9.4. Ontwaarding	50
3.9.5. Geldigheid	50
3.9.6. Overstappen	50
3.9.7. Terugbetaling	51
3.10. Dagpassen	51
3.10.1. Omschrijving	51
3.10.2. Tariefbepaling	51
3.10.3. Verkoopkanalen	51
3.10.4. Ontwaarding	51
3.10.5. Geldigheid	52
3.10.6. Terugbetaling	52
3.10.7. De 14-dagenpas	52
3.11. Vrijkaarten	52
3.11.1. Omschrijving	52
3.11.2. Ontwaarding	53
3.11.3. Vrijverkeerkaart De Lijn	53
3.11.4. Vrijkaart De Lijn	53
3.11.5. Kaart Kosteloze Begeleider	53
3.11.6. Vervoer van Politie	54
3.11.7. Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur	54
3.11.8. Personen met een visuele handicap	54
3.12. Gecombineerde vervoerbewijzen/specifieke stadstarieven	54
3.12.1. Omschrijving	54
3.12.2. Tariefbepaling	54
3.12.3. Specifieke stadstarieven	54
3.12.4. Brussel : Jump	54
3.12.5. Brussel: MTB-abonnement	55
3.12.6. NMBS - De Lijn	55
3.12.7. Treinkaart NMBS - De Lijn	55
3.12.8. Biljetten NMBS + De Lijn: B-dagtrip, B-evenement	56
3.12.9. Railease	56
3.12.10. Euregio-ticket	56
3.13. Vervoerbewijzen op maat	56
3.13.1. Omschrijving	56
3.13.2. Tariefbepaling	56
3.13.3. Geldigheid	57
3.13.4. Soorten	57
3.13.5. Procedure	57
3.13.6. Derde betalerssystemen	58

3.13.7. Omschrijving.....	58
3.13.8. Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen	58
3.13.9. Systeem 2: tussenkomst op kaarten	58
3.13.10. Systeem 3: tussenkomst op biljetten.....	59
3.13.11. Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)	59
3.13.12. Systeem 5: Nieuwe Inwoners.....	59
4. CONTROLES	60
4.1. Controleprocedure	60
4.2. Administratieve geldboetes	61
4.3. Toezicht- en administratiekosten	62
4.3.1. Reiziger zonder geld:	62
4.3.2. Terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar (II.4.10)	62
4.3.3. Aanmaak van een duplicaat van een abonnement of een gelijkgesteld gepersonaliseerd vervoerbewijs.....	62
5. DIVERSEN	62
5.1. Reiziger zonder (gepast) geld	62
5.1.1. Reiziger zonder geld	62
5.1.2. Reiziger zonder gepast geld	63
5.1.3. Bij overstap.....	63
5.2. Belbus reglement	63
5.3. Ontwaardingsapparatuur defect.....	64
5.4. Gevonden voorwerpen.....	64
6. VERWERKING VAN PERSOONSgegevens	625

INLEIDING

Het personeel van De Lijn ziet er op toe dat de reizigers, en het publiek in het algemeen, de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden De Lijn naleven.

Opmerkingen vooraf:

Voor de derde persoon enkelvoud wordt in deze “Algemene reisvoorwaarden” de mannelijke vorm “hij” gebruikt. De enige bedoeling is om niet in gezochte hij/zij-constructies te verzeilen. Dat taalkundig genus heeft niets te maken met het geslacht van bijvoorbeeld een chauffeur of een reizigster.

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in addendum 1: “Tarieven De Lijn”, geldig vanaf 1 februari 2019 en worden altijd uitgedrukt in euro.

Een aantal begrippen uit deze “Algemene reisvoorwaarden” worden hierna uitgelegd.

Definities

In de ‘Algemene reisvoorwaarden De Lijn’ gelden de hierna opgesomde definities:

- abonnee: reiziger die voor zijn verplaatsing met De Lijn gebruik maakt van een abonnement
- afstandsontwaarder: ontwaardingstoestel dat bij de deur geïnstalleerd is en dat door de reiziger zelf bediend wordt
- Algemene Verordening Gegevensbescherming: de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.”
- belbus: bus voor vraagafhankelijk, geregeld vervoer, rijdt enkel uit na voorafgaande boeking door een reiziger, en bedient uitsluitend de haltes waarvoor op voorhand een aanvraag gedaan is
- bijzondere vorm van geregeld vervoer: geregeld vervoer van bepaalde categorieën reizigers met uitsluiting van andere reizigers, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers mogen op- of afstappen. De bijzondere vormen van geregeld vervoer omvatten onder meer het vervoer van werknemers van en naar het werk, of het vervoer van scholieren en studenten van en naar hun onderwijsinstelling
- Buzzy Pazz: abonnement voor jongeren van 6 tot en met 24 jaar, er wordt onderscheid gemaakt in een Buzzy Pazz 6-11 jaar en een Buzzy Pazz 12-24 jaar
- chauffeur: bestuurder van een tram of bus van De Lijn
- controlepersoneel: personeel door de minister aangesteld en belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene reisvoorwaarden De Lijn. Het beschikt over een door de directeur-generaal van de Vlaamse Vervoermaatschappij ondertekend legitimatiebewijs

- daluren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 9 en 16 uur en vanaf 19 tot 6uur.
- De Lijn: commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij (VVM)
- dienstregeling: tabel per lijn met vertrek- en aankomsttijden aan de belangrijkste haltes van de voertuigen van De Lijn, bestemd voor het geregeld vervoer
- evenement: plaatselijke, publieke gebeurtenis die een éénmalig of cyclisch karakter heeft en waarvoor speciale vervoerbewijzen met aangepaste tarieven kunnen voorzien worden, en waarvoor een speciaal aanbod kan voorzien zijn
- externe voorverkoop: verkoop van o.a. kaarten of dagpassen door derden, zoals o.a. krantenwinkels, buurtwinkels, supermarkten, NMBS-stations, ...
- FOD: Federale Overheidsdienst
- gebied: deel of geheel van het vervoergebied van De Lijn, waar een bepaald tarief en dienstregeling gelden
- geldigheidsduur: de duur uitgedrukt in dagen of maanden waarbinnen een vervoerbewijs geldig is
- geprecodeerd vervoerbewijs: magnetisch vervoerbewijs waarbij de soort en de waarde op voorhand in de magneetstrip vastgelegd zijn. De aanmaak van deze vervoerbewijzen gebeurt uitsluitend door de producent van de vervoerbewijzen, of in de hoofdzetel van de entiteit
- geregeld vervoer: stads- of streekvervoer van personen, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers kunnen op- of afstappen. Dit vervoer is voor iedereen toegankelijk.
- gezin: alle personen die officieel op eenzelfde adres wonen. Verwanten die niet officieel op hetzelfde adres wonen, worden niet als gezinsleden beschouwd. De samenstelling van een gezin kan worden aangetoond op basis van een attest gezinssamenstelling uitgereikt door de dienst bevolking van de gemeente of via een uittreksel uit <https://mijndossier.rrn.fgov.be/>, deze attesten mogen maximaal 3 maanden oud zijn. Bij een online bestelling, wordt de korting automatisch berekend op basis van de gegevens uit het rijksregister.
- groepsbiljet: biljet voor groepen vanaf 10 personen die samen reizen gedurende de volledige verplaatsing
- halte: stopplaats van het geregeld vervoer, aangeduid met een haltebord, waar reizigers mogen op- of afstappen
- hoofdontwaarder: ontwaardingstoestel dat bij de chauffeur opgesteld staat en dat door de chauffeur bediend wordt
- lijn van geregeld vervoer: de combinatie voor de bediening van haltes in het geregeld vervoer, aangeduid met een uniek lijnnummer
- Lijnwinkel: voorverkooppunt van De Lijn

- maand: 1 maand i.v.m. abonnementen (duplicaten, terugbetaling, enz...): periode van 28, 29, 30 of 31 opeenvolgende kalenderdagen te rekenen vanaf een bepaalde dag van een maand (= begindatum abonnement) tot en met de dag voorafgaand aan dezelfde datum (als de begindatum) van de volgende maand
- magneetkaart: een kaart ter grootte van een bankkaart (ongeveer 86 mm x 54 mm), voorzien van een magneetstrip. De magneetstrip kan door de ontwaardingsapparatuur van De Lijn gelezen en beschreven worden
- magnetisch abonnement: abonnement onder de vorm van een magnetisch vervoerbewijs
- magnetisch vervoerbewijs: vervoerbewijs onder de vorm van een magneetkaart, die kan ontwaard worden
- m-daypass : Elektronisch vervoerbewijs dat via de m-applicatie van De Lijn kan aangekocht worden
- militairen: alleen de Belgische militairen van de Belgische overheid
- MIVB / STIB: Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Maatschappij die het stadsvervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert. STIB is de afkorting van de Franstalige benaming: Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
- M-leverancier : digitale dienstverlener die digitale vervoerbewijzen aflevert.
- m-Lijnkaart : elektronische Lijnkaart die recht geeft op 10 elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-leverancier en/of via de app van De Lijn op een smartphone kan aangekocht worden.
- m-ticketing : elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-Leverancier en/of via de app van De Lijn op een smartphone kunnen worden aangekocht
- nieuwe reiziger: Een reiziger die ofwel zijn rit aanvat, ofwel niet in aanmerking komt voor een geldige overstap
- NMBS: Nationale Maatschappij van de Belgische Spoorwegen
- pluskaart: een magnetisch vervoerbewijs voor een heen- en terugverplaatsing naar een evenement of een attractie gecombineerd met een inkomkaart voor dat evenement of deze attractie
- Omnipas 25-64 jaar: abonnement voor personen vanaf 25 jaar tot en met 64 jaar
- Omnipas 65+ : abonnement voor personen die de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben
- ontwaarden: het geheel of gedeeltelijk verminderen van de waarde van een vervoerbewijs om de ritprijs te betalen. Ontwaarden gebeurt in de ontwaardingstoestellen die op de voertuigen van De Lijn geplaatst zijn

- ontwaardingsapparatuur: apparatuur op de voertuigen voor het schrijven, lezen, , ontwaarden en registreren van vervoerbewijzen
- overstappen: is het door de reiziger gebruik maken van twee of meer voertuigen binnen een bepaalde tijd om het bestemmingspunt van zijn reis te bereiken,
- post paid: betaalwijze waarbij de telecom operator op geregelde tijdstippen de geleverde diensten aan de klant factureert
- prepaid: betaalwijze waarbij een klant van een telecom operator de door de telecom operator geleverde diensten betaalt via het oplaadbare beltegoed op zijn SIM-kaart
- privacywet: de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, vanaf 25 maart 2018 wordt deze wet vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming
- psychotrope stof: stof die wijzigingen in de zielstoestand of in de geestelijke functies aanbrengt
- registreren: het lezen en schrijven van een vervoerbewijs door de ontwaardingstoestellen zonder financiële weerslag voor de reiziger
- reiziger: elke persoon die gebruik maakt van de diensten van De Lijn, of zich aan een halte, in een schuilhuisje of in een openbare ruimte van De Lijn bevindt
- reiziger in overstap: biljet- of kaartreiziger die voor het verstrijken van de tijdslimiet, van voertuig verandert om zijn reis verder te zetten of om terug te keren
- ritprijs: voor biljet- en kaartreiziger, de prijs die aangerekend wordt voor een verplaatsing met De Lijn. Bij een verplaatsing waarbij de reiziger één of meermaals moet overstappen, is de ritprijs de prijs voor het totale traject
- spitsuren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur
- SIM-kaart: een vooraf betaalde en vooraf geactiveerde kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een mobiel communicatietoestel en dat toegang geeft tot de diensten van de telecomoperator
- Smartticket: contactloos vervoerbewijs waarbij de soort en/of het aantal ritten op voorhand op de smartticket-chip vastgelegd is. De aanmaak van deze vervoerbewijzen gebeurt bij de producent, bij de diensten van De Lijn, aan een AVM of in een Lijnwinkel.
- Sms-dagpas : Elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een sms die bij bepaalde operatoren kan aangekocht worden
- sms-ticket : Elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een sms die bij bepaalde operatoren kan aangekocht worden
- stadslijn: lijn van geregeld vervoer die hoofdzakelijk een stadsgebied bedient

- stadsgebied: de stadsgebieden in Vlaanderen zijn Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout
- TEC: Transport en Commun. Commerciële benaming van SRWT (société régionale Wallonne du transport), maatschappij die het stads- en streekvervoer in het Waals Gewest organiseert
- telecomoperator: de telecomoperator die deelneemt aan sms-ticketing, zoals aangegeven door De Lijn en middels wiens sms-diensten de reizigers sms-tickets kunnen bestellen
- tijdslimiet: de tijd tot wanneer een vervoerbewijs geldig is
- tijdstarief: principe waarbij een ontwaarding of een registratie van een biljet of een kaart, rekening houdend met de tijdslimiet, recht geeft op vrij reizen en overstappen
- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- verkoopautomaat: toestel waarbij de reiziger zelf een magnetisch vervoerbewijs kan aankopen. De Lijn heeft verkoopautomaten geplaatst nabij een aantal drukke openbaar vervoerpunten in o.a. Antwerpen, Gent, Oostende, Brugge, Sint-Niklaas, Mechelen, Blankenberge, ...
- verminderingkaart: elk bewijs dat recht geeft op de aankoop of het gebruik van vervoerbewijzen tegen verminderd tarief
- vervoerbewijs: elk bewijs dat recht geeft op gebruik van de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn
- vervoerregio: een cluster van gemeenten die een samenhangend geheel vormen voor mobiliteit met een vervoerskern en een invloedsgebied;
- VG-statuut : Mensen met een leefloon of inkomensgarantie, een gewaarborgd inkomen, asielzoekers en jongeren begeleid door een voorziening van de Bijzondere Jeugdzorg. Met dit statuut komt men in aanmerking voor een jaarabonnement aan verminderd tarief
- VT-statuut: statuut erkend door het ziekenfonds waardoor iemand in aanmerking komt voor verhoogde terugbetaling in de gezondheidszorg. Met dit statuut komt men ook in aanmerking voor een abonnement aan verminderd tarief
- voertuig van De Lijn: elk publiek toegankelijk voertuig dat wordt ingezet voor het geregeld vervoer dat door De Lijn wordt georganiseerd
- voorverkoop: elke verkoop van een vervoerbewijs die niet via een chauffeur gebeurt
- vraagafhankelijk geregeld vervoer: geregeld vervoer binnen een bepaald bedieningsgebied, waarbij de theoretisch vastgelegde ritten enkel na voorafgaandelijke boeking door de reizigers effectief worden uitgevoerd. Dit vervoer wordt meestal uitgevoerd door een belbus
- vrijkaart: elk document dat recht geeft op gratis vervoer op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn. Een vrijkaart kan zowel door een openbaarvervoerbedrijf als door een andere instantie worden uitgereikt

- Kaart voor verhoogde tegemoetkoming: Kaart voor weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen. De kaart voor verhoogde tegemoetkoming wordt door de NMBS uitgereikt op basis van een attest afgeleverd door de mutualiteit, aan personen met een verhoogde tussenkomst op hun gezondheidskosten. Deze kaart werd vervangen door de “verhoogde tegemoetkomingskaart”. Hiermee kunnen zij een abonnement bekomen aan sociaal tarief

1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS

1.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen

- 1.1.1. Het is niet toegestaan volgens art 64, van het besluit van de Vlaamse Regering (=BVR) van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om
- de infrastructuur, de installaties, de apparatuur of de voertuigen van de VVM te bevuilen of er oneigenlijk gebruik van te maken
 - in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM de dienst van de VVM te belemmeren
 - op de sporen, in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM een stof te werpen of achter te laten
 - in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM in het bezit te zijn van een voorwerp dat of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan bevuilen, hinderen of ongemak berokkenen
 - in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM de openbare orde te verstoren, dan wel de rust van de aldaar aanwezigen ernstig te verstoren door :
 - klaarblijkelijke staat van openbare dronkenschap of beneveling door verdovende middelen of psychotrope stoffen;
 - klaarblijkelijke staat van onzindelijkheid;
 - ongewenste fysieke contacten;
 - beledigende, onzedelijke, intimiderende of bedreigende uitlatingen of handelingen
 - te roken in de voertuigen, in de schuilhuisjes en in de andere overdekte openbare ruimtes van de VVM , met behoud van de toepassing van de bepalingen van het koninklijk besluit van 15 mei 1990 tot het verbieden van het roken in bepaalde openbare plaatsen (de e-sigaret valt eveneens onder dat verbod)
 - zich zonder toestemming toegang te verschaffen tot de dienstlokalen en doorgangen die voor het publiek verboden en als dusdanig aangegeven zijn
 - misbruik te maken van de reservatiemogelijkheden bij de centrale voor vraagafhankelijk vervoer, zoals ze worden bepaald door de minister, met inbegrip van de daaraan verbonden voorwaarden
 - zich over de veiligheidsafsluitingen of -markeringen van de perrons te buigen of te begeven
 - te weigeren gevolg te geven aan de aanwijzingen die door bestuurders van de voertuigen of door het personeel van De Lijn worden gegeven om de hierboven en hierna vermelde bepalingen te volgen.

1.1.2. Het is niet toegestaan volgens art 65, van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:

- de infrastructuur, de installaties of de apparatuur van de VVM te beschadigen of te ontregelen of voertuigen van de VVM te hinderen, te doen vertragen of te beschadigen
- de seinen van de VVM aan te raken of de zichtbaarheid ervan te belemmeren
- de elektrische leidingen en installaties van de VVM aan te raken
- in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM in het bezit te zijn van een voorwerp dat of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan kwetsen, of hen aan een ander gevaar voor hun fysieke integriteit kan blootstellen.

1.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers

1.2.1. Reizigers kunnen gebruik maken van de bussen en trams bestemd voor het geregeld vervoer van De Lijn. Deze voertuigen rijden volgens de dienstregelingen of worden volgens behoefte ingelegd.

1.2.2. Reizigers zijn verplicht om vooraan in te stappen. De verplichte instap vooraan geldt alleen voor bussen, niet voor trams en trambussen. De busreizigers die vooraan instappen, moeten hun vervoerbewijs tonen aan de chauffeur. Reizigers met een kinderwagen of rolstoel mogen op een bus aan elke deur instappen.

1.2.3. Zodra een reiziger in een voertuig van De Lijn plaatsneemt, moet hij in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs of van een geldige vrijkaart. Hij moet het vervoerbewijs al naar gelang het type vervoerbewijs, laten zien, ontwaarden of registreren bij opstap. Het vervoerbewijs moet geldig zijn voor de volledige rit die hij ermee aflegt. De reiziger moet zijn geldig vervoerbewijs of zijn geldige vrijkaart gedurende de hele reis bewaren en steeds kunnen tonen aan de personen die met de controle zijn belast. De reiziger moet steeds zijn identiteit kunnen bewijzen (art 66 §1 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007).

1.2.4. De reiziger zonder geld of zonder gepast geld moet dat aan de bestuurder melden als hij in het voertuig stapt. De reiziger moet het voor die rit verschuldigde bedrag en de administratiekosten (geen administratiekosten voor een reiziger zonder gepast geld) betalen aan de VVM binnen een termijn van veertien dagen. Als hij niet betaalt binnen die termijn, wordt dat gelijkgesteld met een overtreding van punt 1.2.3 van deze Algemene reisvoorwaarden, zijnde een reiziger zonder geldig vervoerbewijs of geldige vrijkaart. Zie ook punt IV.1.2 (art 66 §2 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007)

1.2.5. Als meerdere personen met één geldig vervoerbewijs samen reizen, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch iemand zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers het vervoerbewijs gedurende de rest van de reis bewaren.

1.2.6. Kinderen tot en met 5 jaar reizen altijd gratis, zonder vervoerbewijs. Zij dienen altijd vergezeld te zijn door een persoon van 12 jaar of ouder.

1.2.7. Het is niet toegestaan volgens art 67, van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:

- tijdens de rit de bestuurder of een ander personeelslid van VVM te misleiden door loos alarm te slaan, of op een andere wijze;
- de deuren te blokkeren of ertegen te leunen;
- uit het voertuig een voorwerp of een stof te werpen;
- de aangegeven regels voor het exclusieve gebruik van de deuren van de voertuigen van de VVM niet na te leven;
- te weigeren om gevolg te geven aan de aanwijzingen van de bestuurders van de voertuigen of door de personen die belast zijn met het toezicht van bovenstaande en hierna volgende artikels.

1.2.8. Het is niet toegestaan volgens art 68 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:

- in of uit het voertuig te stappen voor het volledig stilstaat of als het aan het manoeuvreren is;
- misbruik te maken van het noodsein;
- gebruik te maken van de noodbediening van de deuren, of de deuren op een andere wijze te openen, behoudens in geval van gevaar en als het voertuig stilstaat;
- gebruik te maken van een vervalst vervoerbewijs, van een vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een vervalste verminderingskaart;
- gebruik te maken van een gepersonaliseerd vervoerbewijs, van een bewijsstuk dat recht geeft op gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een verminderingskaart, telkens op naam van een andere persoon.

1.2.9. De reiziger mag tijdens de rit de chauffeur niet hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren.

1.2.10. De reiziger wordt verzocht zijn zitplaats af te staan aan personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen en reizigers met jonge kinderen. Deze personen hebben voorrang om in het voertuig te stappen.

1.2.11. Dieren die zonder hinder op schoot kunnen worden gehouden, geleidehonden voor personen met een visuele handicap of honden die een politieambtenaar vergezellen, zijn gratis toegelaten op de voertuigen van De Lijn. Honden die niet op de schoot kunnen worden gehouden zijn eveneens gratis toegelaten als ze aan de leiband worden gehouden en, als ze een gevaar voor de andere reizigers zouden kunnen opleveren, een muilband dragen. Honden die niet op de schoot worden gehouden moeten op de vloer zitten. De reiziger moet zelf toezicht houden op het dier dat hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de bevuiling veroorzaakt door zijn dier dat hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade of de bevuiling door de schuld van De Lijn of een andere partij werd veroorzaakt.

1.2.12. De reiziger mag gratis handbagage meenemen (maximaal twee koffers van normale grootte), met inbegrip van een rolstoel, kinderwagen of boodschappenwagentje. De reiziger moet zelf toezicht houden op de handbagage die hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door zijn handbagage die hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade door de schuld van De Lijn werd veroorzaakt.

1.2.13. Op de Kusttram is het vervoer van een fiets toegestaan. De reiziger moet zelf zijn fiets op en af de Kusttram laden. Per fiets moet het vervoerbewijs "Fiets" worden afgeleverd. Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten. Een vouwfiets wordt wel gratis vervoerd op de diensten van De Lijn. Voorwaarde is wel dat de vouwfiets opgevouwen wordt en voldoet aan de regels van het vervoer van handbagage (zie 1.2.12).

1.2.14. Wanneer niet voldaan is aan de minimumnormen inzake geregeld vervoer (decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg, art 5), kan de reiziger klacht indienen overeenkomstig de bepalingen van het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van personenvervoer over de weg en het besluit van de Vlaamse Regering van 29 november 2002 betreffende de basismobiliteit in het Vlaamse Gewest. Indien de klacht gegrond is, betaalt De Lijn een vergoeding uit, behoudens wanneer de tekortkoming te wijten is aan een niet voorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis, ontstaan buiten de wil van de VVM.

1.2.15. Het is een reiziger niet toegestaan te drinken of te eten op de voertuigen van De Lijn.

1.3. Rechten en plichten van De Lijn

De Lijn heeft als taak het organiseren van personen vervoer in Vlaanderen volgens het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, gewijzigd bij besluit 26 januari 2007.

1.3.1. Een rolstoeltoegankelijke rit moet vooraf worden gereserveerd. Dit geldt niet voor ritten op lijnen die het statuut 'Meer Mobiele Lijn' hebben. Op een 'Meer Mobiel Lijn' of een vooraf gereserveerde rolstoeltoegankelijke rit legt de chauffeur, indien nodig, de oprijplaat uit. De rolstoelgebruiker dient op eigen kracht het voertuig op en af te rijden. Indien nodig zorgt hij of zij zelf voor een begeleider. De rolstoelgebruiker kan mee als de voorbehouden rolstoelplaats op het voertuig beschikbaar is. Als de rolstoelgebruiker door omstandigheden niet mee kan, dan deelt de chauffeur de oorzaak mee aan de betrokken reiziger.

1.3.2. De chauffeur vraagt aan de reizigers om zo plaats te nemen in het voertuig dat de maximale bezetting van het voertuig mogelijk is. Hij weigert reizigers als het voertuig volzet is.

1.3.3. De chauffeur van een voertuig van De Lijn en de personen die belast zijn met het toezicht kunnen reizigers weigeren of hen verzoeken het voertuig te verlaten als ze de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn niet volgen.

1.3.4. De chauffeur kan dieren weigeren als ze een gevaar voor de andere reizigers kunnen opleveren, of hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van dieren weigeren.

1.3.5. De chauffeur kan pakjes of voorwerpen weigeren die, wegens hun omvang, aard of reuk, de andere reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of

ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van bagage weigeren.

2. MOBIB-kaart:

Sedert 2012 schakelt De Lijn over naar een nieuw registratie- en ticketingsysteem waarbij gebruikt wordt gemaakt van Calypso smartcard technologie. Concreet betekent dit dat de huidige papieren en magnetische vervoerbewijzen systematisch omgezet zullen worden naar digitale vervoerbewijzen. De algemene reisvoorwaarden van de MOBIB-kaart worden hieronder uiteengezet. De Lijn beslist wanneer vervoerbewijzen op een andere drager aangeboden worden. Hierdoor vervallen mogelijk ook de andere types van dragers (voor de lopende en/of de nieuwe vervoerbewijzen) waarop die vervoerbewijzen voordien werden aangeboden.

2.1. Administratiekost en geldigheid

Een MOBIB-kaart heeft steeds een geldigheidsduur van 5 jaar (= 60 maanden). Na deze periode is de MOBIB-kaart ongeldig. Het betreft hier de drager en niet het vervoerbewijs of abonnement op zich.

Na afloop van de geldigheidsduur kan de klant, mits in acht name van de administratiekost, een nieuwe MOBIB-kaart aanvragen, waarop de nog lopende contracten van de vervallen MOBIB-kaart worden overgezet.

Indien de klant geen nieuwe MOBIB-kaart aanvraagt, kan hij terugbetaling vragen van de nog geldige contracten volgens de bestaande terugbetalingsregels, zoals momenteel opgenomen in de Algemene Reisvoorwaarden. De Mobib-kaart wordt nooit terugbetaald.

Voor elke aanmaak en personalisatie van een nieuwe MOBIB kaart rekent De Lijn 5,00 euro administratiekosten aan. Een nieuwe MOBIB-kaart wordt gedefinieerd als een uitgifte aan een klant die nog geen geldige MOBIB-kaart van De Lijn heeft, of een MOBIB-kaart die dient als vervanging van een vervallen MOBIB-kaart (na het verlopen van de geldigheidsduur van 5 jaar).

Voor elke aanmaak en de personalisatie van een vervanging van een MOBIB-kaart, die niet op eindvervaldag komt, rekent De Lijn 10,00 euro administratiekosten aan. In concreto gaat het hier om vervanging bij verlies of diefstal.

Voor de personalisatie van de kaart wordt gebruik gemaakt van de foto op de e-ID. Indien dit niet mogelijk is kan De Lijn toestaan om de klant zelf een foto te laten aanleveren. Deze foto moet echter steeds conform zijn met de normen van de I.C.A.O. (International Civil Aviation Organization).

2.2. Niet ontvangen MOBIB kaart

Klanten die hun MOBIB-kaart niet hebben ontvangen en De Lijn hiervan binnen de 3 maanden na de aanvangsdatum van de MOBIB-kaart op de hoogte brengen, zullen gratis een nieuwe kaart ontvangen. De initieel uitgereikte kaart wordt op non-actief gezet. De lopende contracten op de MOBIB-kaart worden overgezet.

Er wordt maximaal 2 opeenvolgende keren gratis een nieuwe kaart opgestuurd (= cumulatief met dezelfde regel bij defecte MOBIB-kaart ingediend minder dan 3 maanden na uitgifte). Vanaf de derde maal wordt de administratiekost van 10 euro ook toegepast bij het verwittigen binnen de 3 maanden van een niet ontvangen MOBIB-kaart.

Bij een laattijdige verwittiging (vanaf 3 maanden na verzending) beschouwt De Lijn de niet-ontvangen kaart als een verloren MOBIB-kaart en worden er steeds administratiekosten aangerekend.

2.3. Defecte kaart

Een defecte kaart moet steeds ingeleverd worden, anders spreken we van een verloren kaart.

Een defecte of slecht werkende kaart, ingediend bij De Lijn binnen de 3 maanden na uitgifte, zal door De Lijn gratis vervangen worden.

Er wordt maximaal 2 opeenvolgende keren gratis vervangen (= cumulatief met hetzelfde principe bij 'niet ontvangen' MOBIB-kaart). Vanaf de derde maal wordt de administratiekost van 10 euro ook toegepast bij vervanging van een defecte kaart binnen de eerste 3 maanden.

Voor de vervanging van een defecte of slecht werkende kaart ingediend bij De Lijn later dan 3 maanden na de uitgifte wordt steeds de administratiekost van 10,00 euro aangerekend.

In geval van beschadiging van de MOBIB-kaart ingevolge een gebruik dat in strijd met de algemene reisvoorwaarden of ingevolge nalatigheid, kan De Lijn niet aansprakelijk gesteld worden. Indien de vervanging van de kaart noodzakelijk is, zal een administratieve kost van 10,00 euro worden aangerekend.

2.4. Klachten ivm het gebruik of de inhoud van de kaart

De Lijn behoudt zich het recht voor om de teruggave of de inwisseling van de kaart te eisen op eerste verzoek en/of om het gebruik daarvan te verhinderen in geval van dwingende technische eisen.

2.5. Eigendomsrecht

De MOBIB-kaart en de gegevens op de chip zijn eigendom van De Lijn. Enkel door De Lijn gemachtigde personen mogen zich toegang verschaffen tot de gegevens op de chip van de MOBIB-kaart.

De Lijn machtigt het controlepersoneel van MIVB, NMBS en TEC om zich op hun net toegang te verschaffen tot de gegevens op de chip van de MOBIB-kaart. Deze machtiging wordt ook automatisch verleend aan alle andere partners waarmee De Lijn een interoperabele samenwerking aangaat, die gebruik maakt van de MOBIB-kaart.

Alle intellectuele rechten met betrekking tot de MOBIB-kaart en de inhoud van de kaart in ruime zin berusten uitsluitend bij De Lijn, haar leveranciers of dienstverleners. De klant verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht.

De MOBIB-kaart moet samen met de eID-kaart overhandigd worden op verzoek van het daartoe gemachtigde personeel.

2.6. Gebruik

De houder verbindt zich ertoe de voorwaarden verbonden aan het gebruik na te leven. Het gebruik van deze kaart is strikt persoonlijk.

- De kaart moet bij iedere rit of overstap op het net van De Lijn gescand worden om geldig te kunnen reizen.
- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van wijziging van zijn persoonsgegevens.
- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk te verwittigen in geval van verlies, diefstal, defect of beschadiging van de kaart.

3. VERVOERBEWIJZEN

3.1. abonnementen

3.1.1. Omschrijving

Een abonnement is een vervoerbewijs op naam, dat gedurende een bepaalde geldigheidsduur geldig is op alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen. Een abonnement is ook geldig op sommige extra diensten ter gelegenheid van bepaalde evenementen. Het abonnement wordt op een MOBIB-kaart aangeboden. Mits akkoord van De Lijn zijn andere dragers niet uitgesloten.

3.1.2. Tariefbepaling

Abonnementen worden afgeleverd tegen een forfaitaire prijs afhankelijk van de leeftijd van de abonnementsnemer.

- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 6 jaar is en jonger is dan 12 jaar, kan een Buzzy Pazz -12 aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 12 jaar is en jonger is dan 25 jaar, kan een Buzzy Pazz 12 tot en met 24 jaar aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 25 jaar is en jonger is dan 65 jaar, kan een Omnipas 25-64 jaar aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement minstens 65 jaar is, kan een Omnipas 65+ jaar aankopen.

Tussen deze vier abonnementen is een prijsverschil mogelijk.

De abonnementen zijn volledig en vooraf te betalen, hetzij contant of met de toegelaten betaalkaart, bij uitreiking in een Lijnwinkel, hetzij per overschrijving bij verzending per post, hetzij online (via betaallink) met Visa, Mastercard, Atos Worldline of PC-Banking.

De prijs van de Buzzy Pazz of Omnipas wordt bepaald volgens de geldende tarieven op de eerste dag van geldigheid van het abonnement, ongeacht de aankoopdatum of de datum van de uitnodiging tot betaling. In geval van tariefwijziging moet de abonnee de nieuwe prijs betalen vanaf de eerste verlenging van zijn abonnement waarvan de begindatum op of na de datum van de invoer van de tariefwijziging valt.

De Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar kunnen geldig zijn voor 1 maand, 3 maanden of 12 maanden, de Buzzy Pazz 6-11 jaar en de Omnipas 65+ zijn enkel te verkrijgen voor een geldigheidsduur van 12 maanden en hebben allen een variabele begindatum naar keuze van de reiziger. In het kader van combinatieabonnementen of

derdebetalerssystemen (zie hoofdstuk 2.11) kunnen abonnementen met een afwijkende geldigheidsduur worden afgeleverd.

Wat aankoop- en gebruiksmodaliteiten betreft zijn de Buzzy Pazz en Omnipas gelijk.

3.1.3. Abonnementen tegen verminderd tarief

Onder bepaalde voorwaarden kunnen Buzzy Pazzen 12-24 jaar of Omnipassen 25-64 jaar aan bepaalde personen of doelgroepen worden afgeleverd tegen een verminderd tarief.

Een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar met vermindering volgt in het gebruik de gewone reglementering van de Buzzy Pazz of Omnipas tegen normaal tarief.

Als het verminderd tarief wordt toegekend op basis van een verminderingkaart, dan blijft de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar geldig gedurende gans zijn geldigheidsduur, zelfs al vervalt de geldigheidsduur van de gebruikte verminderingkaart. Het recht op gebruik van een abonnement tegen een verminderde prijs wordt uitsluitend bepaald op het moment van aankoop van het abonnement.

Indien de abonneethouder gerechtigd is op verschillende vormen van gratis vervoer zal het abonnement toegekend worden met de langste geldigheidsduur.

Bestaande abonnementen tegen verminderd tarief:

- Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar
- Buzzy Pazz 6-11 jaar
- Omnipas 65+
- VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)
- VT-abonnement (VT = Verhoogde tegemoetkoming)
- Gratis vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden
- VDAB-jobpas
- Buzzy-Pazz en Omnipas voor personen met een handicap

Elk abonnement wordt hierna in een afzonderlijk hoofdstuk besproken.

3.1.3.1. Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar

Als er binnen het gezin meerdere Buzzy Pazzen 12-24 jaar moeten aangekocht worden kan men gebruik maken van de Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar. Enkel de abonnees die 12 jaar en jonger zijn dan 25 jaar en die deel uitmaken van hetzelfde gezin komen hiervoor in aanmerking. Abonnees jonger dan 12 komen dus niet in aanmerking voor de verrekening van gezinskorting.

De kortingen worden enkel toegekend indien de Buzzy Pazzen 12-24 jaar dezelfde begindatum en geldigheidsperiode hebben.

De korting wordt niet automatisch toegekend maar moet worden aangevraagd en bedraagt:

Type abonnement	Abonnement 1	Abonnement 2	Abonnement 3 en verder
1 maand	Volle prijs	20% korting	20% korting
3 maanden	Volle prijs	20% korting	20% korting
1 jaar	Volle prijs	20% korting	vast tarief

De kortingen kunnen rechtstreeks en onmiddellijk worden toegekend met terugwerkende kracht van maximaal 12 maanden op reeds aangekochte abonnementen.

De toegestane kortingen vervallen of worden herberekend indien één of meerdere van de betrokken Buzzy Pazzi 12-24 jaar worden opgezegd.

Concreet betekent de toepassing van de korting binnen gezinsverband dat een ouder Buzzy Pazzi 12-24 jaar kan aankopen voor alle kinderen die officieel bij deze ouder gedomicilieerd zijn en voor de eigen kinderen die niet op hetzelfde adres wonen maar waarvan het ouderschap bewezen is.

Er kan niet gecumuleerd worden met de kinderen van de partner die niet op het adres wonen en die geen verwantschap hebben met de ouder die de gezinskorting aanvraagt.

De Lijn baseert zich uitsluitend op het attest gezinssamenstelling of een uittreksel via de toepassing 'mijn dossier' voor de gezinsleden die officieel op hetzelfde adres wonen.

Voor de andere gezinsleden dient er een geboortecertificaat of een attest van erkenning of adoptie geleverd te worden, die de relatie als ouder aantoont.

De geleverde bewijsstukken mogen maximaal 3 maanden oud zijn.

Combinaties van kortingen - hiërarchie:

- Wanneer een Buzzy Pazzi uitgereikt wordt, kunnen er drie partijen zijn waarmee rekening moet gehouden worden voor de betaling, namelijk het gezin, een lokale overheid als derdebetaler voor zijn inwoners, en een andere derdebetaler, bv. de werkgever (zie ook hoofdstuk II.10).
- De Buzzy Pazzi met tussenkomst van een derdebetaler (bv. werkgever of andere instantie die niet fungeert als lokale overheid) worden in het kader van de toekenning van gezinskorting niet meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazzi binnen het gezin.
- Bij tussenkomst van lokale overheden op bepaald segment binnen de categorie van de Buzzy Pazzi (bv. Groep 15-20 jarigen) kan de gezinskorting enkel worden toegepast indien alle kinderen van het gezin binnen dit segment vallen.
- De gezinskorting is wel combineerbaar met de derdebetalerssystemen afgesloten met lokale overheden (Indien de lokale overheid tussenkomt op de volledige Buzzy Pazzi doelgroep 12-24). Als een overeenkomst werd gesloten tussen De Lijn en een lokale overheid in het kader van het derdebetalerssysteem, waarbij de lokale overheid tussenkomt in de kostprijs van de Buzzy Pazzi van haar inwoners, wordt eerst de gezinskorting toegepast. De tussenkomst door de lokale overheid wordt berekend op het resterend saldo. Als laatste wordt desgevallend de korting van de onderwijsinstelling verrekend.
- De abonnee betaalt steeds het resterende deel van de kostprijs van de Buzzy Pazzi, na verrekening van alle bovenstaande kortingen, en rekening houdend met de hiërarchie zoals die hierboven omschreven staat.
- In alle bovenstaande gevallen wordt er geen rekening gehouden met werkgeversbijdragen die achteraf aan de werknemer terugbetaald worden. De Lijn heeft hier geen zicht op en kan er bijgevolg geen rekening mee houden voor wat betreft de toekenning van de andere soorten kortingen. In zulke gevallen is het mogelijk dat iemand die in een gemeente of stad woont die een tussenkomst betaalt

in de kostprijs van het abonnement, daarnaast ook nog een gedeelte van de kostprijs van zijn abonnement via zijn werkgever recupereert.

- Voor rechthebbende kinderen uit het bijzonder onderwijs wordt de Buzzy Pazz door de school betaald. In dit geval moeten de Buzzy Pazzi behandeld worden als abonnementen waarbij de werkgever een derdebetalersysteem afgesloten heeft met De Lijn. Buzzy Pazzi die op deze manier aangekocht worden, mogen dus niet meegerekend worden bij de berekening van de gezinskorting. Op deze Buzzy Pazzi mag enkel de tussenkomst door een lokale overheid als derdebetaler worden toegepast.
- De gezinskorting op de Buzzy Pazz 12-24 jaar zijn niet cumuleerbaar met de hierna behandelde kortingen. Dit houdt in dat Buzzy Pazzi 12-24 jaar die door de hierna behandelde kortingen gratis of tegen verminderd tarief zijn afgeleverd, niet worden meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazzi binnen het gezin voor wat betreft de toekenning van gezinskorting.

3.1.3.2. Buzzy Pazz 6-11 jaar

Alle personen die op de aanvangsdatum van het abonnement 6 tot en met 11 jaar oud zijn kunnen een abonnement bij De Lijn kopen tegen een verminderd tarief voor 12 maanden.

3.1.3.3. Omnipas 65+

Alle personen die op de aanvangsdatum van het abonnement de leeftijd van 65+ bereikt hebben kunnen een abonnement bij De Lijn kopen tegen een verminderd tarief voor 12 maanden.

3.1.3.4. VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)

Het VG-abonnement is een Buzzy Pazz of Omnipas en kan afgeleverd worden voor een periode van 12 maanden aan volgende personen:

- personen met een leefloon en gelijkgestelden, of personen die verblijven in een lokaal opvanginitiatief (LOI), en hun gezinsleden:
→ op basis van een bestand attest afgeleverd door het OCMW aan de dienst Abonnementen, of via mobiguider
- personen met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, of inkomensgarantie voor ouderen:
→ op basis van een kopie van het attest afgeleverd door de Rijksdienst voor Pensioenen aan de dienst Abonnementen
- asielzoekers die opgevangen worden door Fedasil (Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers), Rode Kruis of Vluchtelingenwerk Vlaanderen
→ op basis van een aanvraag door de instelling aan de dienst Abonnementen.
- jongeren opgevangen door Begeleid Zelfstandig Wonen
→ op basis van een aanvraag door de instelling aan de dienst Abonnementen.

Op de prijs van een VG-abonnement worden geen kortingen toegestaan. Het kan wel gecombineerd worden met een tussenkomst door een derdebetaler.

De Lijn is gemachtigd om met andere partijen contracten over het afleveren van VG-abonnementen af te sluiten.

3.1.3.5. VT-abonnement (VT = verhoogde tegemoetkoming)

Het VT-abonnement is een Buzzy Pazz of Omnipas en wordt afgeleverd voor een periode van 12 maanden. Het kan aangekocht worden door houders van een geldige verminderingskaart uitgereikt door de NMBS (“WIGW-kaart” of “kaart verhoogde tegemoetkoming”), op basis van een geldig ‘attest verhoogde tegemoetkoming geneeskundige zorgen’ uitgereikt door het ziekenfonds of via mobiguider.

Kinderen jonger dan 12 jaar kunnen een VT-abonnement bekomen op basis van een geldige kaart voor verhoogde tegemoetkoming van hun ouders en een attest gezinssamenstelling. Dit attest mag maximaal 2 maanden oud zijn. Als ze niet over de kaart voor verhoogde tegemoetkoming van hun ouders kunnen beschikken, kunnen ze een VT-abonnement bekomen op basis van een origineel attest van hun mutualiteit waaruit hun verhoogd tegemoetkomingsstatuut blijkt.

De aanvangsdatum van het VT-abonnement moet steeds binnen de geldigheidsduur van het valideringsbiljet van de Verhoogde tegemoetkomingskaart vallen.

Op de prijs van een VT-abonnement worden geen kortingen toegestaan. Het kan wel gecombineerd worden met een tussenkomst door een derdebetaler.

3.1.3.6. Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden

Volgende groepen personen hebben recht op gratis openbaar vervoer.

- ex-militairen, politieke gevangenen en oorlogsinvaliden
 - de categorieën van oorlogsinvaliden (in het bezit van een verminderingskaart 75 % met code 30, 31, 32, 50, 51 en 52) en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten, en van wie de verminderingskaarten uitgereikt worden door de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën
 - de begeleiders die deze invaliden, die visueel gehandicapt zijn of niet in staat zijn alleen te reizen, vergezellen, worden gratis vervoerd, wanneer de verminderingskaart van de invalide de vermelding “Begeleider toegelaten” draagt; of wanneer de invalide houder is van een “Kaart voor Begeleider” van De Lijn
- oud-strijders en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten en van wie de verminderingskaarten van 75 % en 50 % uitgereikt worden door de FOD Mobiliteit en Vervoer, de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën

Deze abonnementen worden afgeleverd door de NMBS en zijn geldig op alle openbare vervoernetten van België met uitzondering van de MIVB, deze laatste reikt zelf een vervoerbewijs uit.

3.1.3.7. VDAB-jobpas

Werkzoekenden die bij VDAB een beroepsopleidingcontract hebben, kunnen uitsluitend via hun VDAB-begeleider een gratis Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas bekomen. Dit abonnement kan een geldigheidsduur hebben van 1 maand, 3 maanden of 12 maanden, afhankelijk van de duur van de opleiding.

3.1.3.8. Buzzy Pazz en Omnipas voor personen met een handicap

Personen hebben recht op een gratis Buzzy Pazz of Omnipas als ze gedomicilieerd zijn in het Vlaamse Gewest en voldoen aan één van de hieronder vermelde voorwaarden.

- ingeschreven zijn bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH),
- een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming ontvangen van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FODSZ)
- door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding gerechtigd zijn op bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen (BTOM).
- door het VSB erkend met recht op de THAB

Aan deze personen wordt automatisch een abonnement uitgereikt door De Lijn. De verzending gebeurt op basis van persoon- en adresgegevens die door de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid aan De Lijn worden geleverd.

De abonnementen zijn geldig vanaf de dag van verzending door De Lijn.

Als een abonnee ten laatste 3 maanden na de verzendingsdatum van zijn abonnement aan de dienst Abonnementen meldt dat hij zijn Buzzy Pazz of Omnipas nooit ontvangen heeft, dan wordt dit opnieuw gratis aangemaakt.

Als de abonnee dit later meldt, dan wordt een duplicaat aangemaakt en zal de prijs, zoals bij verlies, worden aangerekend (volgens de bepalingen onder II.4.11).

3.1.4. Verkoopkanalen

Een Buzzy Pazz of Omnipas kan via volgende verkoopkanalen aangekocht worden:

- aan het loket in een Lijnwinkel
- schriftelijk via de dienst Abonnementen
- online via het internet .

Niet alle abonnementen zijn echter in de 3 verkoopkanalen beschikbaar.

3.1.5. In de Lijnwinkel

Abonnementen kunnen in de Lijnwinkel tegen contante betaling onmiddellijk afgeleverd worden indien de klant over een geregistreerde MOBIB-kaart beschikt. Bij de aanvraag van een nieuwe MOBIB-kaart, ontvangt de reiziger na betaling een tijdelijk vervoerbewijs en wordt de MOBIB-kaart binnen de 15 dagen thuis gestuurd.

3.1.6. Schriftelijk via de dienst abonnementen

Alle abonnementen kunnen schriftelijk via de dienst Abonnementen aangevraagd worden. Tenzij anders is overeengekomen in het kader van een derdebetalersovereenkomst.

Een schriftelijke aanvraag voor een Buzzy Pazz of Omnipas via de dienst Abonnementen moet gebeuren door middel van het specifieke aanvraagformulier Buzzy Pazz of Omnipas of via het webformulier.

De aanvrager vult al de hem toegewezen rubrieken volledig in en dient zijn aanvraagformulier ten minste 15 kalenderdagen vóór de gewenste begindatum van het

abonnement in bij de dienst Abonnementen van De Lijn. Deze dienst zendt een uitnodiging tot betaling van het aangevraagde abonnement.

Bij de aanvraag van een abonnement moet de rijksregisternummer van de begunstigde genoteerd worden.

Indien er minder dan 15 kalenderdagen liggen tussen de ontvangst van het aanvraagformulier en de aangevraagde begindatum van de Buzzy Pazz of Omnipas, dan wijzigt de dienst Abonnementen bij de uitnodiging tot betaling, de begindatum van het abonnement zodat hij minstens 15 kalenderdagen in de toekomst ligt.

De gestructureerde mededeling van het overschrijvingsformulier moet gebruikt worden om een Buzzy Pazz of Omnipas voor die periode via de bank te betalen.

3.1.7. Online abonnementen.

De klant kan online een abonnement kopen. De abonnementen die de klant aankoopt, mogen uitsluitend voor de klant of voor zijn gezinsleden bestemd zijn. Het abonnement dient via elektronische betaling geregeld te worden.

Volgende abonnementen zijn online verkrijgbaar:

- gewone Buzzy Pazz en Omnipas
- Buzzy Pazz 12-24 jaar met gezinskorting indien alle abonnees deel uitmaken van hetzelfde gezin zoals vermeld op het attest samenstelling gezin en conform de bepalingen in II 4.4.1.
- voorvermelde abonnementen met een "DBS 1" tussenkomst van lokale overheden (zie 2.10.2) Met uitzondering van de derdebetalersovereenkomsten die gebonden zijn aan het voorleggen van een attest.
- 65+

Bovenstaande lijst is niet limitatief.

Buzzy Pazen 12-24 jaar met gezinskorting waarbij de kinderen niet voorkomen op het attest samenstelling gezin kunnen online niet toegekend worden.

Het abonnement kan ten vroegste ingaan de volgende dag na bestelling en uiterlijk twee maanden daarna.

Algemene voorwaarden voor online abonnementen:

- De klant is het gezinslid dat het (de) abonnement(en) aanvraagt voor zichzelf en/of voor één of meer andere gezinsleden. De abonnee is het gezinslid voor wie het abonnement bestemd is. Klant en abonnee hoeven niet noodzakelijk dezelfde persoon uit het gezin te zijn.
- De klant verklaart minstens 18 jaar oud te zijn en wettelijk bevoegd diensten aan te kopen via deze website. De klant stemt ermee in dat hij aansprakelijk is voor alle financiële transacties in verband met het gebruik van deze website, inclusief deze die voor zijn rekening gebeuren bijv. door inwonende minderjarigen.
- Een nieuwe online bestelde MOBIB-kaart wordt per post verzonden. De verlenging van een MOBIB-abonnement, wordt opgeladen bij de eerstvolgende ontwaarding op de bus. De klanten ontvangen na het doorlopen van de schermen bij aankoop, een bevestigingsmail.

- De abonnee en/of de klant aanvaardt bij deze dat de online bestelling van een De Lijn abonnement eenzelfde bewijskracht heeft als een geschreven aanvraag waarop de handtekening van de klant voorkomt. Het abonnement heeft dezelfde bewijskracht als een abonnement dat via een ander kanaal van De Lijn werd afgeleverd.
- Indien de abonnee en/of de klant na de bestelling geen bevestigingsmail ontvangt of vaststelt dat de bestelling een anomalie vertoont, is hij verplicht de LijnInfo hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen (tijdens weekdays: van 7u00 tot 18u00, op zaterdag van 10u00 tot 18u00) op het nummer 070/220 200 (0,30 euro/min.) of door hier te mailen naar dienst.verkoop@delijn.be, en het bewijs van de anomalie te leveren.

3.1.8. Verlenging

Voor zover er geen onderbreking is door de klant, gebeurt de verlenging van de Buzzy Pazz of Omnipas als volgt:

3.1.9. Bij aankoop in een Lijnwinkel:

De abonnee kan op basis van zijn lopend abonnement, of op basis van de uitnodiging tot betaling, de verlenging van zijn Buzzy Pazz of Omnipas aankopen in een Lijnwinkel. Dit kan ten vroegste vanaf 100 dagen vóór de begindatum van het abonnement. De Buzzy Pazz of Omnipas wordt onmiddellijk gemaakt en uitgereikt, met uitzondering van de gratis abonnementen of abonnementen tegen verminderd tarief zoals opgenomen vanaf II.4.4, waarvan het recht op korting niet via mobiguider kan bepaald worden.

Wanneer een maandabonnement in een Lijnwinkel wordt gekocht, ontvangt de abonnee na enkele dagen per post of per mail een uitnodiging tot betaling voor een volgend maandabonnement. De begindatum van de voorgestelde verlenging sluit aan op de vervaldatum van het lopende abonnement. Als de abonnee bij aankoop laat weten dat hij geen uitnodiging tot betaling wenst te ontvangen, dan moet hij zich voor de verlenging van zijn abonnement opnieuw aanbieden in een Lijnwinkel.

Bij aankoop in een Lijnwinkel van een Buzzy Pazz of Omnipas met een langere geldigheidsduur dan 1 maand, ontvangt de reiziger ongeveer 30 kalenderdagen voor de vervaldatum een uitnodiging tot betaling van het volgend abonnement. De begindatum van de voorgestelde verlenging sluit aan op de vervaldatum van het lopende abonnement.

3.1.10. Bij verzending per post:

Na registratie van de betaling op de financiële rekening van de dienst Abonnementen van De Lijn wordt de MOBIB-kaart per post naar de abonnee verzonden. Indien de klant reeds in het bezit is van een geregistreerde kaart, wordt deze daarop opgeladen.

Bij maandabonnementen die worden uitgereikt op basis van een bankbetaling zal een uitnodiging tot betaling van het abonnement voor de volgende maand verzonden worden, behalve indien de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement te ver in de toekomst ligt.

Een uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement wordt ongeveer 30 kalenderdagen vóór de vervaldatum van het abonnement verzonden in geval van:

- abonnementen voor 1 maand aangekocht via een bankbetaling en waarvan de aanvangsdatum meer dan 1 maand in de toekomst ligt
- abonnementen voor 3 of 12 maanden

- abonnementen voor 1 maand aangekocht in een Lijnwinkel, tenzij de abonnee bij aankoop laat weten dat hij geen uitnodiging tot betaling wenst te ontvangen.

3.1.11. Bij aankoop via internet “online”

Na registratie van betaling wordt de Buzzy Pazz of Omnipas per post naar het in de online procedure opgegeven adres verzonden. Indien je reeds een MOBIB-kaart hebt, wordt deze automatisch opgeladen op de kaart.

Bij maandabonnementen die worden uitgereikt op basis van een online betaling zal samen met het abonnement van de betrokken maand een uitnodiging tot betaling van het abonnement voor de volgende maand verzonden worden, behalve indien de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement te ver in de toekomst ligt.

Een uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement wordt ongeveer 30 kalenderdagen vóór de vervaldatum van het abonnement verzonden in geval van:

- abonnementen voor 1 maand aangekocht via online betaling en waarvan de aanvangsdatum meer dan 1 maand in de toekomst ligt
- abonnementen voor 3 of 12 maanden

3.1.12. Verlenging abonnementen tegen verminderd tarief

Abonnementen tegen verminderd tarief worden niet automatisch verlengd en moeten jaarlijks opnieuw aangevraagd worden. Uitzondering hierop zijn de abonnementen Buzzy Pazz -12 en de Omnipas 65+

Er wordt geen uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement verzonden.

De attesten moeten elk jaar opnieuw bezorgd worden aan de dienst Abonnementen of afgegeven worden bij aankoop van de abonnementen in een Lijnwinkel en mogen maximaal 2 maanden oud zijn.

3.1.13. Ontwaarding

Abonnementen en gelijkgestelde vervoerbewijzen in de vorm van magnetische vervoerbewijzen of vervoerbewijzen op een MOBIB-drager, moeten bij elke opstap op een voertuig van De Lijn geregistreerd worden in een hoofd- of afstandsontwaarder. Om de goede werking van de ontwaardingsapparatuur niet te belemmeren, mogen deze vervoerbewijzen niet geplastificeerd worden.

Abonnementen en daaraan gelijkgestelde vervoerbewijzen in de vorm van niet-magnetische vervoerbewijzen (met uitzondering van MOBIB-kaarten die gewoon ontwaard moeten worden), moeten bij het opstappen op de voertuigen van De Lijn spontaan getoond worden aan de chauffeur. Op de trams en bussen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet. Met het oog op controle moet de reiziger de originele vervoerbewijzen gebruiken in de staat zoals ze afgeleverd zijn. De vervoerbewijzen mogen niet geplastificeerd worden.

3.1.14. Geldigheid

Abonnementen zijn geldig tijdens de geldigheidsduur die op het abonnement vermeld staat, tot 03u59 van de eerstvolgende dag na de einddatum van geldigheid.

Voorbeeld: Een abonnement dat geldig is tot 7 februari 2018, mag gebruikt worden op 8 februari 2018 tot ten laatste 03u59.

Een abonnement is strikt persoonlijk en onvervreemdbaar. Dit wil zeggen dat de titularis van het abonnement tijdens de geldigheidsduur niet kan wijzigen.

De abonnee die in het voertuig plaats neemt en zijn abonnement niet kan voorleggen, moet zich een vervoerbewijs aanschaffen. Dit vervoerbewijs wordt niet terugbetaald. Als de abonnee zich geen vervoerbewijs aanschafft, wordt hij bij controle beschouwd als een reiziger zonder geldig vervoerbewijs.

De abonnee gaat de verbintenis aan door middel van zijn abonnement, noch in zijn eigen voordeel noch in dat van derden, bedrog of poging tot bedrog te plegen ten nadele van De Lijn. Indien hij toch bedrog of poging tot bedrog pleegt, dan wordt een administratieve geldboete (hoofdstuk III.2) opgelegd.

De abonnee moet elke wijziging van adres of van identiteit onverwijld meedelen aan De Lijn, dienst Abonnementen.

Het abonnement kan door een controleur in beslag worden genomen als het gebruikt wordt in omstandigheden die niet overeenstemmen met het bestaande reglement zoals:

- een ander persoon dan de abonnee reist met het abonnement
- de abonnee komt zijn verplichtingen niet na
- de abonnee maakt gebruik of tracht gebruik te maken van zijn abonnement gedurende een andere periode dan die waarvoor het abonnement werd uitgereikt
- de essentiële gegevens van het abonnement zijn onleesbaar geworden of werden vervalst

In geval van inbeslagname van een abonnement wordt de abonnee beschouwd als een reiziger zonder geldig vervoerbewijs.

3.1.15. Laattijdige uitreiking

Als de aanvraag voor het kopen of verlengen van een Buzzy Pazz of Omnipas op een correcte manier gebeurt (zie II.4.5) en het abonnement wordt door De Lijn laattijdig uitgereikt, kan De Lijn de vervoerbewijzen die door de abonnee werden aangekocht tot op de datum van ontvangst van het abonnement, onder bepaalde voorwaarden terugbetalen:

- De abonnee moet de aangekochte vervoerbewijzen in afwachting van de ontvangst van zijn Buzzy Pazz of Omnipas bijhouden, en deze bij zijn aanvraag tot terugbetaling voegen.
- De datum van uitgifte of ontwaarding van de ingeleverde vervoerbewijzen moet overeen stemmen met de dagen dat de abonnee normaal over zijn Buzzy Pazz of Omnipas had kunnen beschikken.
- Bij een laattijdige indiening van de abonnementsaanvraag, neemt de eventuele terugbetalingsperiode van de vervoerbewijzen slechts aanvang vanaf de 16^{de} kalenderdag na ontvangst van het aanvraagformulier, en/of 10 kalenderdagen na de

betaling van het abonnement op de financiële rekening van de dienst Abonnementen.

- Bij indiening van een onvolledig ingevulde abonnementsaanvraag of bij ontbrekende documenten, gebeurt de eventuele terugbetaling van vervoerbewijzen volgens de bepalingen van de vorige paragraaf, na ontvangst van de ontbrekende gegevens of de ontbrekende documenten.
- In geval van verlenging van zijn Buzzy Pazz of Omnipas heeft de abonnee recht op terugbetaling van de door hem aangekochte vervoerbewijzen indien de betaling door de abonnee op de financiële rekening van de dienst Abonnementen ten minste 10 kalenderdagen vóór de begindatum van zijn verlenging gelegen is.

3.1.16. Opzegging - terugbetaling

Bij opzegging van een Buzzy Pazz of Omnipas wordt eht abonnement op de MOBIB-kaart gedeactiveerd. Deze opzegging wordt enkel bij de dienst Abonnementen behandeld. Bedragen kleiner dan de administratiekost worden niet terugbetaald.

De gebeurlijke kosten (administratie, postassignatie, internationale betaling, e.d.) vallen ten laste van de abonnee. Bij terugbetaling van een Buzzy Pazz of Omnipas wordt steeds de administratiekost aangerekend, behalve bij een geldig verzakingsrecht bij online abonnementen.

In geval van definitieve inbeslagneming van een abonnement wordt niets van de abonnementsprijs terugbetaald.

3.1.17. Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement

Als een abonnee zijn Buzzy Pazz of Omnipas opzegt voor terugbetaling omdat hij een ander abonnement van De Lijn heeft ontvangen, dan wordt de oorspronkelijke Buzzy Pazz of Omnipas na desactivering terugbetaald à rato van het aantal dagen dat het abonnement nog geldig is, te rekenen vanaf de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement. Ditzelfde geldt als de houder van de Buzzy Pazz of Omnipas een abonnement van een ander openbaarvervoerbedrijf heeft ontvangen dat eveneens geldig is op het net van De Lijn. Enkel abonnementen met een geldigheidsduur van 3 & 12 maanden komen in aanmerking voor een terugbetaling. Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief (Zie II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20%, worden geen terugbetalingen gedaan.

3.1.18. Terugbetaling bij overlijden

Als de Buzzy Pazz of Omnipas wordt opgezegd voor terugbetaling wegens het overlijden van de abonnee, dan gebeurt de terugbetaling op basis van de verhouding tussen het aantal niet gebruikte kalenderdagen en het aantal geldigheidsdagen van het abonnement. De terugbetaling gebeurt aan de rechtmatige begunstigde op basis van een kopie van erfrechtverklaring of eventuele volmacht.

3.1.19. Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing

Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief (Zie II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20% gezinskorting, worden geen terugbetalingen gedaan.

De abonnee kan zijn lopende Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar opzeggen, schriftelijk bij de dienst Abonnementen of in een Lijnwinkel.

Indien de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt ingeleverd vóór de begindatum van de geldigheidsduur wordt aan de abonnee de betaalde prijs van het abonnement -10% terugbetaald, verminderd met de administratiekost.

Indien de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt opgezegd na de begindatum van de geldigheidsduur wordt hij als gebruikt beschouwd tot op de datum waarop hij in een Lijnwinkel of de dienst Abonnementen gedesactiveerd wordt, of indien hij met de post wordt opgestuurd tot op de postdatum, deze dag inbegrepen.

Terugbetaling voor jaarabonnementen.

Het bedrag van de terugbetaling hangt af van de dag waarop de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt ingeleverd. Het terug te betalen bedrag wordt bepaald door de kostprijs van het abonnement te verminderen 30% voor de eerste maand + 10% per verder begonnen maand en met de administratiekost. Vanaf de 8^{ste} maand is er dan geen terugbetaling meer.

Mnd	% terugbetaald
0	90%
1	70%
2	60%
3	50%
4	40%
5	30%
6	20%
7	10%

Terugbetaling voor 3 maand abonnementen. Ook hier is de datum van inlevering bepalend voor de berekening van het terug te betalen bedrag.

Het terug te betalen bedrag wordt berekend door de kostprijs van het abonnement te verminderen met 30% voor de eerste 15 dagen + 15% voor de resterende dagen van de eerste maand + 15% voor de eerste 15 dagen van de tweede maand + 15% voor de resterende dagen van de tweede maand en de administratiekost. In de 3^{de} maand is er geen terugbetaling meer.

Periode	% Terugbetaald
0	90%
1 ^{ste} 15 dagen 1 ^{ste} maand	70%
Resterende dagen 1 ^{ste} maand	55%
1 ^{ste} 15 dagen 2 ^{de} maand	40%
Resterende dagen 2 ^{de} maand	25%
Vanaf 3 ^{de} maand	0%

3.1.20. Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief

Opzegging van een Buzzy Pazz 12-24 jaar waarvoor een gezinskorting toegestaan werd:

- Wanneer de opgezegde Buzzy Pazz 12-24 jaar deel uitmaakt van een gezin waarvoor gezinskorting werd gegeven, dienen alle abonnementen van dit gezin opgezegd te worden bij de dienst Abonnementen

- De dienst Abonnementen zal dan bepalen hoeveel er terugbetaald moet worden. Indien het saldo positief is voor de klant zal er overgegaan worden tot terugbetaling en zullen de resterende abonnementen opgeladen worden
- Indien het saldo < prijs van een dagpas is zullen alle abonnementen geactiveerd blijven

Op maandabonnementen en abonnementen tegen verminderd tarief (Zie 2.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20% gezinskorting, worden geen terugbetalingen gedaan.

3.1.21. Verlies of beschadiging - duplicaat

Elke abonnee die zijn Buzzy Pazz of Omnipas kwijt is door verlies of diefstal, moet de dienst Abonnementen hiervan op de hoogte brengen.

De abonnee die zijn Buzzy Pazz of Omnipas kwijt is door verlies of diefstal, kan een duplicaat bekomen tegen betaling van de voorziene administratiekost.

De prijs van een duplicaat voor een Buzzy Pazz of Omnipas is 10,00 euro.

Bij contante betaling van de administratiekost kan het duplicaat van een Buzzy Pazz of Omnipas onmiddellijk uitgereikt worden via een Lijnwinkel. In dit geval moet de abonnee of de persoon die het duplicaat aankoopt, zijn identiteit bewijzen aan de medewerker Lijnwinkel. De verloren MOBIB-kaart wordt steeds gedeactiveerd.

Als een abonnee ten laatste binnen 1 maand na de aanvangsdatum van zijn MOBIB-kaart aan de dienst Abonnementen meldt dat hij zijn MOBIB-kaart nooit ontvangen heeft, dan wordt deze MOBIB-kaart gratis aangemaakt met de oorspronkelijke aanvangsdatum. Als de abonnee dit later meldt, dan wordt een duplicaat aangemaakt en wordt de administratiekost voor verlies aangerekend.

In geval van verlies, beschadiging of diefstal van een abonnement, betaalt De Lijn de vervoerbewijzen niet terug die de reiziger kocht tijdens de periode tussen de aanvraag en de aflevering van het duplicaat.

3.1.22. Wettelijke werkgeversbijdragen

De minimale wettelijke werkgeversbijdrage op de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas bedraagt 71,80 % (afgerond 72%) van de abonnementsprijs.

3.2. Magnetische abonnementen

3.2.1. Omschrijving

De abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs worden automatisch uitgereikt aan bepaalde groepen rechthebbenden of aan personen die tot een specifieke leeftijdscategorie behoren.

In het gebruik worden abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs gelijkgesteld met de gewone Buzzy Pazz of Omnipas.

Naargelang de leeftijd van de abonnee op het moment van uitgifte van het magnetisch abonnement, wordt de benaming Buzzy Pazz 6-11 jaar voor abonnees vanaf 6 jaar en die

jonger zijn dan 12 jaar, Buzzy Pazz 12-24 jaar voor abonnees vanaf 12 jaar en die jonger zijn dan 25 jaar, Omnipas 25-64 voor abonnees vanaf 25 jaar en die jonger zijn dan 65 en Omnipas 65+ voor abonnees vanaf 65 jaar toegepast.

3.2.2. Gebruiksvoorwaarden

Alle gebruiksvoorwaarden zoals opgenomen in hoofdstuk 2.4 (niet-magnetische abonnementen), gelden ook voor de magnetische abonnementen.

Een uitzondering hierop is dat de abonnee bij elke opstap op een voertuig van De Lijn zijn magnetisch abonnement moet registreren in de ontwaardingsapparatuur.

Het magnetisch abonnement mag zowel individueel als in groep gebruikt worden. De Lijn kan niet waarborgen dat een groep reizigers in het bezit van een gratis abonnement steeds voltallig op het voertuig kan.

3.2.3. Tariefbepaling

Alle abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs zijn gratis. De regels i.v.m. aanvraag en verlenging van abonnementen, i.v.m. laattijdige uitreiking van abonnementen, en i.v.m. terugbetaling van abonnementen, zijn niet van toepassing op abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs.

3.2.4. Verlies, diefstal of beschadiging

Elke abonnee die zijn magnetisch abonnement kwijt is door verlies of diefstal, moet de dienst Abonnementen hiervan op de hoogte brengen, zoniet worden de bepalingen voorzien in 2.4.8 op hem toegepast wanneer het abonnement door een derde gebruikt wordt.

De abonnee die zijn magnetisch abonnement kwijt is door verlies of diefstal, kan een duplicaat bekomen tegen betaling van de voorziene administratiekost.

De prijs van een duplicaat voor een Buzzy Pazz of Omnipas is 10,00 euro.

Indien na uitreiking van een duplicaat, het oorspronkelijke magnetische abonnement wordt teruggevonden, moet het duplicaat onverwijld naar De Lijn teruggezonden worden. Duplicaatskosten worden niet terugbetaald.

Als een magnetisch abonnement beschadigd is, wordt het na inlevering bij de dienst Abonnementen gratis vervangen. Hetzelfde geldt als het magnetisch abonnement vastraakt in de ontwaardingsapparatuur. Als men de beschadiging of het inslikken van zijn abonnement meldt bij de chauffeur, dan reikt die een gratis vervoerbewijs uit dat 14 dagen geldig is vanaf het moment van aanmaak. Deze 14-dagenpas heet "Omnipas / Buzzy Pazz" en volgt dezelfde reglementering als de andere meerdagenpassen (zie hoofdstuk II.6). De chauffeur wijst de reiziger erop dat hij zo spoedig mogelijk contact moet nemen met de dienst Abonnementen of met een Lijnwinkel, zodat zij een nieuw abonnement kunnen aanmaken.

Op basis van het beschadigde abonnement, of op basis van een geschreven verklaring dat zijn abonnement werd ingeslikt door de ontwaardingsapparatuur, wordt door de dienst Abonnementen gratis een nieuw magnetisch abonnement afgeleverd. Indien het abonnement echter zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geldigheidsduur) onleesbaar zijn, dan wordt een duplicaat aangemaakt. De prijs van dit duplicaat is hetzelfde als in het geval van verlies.

In geval van verlies, beschadiging of diefstal van een abonnement, betaalt De Lijn de vervoerbewijzen niet terug die de reiziger kocht tijdens de periode tussen de aanvraag en de aflevering van het duplicaat.

3.2.5. Soorten

Magnetische abonnementen uitgereikt in het kader van derdebetalersystemen:

- Gemeenten en steden kunnen met De Lijn een derdebetalersysteem afsluiten waarbij aan hun inwoners die tot bepaalde leeftijdscategorieën behoren gratis magnetische abonnementen worden uitgereikt (zie ook hoofdstuk 2.11).
- Deze magnetische abonnementen zijn geldig tijdens de periode vermeld op het abonnement. De geldigheidsduur is nooit langer dan één jaar.
- De modaliteiten voor aanmaak en aflevering van deze abonnementen worden vastgelegd in een overeenkomst tussen De Lijn en de gemeente of stad.

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in bijlage 1: Tarieven De Lijn - geldig vanaf 1 februari 2019. De tarieven worden altijd uitgedrukt in euro.

3.3. Biljetten

3.3.1. Omschrijving

Het biljet is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een magneetkaart of in de vorm van een smartticket. Het is geldig voor een rechtstreekse verplaatsing of een verplaatsing met één of meerdere geldige overstappen.

3.3.2. Tariefbepaling

Voor een verplaatsing met een biljet betaalt de reiziger een vast tarief.

3.3.3. Verkoopkanalen

De biljetreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een biljet aanschaffen.

Hij kan dit doen via voorverkoop of op het voertuig.

Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten of de Lijnwinkels.

De hier opgenomen verkoopkanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

De plaats van aankoop genereert geen onderscheid in tarief.

3.3.4. Ontwaarding

Biljetten moeten op het voertuig ontwaard of geregistreerd worden.

De reiziger moet zijn biljet bij elke opstap ontwaarden of registreren voor het traject dat hij met het voertuig wenst af te leggen.

3.3.5. Geldigheid

Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbeperkt reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen die 60 minuten, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na die 60 minuten mag hij niet meer overstappen.

De tijdslimiet wordt op het biljet afgedrukt bij een magnetisch vervoerbewijs. Het is de tijdsaanduiding op de ontwaardingsapparatuur die de tijdslimiet bepaalt. Bij een smartticket wordt de tijdslimiet opgeslagen op de chip.

Een biljet is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

De reiziger die de onmiddellijke betaling van de ritprijs weigert, kan uit het voertuig worden gezet. Uitzondering geldt hier echter voor jongeren tot en met 15 jaar. Voor deze reizigers, alsook voor de reizigers zonder geld of zonder gepast geld, wordt de procedure "reiziger zonder (gepast) geld" toegepast (zie hoofdstuk IV.1).

3.3.6. Overstappen

De reiziger kan voor het verstrijken van de tijdslimiet onbeperkt overstappen op een ander voertuig van De Lijn (behalve op de snellijnen van Limburg).

Bij elke overstap moet zijn biljet opnieuw geregistreerd worden .

De geldige overstapvoorwaarden zijn:

- een overstap moet gebeuren vóór het verstrijken van de tijdslimiet (hoofdstuk 2.1.5)
- een overstap kan ten vroegste twee minuten na de laatste ontwaarding of de aanmaak van het vervoerbewijs

Terugkeren wordt eveneens als een overstap beschouwd indien aan de overstapvoorwaarden voldaan is.

Als aan de overstapvoorwaarden voldaan is, mag het wisselen van voertuig overal gebeuren, zelfs indien de opeenvolgende lijnen elkaar niet kruisen, en ongeacht de afstand tussen de afstaphalte van het ene voertuig en de opstaphalte van het volgende voertuig.

Zolang aan de geldigheidsvoorwaarden voldaan is, mag de reiziger een onbeperkt aantal keren overstappen.

3.3.7. Terugbetaling

Een biljet wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Als een biljet geweigerd wordt door de ontwaardingsapparatuur, wordt het onder bepaalde voorwaarden vervangen.

De chauffeur vervangt enkel biljetten met vermelding "Contacteer chauffeur", en biljetten waarvan visueel of magnetisch nog ondubbelzinnig de waarde kan bepaald worden.

De overige biljetten worden door de directie van De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat het biljet opzettelijk beschadigd is
- dat het biljet zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, saldo, ontwaarding) op het biljet of de magneetstrip onleesbaar zijn.

3.3.8. Groepsbiljet

Het groepsbiljet is bestemd voor groepen vanaf 10 personen die gedurende de volledige verplaatsing samen reizen.

Een groepsbiljet kan aangeschaft worden op het voertuig, in de Lijnwinkels of via de AVM. De hier opgenomen verkoopskanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

Het tarief van een groepsbiljet wordt bepaald op basis van een vast tarief per persoon per rit.

3.3.9. Biljet Fiets

Het vervoerbewijs Fiets geldt voor het meenemen van een fiets op de Kusttram. De reiziger moet zelf zijn fiets in- en uitladen. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten. Voor zichzelf dient de reiziger ook over een geldig vervoerbewijs beschikken.

Het vervoerbewijs Fiets is geldig binnen de tijdslimiet en zolang aan de geldigheidsvoorwaarden voldaan is.

Het vervoerbewijs Fiets wordt verkocht door de chauffeur of in de Lijnwinkels in West-Vlaanderen. De hier opgenomen verkoopskanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig.

3.4. sms-ticket

3.4.1. Omschrijving

Sms-tickets zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een sms-bericht, die kunnen worden aangekocht via het verzenden van een sms-bericht per gsm door de reizigers die gerechtigd zijn op de sms-diensten van een telecomoperator.

3.4.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een sms-ticket aanvragen van 60 minuten dat hem recht geeft op een uur reistijd.

Bij de prijs van het sms-ticket moet het bedrag bijgeteld worden dat door de telecomoperator wordt aangerekend voor het versturen van het sms-bericht.

Sms-berichten met foutmeldingen worden niet aangerekend aan de reiziger die een sms-ticket heeft aangevraagd.

3.4.3. Verkoopkanalen

De betaling van het sms-ticket geschiedt via de telecomoperator.

Om een geldig sms-ticket aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884, met de boodschap: 'DL'

Het gebruik van hoofdletters en kleine letters is toegelaten (bvb, 'DL', 'dl', 'Dl', ...) evenals van spaties voor, in en achteraan (bvb, ' DL ', 'dl', ' DL ', ...).

Foutieve boodschappen (bvb, 'DLA', 'DLL') worden niet aanvaard. Voor deze boodschappen worden geen sms-tickets afgeleverd. De aanvragende reiziger zal hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

Een sms-ticket kan niet worden aangekocht via buitenlandse telecomoperatoren.

Voor reizigers die gerechtigd zijn op de sms-diensten van een telecomoperator ingevolge een gsm-bedrijfsabonnement, is de mogelijkheid om sms-tickets aan te kopen afhankelijk van de bedrijfsvoorwaarden die voor hen gelden met betrekking tot dit gsm-bedrijfsabonnement.

Wanneer de reiziger een sms-bericht met een geldige boodschap naar het verkorte nummer heeft verzonden en de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt, ontvangt de reiziger een sms-ticket met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het sms-ticket identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het sms-ticket;
- de prijs van het sms-ticket.

Wanneer omwille van technische redenen of ingevolge onvoldoende beltegoed, geen sms-ticket aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

De sms-ticketreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een sms-ticket aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn sms-ticket moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

3.4.4. Ontwaarding

De reiziger met een sms-ticket ontwaardt niet. Hij moet wel het sms-bericht tonen aan de chauffeur bij opstap. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

3.4.5. Geldigheid

Sms-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

Per sms-bericht dat door een reiziger wordt verzonden, ontvangt de reiziger 1 sms-ticket, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt.

De ontvangst van een sms-ticket geeft recht op een reistijd van 60 minuten. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet

hij een nieuw sms-ticket/vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen sms-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een sms-ticket is steeds gekoppeld aan de SIM-kaart van de reiziger die een sms-ticket aankoopt, en niet aan diens gsm, zodat wanneer de SIM-kaart wordt vervangen tijdens de geldigheidsduur van een sms-ticket, ook het geldige sms-ticket verdwijnt.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde gsm sms-tickets aankopen. Voor iedere reiziger moet via een afzonderlijk sms-bericht een sms-ticket worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige sms-tickets (één sms-ticket per reiziger) die op één en dezelfde gsm worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de gsm gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen sms-ticket, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de gsm of de afzonderlijke SIM-kaart aan een andere gebruiker;
- een sms-ticket door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

3.4.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het sms-ticket kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De sms-ticketreiziger moet zijn sms-ticket bij elke opstap spontaan en op duidelijk wijze tonen aan de chauffeur. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet. Indien het sms-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de chauffeur de reiziger vragen om het sms-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

3.4.7. Terugbetaling

De prijs van het sms-ticket en de kost van het sms-bericht waarmee het sms-ticket wordt aangevraagd worden onder geen enkel beding terugbetaald.

3.4.8. Verzakingsrecht

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een sms-ticket aan te kopen. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen.

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van het sms-ticket te verzaken.

3.4.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van sms-tickets zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens.

3.4.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond sms-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be) of bij de LijnInfo.

Bij problemen met een specifiek sms-ticket, kan de reiziger eveneens terecht bij de LijnInfo. De LijnInfo is bereikbaar op weekdays tussen 7 en 18 uur en op zaterdag van 10 tot 18 uur op het telefoonnummer 070 220 200 (0,30 euro/minuut).

3.4.11. Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets

De reiziger die gebruik maakt van een sms-ticket moet ten allen tijde zijn sms-ticket, alsook het tijdstip van ontvangst van het sms-ticket op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien het sms-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de controleur de reiziger vragen om het sms-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de sms-ticketreiziger een geldig sms-ticket kunnen voorleggen. De sms-ticketreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig sms-ticket bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig sms-ticket voor te leggen.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van sms-tickets het gsm-nummer van de sms-ticketreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een sms-ticket kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een sms-ticket.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de sms-ticketreiziger zonder geldig sms-ticket .

3.5. sms-ticket

3.5.1. Omschrijving

Sms-dagpassen zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een sms-bericht, die kunnen worden aangekocht via het verzenden van een sms-bericht per gsm door de reizigers die gerechtigd zijn op de sms-diensten van een telecomoperator.

3.5.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een sms-dagpas aanvragen dat hem recht geeft op 24 uur reistijd.

Bij de prijs van de sms-dagpas moet het bedrag bijgeteld worden dat door de telecomoperator wordt aangerekend voor het versturen van het sms-bericht .

Sms-berichten met foutmeldingen worden niet aangerekend aan de reiziger die een sms-dagpas heeft aangevraagd.

3.5.3. Verkoopkanalen

De betaling van het sms-ticket geschiedt via de telecomoperator.

Om een geldige sms-dagpas aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884, met de boodschap: 'DLD'

Het gebruik van hoofdletters en kleine letters is toegelaten (bv, 'DLD', 'dld', 'DID', ...) evenals van spaties voor, in en achteraan (bv, ' DLD ', 'dld ', ' DLD', ...).

Foutieve boodschappen (bv, 'DLA', 'DLL') worden niet aanvaard. Voor deze boodschappen worden geen sms-dagpassen afgeleverd. De aanvragende reiziger zal hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

Een sms-dagpas kan niet worden aangekocht via buitenlandse telecomoperatoren.

Voor reizigers die gerechtigd zijn op de sms-diensten van een telecomoperator ingevolge een gsm-bedrijfsabonnement, is de mogelijkheid om sms-dagpassen aan te kopen afhankelijk van de bedrijfsvoorwaarden die voor hen gelden met betrekking tot dit gsm-bedrijfsabonnement.

Wanneer de reiziger een sms-bericht met een geldige boodschap naar het verkorte nummer heeft verzonden en de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt, ontvangt de reiziger een sms-dagpas met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het sms-ticket identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van de sms-dagpas;
- de prijs van de sms-dagpas.

Wanneer omwille van technische redenen of ingevolge onvoldoende beltegoed, geen sms-dagpas aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

De sms-dagpasreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een sms-dagpas aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn sms-dagpas moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

3.5.4. Ontwaarding

De reiziger met een sms-dagpas ontwaardt niet. Hij moet wel het sms-bericht tonen aan de chauffeur bij opstap. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

3.5.5. Geldigheid

Sms-dagpassen zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

Per sms-bericht dat door een reiziger wordt verzonden, ontvangt de reiziger 1 sms-dagpas, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt.

De ontvangst van een sms-dagpas geeft recht op een reistijd van 24 uur. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet

hij een nieuw vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen sms-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een sms-dagpas is steeds gekoppeld aan de SIM-kaart van de reiziger die een sms-dagpas aankoopt, en niet aan diens gsm, zodat wanneer de SIM-kaart wordt vervangen tijdens de geldigheidsduur van een sms-dagpas, ook het geldige sms-dagpas verdwijnt.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde gsm sms-dagpassen aankopen. Voor iedere reiziger moet via een afzonderlijk sms-bericht een sms-dagpas worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige sms-dagpassen (één sms-dagpas per reiziger) die op één en dezelfde gsm worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de gsm gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen sms-dagpas, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de gsm of de afzonderlijke SIM-kaart aan een andere gebruiker;
- een sms-dagpas door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

3.5.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van de sms-dagpas kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De sms-dagpasreiziger moet zijn sms-dagpas bij elke opstap spontaan en op duidelijk wijze tonen aan de chauffeur. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet. Indien de sms-dagpas niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de chauffeur de reiziger vragen om de sms-dagpas, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

3.5.7. Terugbetaling

De prijs van de sms-dagpas en de kost van het sms-bericht waarmee de sms-dagpas wordt aangevraagd worden onder geen enkel beding terugbetaald.

3.5.8. Verzakingsrecht

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een sms-dagpas aan te kopen. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen.

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van het sms-dagpas te verzaken.

3.5.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van sms-dagpassen zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens.

3.5.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond sms-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be) of bij de LijnInfo.

Bij problemen met een specifieke sms-dagpas, kan de reiziger eveneens terecht bij de LijnInfo. De LijnInfo is bereikbaar op weekdays tussen 7 en 18 uur en op zaterdag van 10 tot 18 uur op het telefoonnummer 070 220 200 (0,30 euro/minuut).

3.5.11. Bijzondere controleprocedure inzake sms-dagpassen

De reiziger die gebruik maakt van een sms-dagpas moet ten allen tijde zijn sms-dagpas, alsook het tijdstip van ontvangst van het sms-dagpas op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien de sms-dagpas niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de controleur de reiziger vragen om de sms-dagpas, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de sms-dagpasreiziger een geldige sms-dagpas kunnen voorleggen. De sms-dagpasreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldige sms-dagpas bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldige sms-dagpas voor te leggen.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van sms-dagpassen het gsm-nummer van de sms-dagpasreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een sms-dagpas kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een sms-dagpas.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de sms-dagpasreiziger zonder geldig sms-dagpas .

3.6. M-ticket

3.6.1. Omschrijving

M-Tickets zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die hetzij via een mobiele app van een M-Leverancier, hetzij via de mobiele app van De Lijn op een smartphone kunnen worden aangekocht (een zgn. m-ticket App). Deze tickets zijn aan deze reisvoorwaarden onderworpen.

Reizigers moeten daarvoor eerst de app van een M-Leverancier naar keuze downloaden en een account aanmaken om van de M-diensten van een M-Leverancier te kunnen genieten, die niet aan deze reisvoorwaarden zijn onderworpen. Zij sluiten op die manier een afzonderlijke overeenkomst met de M-Leverancier.

Om een m-ticket te kunnen bestellen, dient de reiziger een overeenkomst te hebben met zijn telecomoperator om te bellen en mobiel op internet te surfen. Zijn mobiel toestel dient over een simkaart (gsm-nummer) te beschikken.

Indien de reiziger zich op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een m-ticket te bestellen, of over te weinig beltegoed beschikt om dit te doen, kan het feit dat er geen m-Ticket kan worden besteld, niet aan De Lijn of de M-Leverancier verweten worden. De reiziger moet dan een ander type van vervoerbewijs aanschaffen.

3.6.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een m-ticket aankopen dat hem recht geeft op 60 minuten reistijd.

Bij de prijs van het m-ticket wordt er geen bedrag geteld voor het aanvragen of het leveren van het m-ticket. De M-Leverancier kan voor het gebruik van zijn app wel bijkomende kosten aanrekenen, alsook voor het betalen van m-tickets met niet door Belgische banken uitgegeven betaalkaarten.

3.6.3. Verkoopkanalen

De betaling van het m-ticket gebeurt hetzij via een m-leverancier, hetzij via De Lijn.

Om een geldig m-ticket aan te kopen moet de reiziger op de knop 'Betaal 60 minuten' drukken in hetzij de app van een m-leverancier, hetzij in de app van De Lijn (eventueel met ingave van een paswoord of pincode, afhankelijk van de gebruikte m-ticket App)

Een m-ticket kan worden aangekocht door iedere smartphone gebruiker die een account heeft bij hetzij een M-Leverancier hetzij bij De Lijn, ongeacht of hij rechtstreeks of via zijn werkgever klant is van een binnenlandse of een buitenlandse telecomoperator.

Wanneer de reiziger een m-ticket heeft besteld, ontvangt de reiziger een vervoerbewijs van De Lijn met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het m-ticket identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het m-ticket;
- de prijs van het m-ticket.

Wanneer omwille van technische redenen, geen m-ticket aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door de M-Leverancier via een foutmelding per in-app-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een m-ticket aan te kopen. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen.

De m-ticketreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een m-ticket aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn m-ticket moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

3.6.4. Ontwaarding

De reiziger moet zijn m-ticket niet ontwaarden. Hij moet het m-ticket wel tonen aan de chauffeur bij opstap. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

3.6.5. Geldigheid

M-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met dien verstande dat m-tickets niet kunnen worden gebruikt op de Limburgse snellijnen.

Per m-ticket dat door een reiziger wordt aangevraagd, ontvangt de reiziger één in-app biljet, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over een account bij een m-Leverancier beschikt.

De ontvangst van een m-ticket geeft recht op een reistijd van 60 minuten. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw m-ticket/vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen m-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een m-ticket is steeds, voor controledoeleinden, gekoppeld aan de account van de reiziger bij een m-leverancier en aan zijn gsm-nummer. De simkaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur van een m-ticket.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde smartphone meerdere m-tickets aankopen. Voor iedere reiziger moet een afzonderlijk m-ticket worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige m-tickets (één m-ticket per reiziger) die op één en dezelfde smartphone worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de smartphone gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen m-ticket, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de smartphone aan een andere gebruiker;
- een M-ticket door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

3.6.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het m-ticket kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De reiziger moet zijn m-ticket bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de chauffeur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

3.6.7. Terugbetaling

De prijs van het m-ticket wordt onder geen enkel beding terugbetaald.

3.6.8. Herroepingsrecht

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van het m-ticket te verzaken.

3.6.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van m-tickets zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens wat betreft de levering van het m-ticket en de controle ervan. Voor alle overige verwerkingen is de m-Leverancier de verantwoordelijke voor de verwerking.

3.6.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond m-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be)

3.6.11. Bijzondere controleprocedure inzake m-tickets

De reiziger die gebruik maakt van een m-ticket moet te allen tijde zijn m-ticket, alsook het tijdstip van ontvangst van het m-ticket op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de controleur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de m-ticketreiziger een geldig m-ticket kunnen voorleggen. De M-ticketreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig m-ticket bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig m-ticket voor te leggen, tenzij in uitzonderlijke gevallen die te wijten zijn aan De Lijn of de M-leverancier waardoor de reiziger geen gebruik zou hebben kunnen maken van zijn m-ticket.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van m-tickets het gsm-nummer van de m-ticketreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een m-ticket kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een m-ticket.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de m-ticketreiziger zonder geldig m-ticket

3.7. M-daypass

3.7.1. Omschrijving

Een m-daypass is een elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een in-app biljet, die via de mobiele app van De Lijn op een smartphone kan worden aangekocht (een zgn. m-daypass App). Deze dagpassen zijn aan deze reisvoorwaarden onderworpen.

Reizigers moeten daarvoor eerst de app van De Lijn downloaden en een account aanmaken om van de M-diensten te kunnen genieten, die niet aan deze reisvoorwaarden zijn onderworpen. Zij sluiten op die manier een afzonderlijke overeenkomst met de Lijn als M-Leverancier.

Om een m-daypass te kunnen bestellen, dient de reiziger een overeenkomst te hebben met zijn telecomoperator om te bellen en mobiel op internet te surfen. Zijn mobiel toestel dient over een simkaart (gsm-nummer) te beschikken.

Indien de reiziger zich op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een m-daypass te bestellen, of over te weinig beltegoed beschikt om dit te doen, kan het feit dat er geen m-Ticket kan worden besteld, niet aan De Lijn verweten worden. De reiziger moet dan een ander type van vervoerbewijs aanschaffen.

3.7.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een m-daypass aankopen dat hem recht geeft op 24 uur reistijd.

Bij de prijs van het m-daypass wordt er geen bedrag geteld voor het aanvragen of het leveren van de m-daypass. De M-Leverancier kan voor het gebruik van zijn app wel bijkomende kosten aanrekenen, alsook voor het betalen van m-daypasses met niet door Belgische banken uitgegeven betaalkaarten.

3.7.3. Verkoopkanalen

De betaling van de m-daypass gebeurt hetzij via De Lijn.

Om een geldige m-daypass aan te kopen moet de reiziger op de knop 'koop nu' drukken in de app van De Lijn (eventueel met ingave van een paswoord of pincode)

Een m-daypass kan worden aangekocht door iedere smartphone gebruiker die een account heeft bij hetzij een M-Leverancier hetzij bij De Lijn, ongeacht of hij rechtstreeks of via zijn werkgever klant is van een binnenlandse of een buitenlandse telecomoperator.

Wanneer de reiziger een m-daypass heeft besteld, ontvangt de reiziger een vervoerbewijs van De Lijn met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor de m-daypass identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van de m-daypass;
- de prijs van de m-daypass.

Wanneer omwille van technische redenen, geen m-daypass aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door de M-Leverancier via een foutmelding per in-app-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een m-daypass aan te kopen. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen.

De m-daypassreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een m-daypass aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn m-daypass moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

3.7.4. Ontwaarding

De reiziger moet zijn m-daypass niet ontwaarden. Hij moet de m-daypass wel tonen aan de chauffeur bij opstap. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

3.7.5. Geldigheid

M-daypasses zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met dien verstande dat m-tickets niet kunnen worden gebruikt op de Limburgse snellijnen.

Per m-daypass dat door een reiziger wordt aangevraagd, ontvangt de reiziger één in-app biljet, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over een account bij een m-Leverancier beschikt.

De ontvangst van een m-daypass geeft recht op een reistijd van 24 uur. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw m-ticket/vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in de ontvangen m-daypass en bedraagt 24 uur.

Een m-daypass is steeds, voor controledoeleinden, gekoppeld aan de account van de reiziger bij een m-leverancier en aan zijn gsm-nummer. De simkaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur van een m-daypass.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde smartphone meerdere m-daypasses aankopen. Voor iedere reiziger moet een afzonderlijk m-daypass worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige m-daypasses (één m-daypass per reiziger) die op één en dezelfde smartphone worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de smartphone gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen m-daypass, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de smartphone aan een andere gebruiker;
- een M-daypass door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

3.7.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het m-daypass kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De reiziger moet zijn m-daypass bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

Indien de m-daypass niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de chauffeur de reiziger vragen om de m-daypass, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

3.7.7. Terugbetaling

De prijs van de m-daypass wordt onder geen enkel beding terugbetaald.

3.7.8. Herroepingsrecht

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van de m-daypass te verzaken.

3.7.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van m-daypasses zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens wat betreft de levering van de m-daypass en de controle ervan. Voor alle overige verwerkingen is de m-Leverancier de verantwoordelijke voor de verwerking.

3.7.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond m-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be)

3.7.11. Bijzondere controleprocedure inzake m-daypass

De reiziger die gebruik maakt van een m-daypass moet te allen tijde zijn m-daypass, alsook het tijdstip van ontvangst van de m-daypass op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien de m-daypass niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de controleur de reiziger vragen om de m-daypass, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de m-daypassreiziger een geldige m-daypass kunnen voorleggen. De M-daypassreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldige m-daypass bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldige m-daypass voor te leggen, tenzij in uitzonderlijke gevallen die te wijten zijn aan De Lijn of de M-leverancier waardoor de reiziger geen gebruik zou hebben kunnen maken van zijn m-daypass.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van m-daypasses het gsm-nummer van de m-daypassreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een m-daypass kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een m-daypass.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de m-ticketreiziger zonder geldige m-daypass

3.8. M-card

3.8.1. Omschrijving

M-cards zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van niet-gevalideerde in-app biljetten (of m-tickets) en dus geldig voor ritten van telkens maximum 60 minuten. m-cards kunnen op een smartphone worden aangekocht, hetzij via een mobiele app van een m-Leverancier naar keuze, hetzij via een mobiele app van De Lijn (een zgn. m-biljet-app). Per m-ticket dat door de reiziger wordt aangevraagd via zijn m-card, ontvangt de reiziger één in-app biljet (m-ticket), dat recht geeft op een reistijd van 60 minuten.

Indien de reizigers opteren om een m-card te bestellen via de app van een m-leverancier moeten zij daarvoor eerst de app van een m-Leverancier naar keuze downloaden en een account aanmaken om van de m-diensten van een m-Leverancier te kunnen genieten. De m-diensten van de m-leverancier zijn niet aan deze reisvoorwaarden onderworpen. De reiziger sluit voor deze m-diensten een afzonderlijke overeenkomst met de m-Leverancier. Het gebruik van de m-card zelf is wel onderhevig aan de reisvoorwaarden van De Lijn.

Om een m-card te kunnen bestellen, dient de reiziger een overeenkomst te hebben met zijn telecomoperator om te bellen en mobiel op internet te surfen. Zijn mobiel toestel dient over een simkaart (gsm-nummer) te beschikken.

Indien de reiziger zich op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een m-vervoerbewijs te bestellen, of over te weinig beltegoed beschikt om dit te doen, kan het feit dat er geen m-vervoerbewijs kan worden besteld, niet aan De Lijn of de m-Leverancier verweten worden. De reiziger moet dan een ander type van vervoerbewijs aanschaffen.

3.8.2. Tariefbepaling

Het tarief van de m-card wordt bepaald door het geldend tarief op de dag van aankoop van de ritten. Latere tariefwijzigingen hebben hier geen verdere impact op.

De reiziger kan na aankoop van de m-card de m-tickets valideren, waarbij elk m-ticket hem recht geeft op 60 minuten reistijd.

Noch bij de prijs van de m-card, noch bij het m-ticket wordt er een bedrag geteld voor het aanvragen of het leveren van het m-ticket. De M-Leverancier kan voor het gebruik van zijn app bijkomende kosten aanrekenen, alsook voor het betalen van m-tickets met niet door Belgische banken uitgegeven betaalkaarten.

3.8.3. Verkoopkanalen

De betaling van de m-card gebeurt hetzij via de M-leverancier, hetzij via De Lijn.

Om een geldige M-card aan te kopen moet de reiziger op de knop "Koop M-card" drukken in de mobiele app (eventueel met ingave van een paswoord of pincode, afhankelijk van de gebruikte mobiele app).

Een M-card kan worden aangekocht door iedere smartphone gebruiker die een account heeft hetzij bij een M-Leverancier hetzij bij De Lijn, ongeacht of hij rechtstreeks of via zijn werkgever klant is van een binnenlandse of een buitenlandse telecomoperator.

Wanneer de reiziger een M-card heeft besteld, ontvangt de reiziger een vervoerbewijs van De Lijn die recht geeft op afzonderlijke ritten van telkens maximaal 60 minuten, en met volgende informatie:

- De prijs van de M-card

Wanneer de reiziger vervolgens via zijn M-card, één of meerdere in-app biljet(ten) (of m-Tickets) wenst te valideren voor een afzonderlijke rit, krijgt hij volgende informatie:

- De veiligheidscode waardoor het of de desbetreffende M-Ticket(s) identificeerbaar is/zijn;
- De tijdslimiet per M-Ticket

De reiziger moet zich uit eigen beweging voor het begin van de reis een M-card aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn M-card en de M-Ticket(s) voor de afzonderlijke bestelde rit moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

3.8.4. Ontwaarding

De reiziger moet zijn M-card niet ontwaarden. Hij moet het M-Ticket dat hij besteld heeft via zijn M-card wel tonen aan de chauffeur bij opstap. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

3.8.5. Geldigheid

M-cards zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met dien verstande dat m-cards niet kunnen worden gebruikt op de Limburgse snellijnen.

De m-card is geldig gedurende 1 jaar na aankoop ervan. Dit betekent dat de 10 afzonderlijke M-Tickets van de m-card ook binnen dat jaar moeten worden gevalideerd.

Per m-ticket dat door een reiziger via de M-card wordt aangevraagd, ontvangt de reiziger één in-app biljet, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over een account bij hetzij een m-Leverancier hetzij De Lijn beschikt.

De ontvangst van een m-ticket geeft recht op een reistijd van 60 minuten. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw m-ticket/vervoerbewijs via de M-card activeren. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen m-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een m-ticket is steeds, voor controledoeleinden, gekoppeld aan de account van de reiziger bij hetzij een m-leverancier hetzij bij De Lijn en dit aan de hand van zijn gsm-nummer en toestel-nummer. De simkaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur van een m-ticket.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde smartphone meerdere m-tickets aankopen. Voor iedere reiziger moet een afzonderlijk m-ticket worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige m-tickets (één m-ticket per reiziger) die op één en dezelfde smartphone worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de smartphone gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen m-ticket, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de smartphone aan een andere gebruiker;
- een M-ticket door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.. De niet-gevalideerde ticketten blijven 1 jaar geldig na aankoop.

3.8.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het m-ticket kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De reiziger moet zijn m-ticket bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de chauffeur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

3.8.7. Terugbetaling

De prijs van de m-card of het m-ticket wordt onder geen enkel beding terugbetaald.

3.8.8. Verzakingsrecht

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van een m-card te verzaken. De reiziger beschikt niet over het recht om te verzaken aan een m-ticket dat via de M-card werd geactiveerd.

3.8.9. Verwerking persoonsgegevens

Zie artikel 6 van de algemene reisvoorwaarden.

3.8.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond de m-card kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be)

3.8.11. Bijzondere controleprocedure inzake m-tickets

De reiziger die via een m-card gebruik maakt van een m-ticket moet te allen tijde zijn m-ticket, alsook het tijdstip van ontvangst van het m-ticket op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de controleur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de reiziger een geldig m-ticket kunnen voorleggen. De reiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig m-ticket bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig m-ticket voor te leggen, tenzij in uitzonderlijke gevallen die te wijten zijn aan De Lijn of de M-leverancier waardoor de reiziger geen gebruik zou hebben kunnen maken van zijn m-ticket.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van m-tickets het gsm-nummer van de m-ticketreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een m-ticket kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een m-ticket.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de m-ticketreiziger zonder geldig m-ticket.

3.9. Lijnkaarten

3.9.1. Omschrijving

De Lijnkaart is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een magneetkaart of smartticket.

3.9.2. Tariefbepaling

Een Lijnkaart wordt verkocht tegen een bepaalde waarde (het saldo) waarvan per ontwaarding het overeenkomstige bedrag voor een rit wordt afgetrokken.

De Lijnkaart kan gebruikt worden voor verplaatsingen van 1 of meer personen die samen reizen.

Vanaf 10 personen die samen reizen is het voordeliger om gebruik te maken van een groepsbiljet (zie hoofdstuk II.1.8).

3.9.3. Verkoopkanalen

De kaart wordt verkocht in voorverkoop. Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten, Lijnwinkels of via externe voorverkoop (bijvoorbeeld krantenwinkels,...).

3.9.4. Ontwaarding

Kaarten moeten steeds ontwaard of geregistreerd worden.

De reiziger moet zijn kaart bij elke opstap ontwaarden of registreren.

3.9.5. Geldigheid

Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbeperkt reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen die 60 minuten, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na die 60 minuten mag hij niet meer overstappen.

Elke ontwaarding of registratie wordt op de kaart gedrukt en het bedrag ervan wordt van het vorige saldo afgetrokken. Het laatste bedrag op de kaart is het nieuwe saldo. Tenzij bij defect van de apparatuur waardoor de ontwaarding niet wordt afgedrukt op de kaart.

Indien het saldo op de kaart onvoldoende is om de reis te betalen, en de reiziger nog één of meerdere kaart(en) van dezelfde soort bij zich heeft, kan het resterende bedrag met deze kaart(en) worden betaald.

Beschikt de reiziger niet over een tweede kaart, dan kan hij bij de chauffeur een saldokaart kopen voor het bedrag dat hij te weinig had op zijn eerste kaart.

Eventueel mag het tekort betaald worden met een kaart van dezelfde soort van een andere reiziger, op voorwaarde dat het saldo op deze kaart voldoende is. De betrokken reizigers moeten voor de rest van de rit samen blijven zodat ze bij controle alle vervoerbewijzen kunnen voorleggen.

Indien de Lijnkaart vol gedrukt is en er een positief saldo overblijft, wordt via de chauffeur of via een Lijnwinkel voor dit saldo een nieuwe kaart van dezelfde tariefklasse gemaakt. Dezelfde regeling voor de overdracht van een saldo wordt toegepast bij een nulsaldo als de reiziger nog een overstap wenst te maken.

De Lijnkaart is geldig tot maximaal de datum vermeld op de kaart.

3.9.6. Overstappen

Lijnkaarten volgen dezelfde regeling als een overstap biljet (hoofdstuk 2.1.6).

3.9.7. Terugbetaling

Een kaart wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies, gedeeltelijk gebruik, of indien ze vervallen is.

Als een geldige kaart geweigerd wordt door de ontwaardingsapparatuur, wordt ze door de chauffeur enkel vervangen indien :

- het een kaart is met vermelding 'contacteer chauffeur' of
- het een kaart is waarvan de restwaarde ondubbelzinnig visueel of magnetisch kan bepaald worden

De overige kaarten worden door de directie van De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat de kaart opzettelijk beschadigd is
- dat de kaart zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, saldo, laatste ontwaarding) op de kaart of de magneetstrip onleesbaar zijn.

3.10. Dagpassen

3.10.1. Omschrijving

Een dagpas of meerdagenpas is een onpersoonlijk vervoerbewijs en is gedurende zijn geldigheidsduur onbeperkt geldig op alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

3.10.2. Tariefbepaling

Dagpassen en meerdagenpassen worden afgeleverd tegen een forfaitaire prijs.

De prijs van een dagpas is afhankelijk van het verkoopkanaal waar de reiziger zijn vervoerbewijs aankoopt:

Er zijn 4 soorten dagpassen die overal te koop zijn:

- Dagpas
- Dagpas kind (voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar)
- 3-dagenpas
- 5-dagenpas

3.10.3. Verkoopkanalen

De dagpas kan gekocht worden bij de chauffeur of in voorverkoop. De meerdagenpas kan enkel in voorverkoop gekocht worden. Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten, Lijnwinkels en via externe voorverkoop. De verschillende soorten en verkoopkanalen zijn niet limitatief, noch afdwingbaar.

3.10.4. Ontwaarding

Dagpassen of meerdagenpassen moeten bij elke opstap op een voertuig van De Lijn geregistreerd of ontwaard worden in een hoofd- of afstandsontwaarder. Om de goede werking van de ontwaardingsapparatuur niet te belemmeren, mogen deze vervoerbewijzen niet geplastificeerd worden.

3.10.5. Geldigheid

De 3- en 5-dagenpassen zijn geldig gedurende respectievelijk 3 en 5 opeenvolgende dagen.

Een dagpas of meerdagenpas is geldig op de dag van ontwaarding tot 3u59 na de laatste geldigheidsdag vermeld op de dagpas.

In het gebruik is een dagpas voor meerdere personen gelijk aan de individuele dagpas. De reizigers die gebruik maken van een dagpas voor meerdere personen moeten gedurende alle verplaatsingen met de afgeleverde dagpas samen blijven.

3.10.6. Terugbetaling

Een dagpas wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Een dagpas wordt enkel vervangen bij de chauffeur wanneer op de ontwaardingsapparatuur de vermelding verschijnt: "Contacteer chauffeur" en dagpassen waarvan de waarde visueel of magnetisch bepaald kan worden.

De overige dagpassen VVK worden door De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat de dagpas VVK opzettelijk beschadigd is of dat de dagpas VVK zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, geldigheidsduur) op het biljet VVK of de magneetstrip onleesbaar zijn.

3.10.7. De 14-dagenpas

Als een abonnee aan de chauffeur meldt dat zijn magnetisch abonnement bij het registreren werd ingeslikt door de ontwaardingsapparatuur, dan reikt de chauffeur gratis een 14-dagenpas uit die geldig is vanaf het moment van aanmaak. Deze 14-dagenpas heet "vervangpas gratis abonnement" en volgt dezelfde reglementering als de andere meerdagenpassen.

In Lijnwinkels uitgerust voor PC-verkoop wordt bij het uitvallen van de PC een 14-dagenpas uitgereikt aan reizigers die een Buzzy Pazz of Omnipas willen aankopen of verlengen. De prijs van de Buzzy Pazz of Omnipas wordt ontvangen, en het betaalde abonnement wordt zo snel mogelijk aangemaakt en per post opgestuurd.

Personen die recht hebben op een vrijverkeerkaart De Lijn (zie punt II.7.3) kunnen in afwachting van het ontvangen van deze vrijkaart gebruik maken van de 14-dagenpas.

3.11. Vrijkaarten

3.11.1. Omschrijving

Vrijkaarten zijn documenten op naam die recht geven op gratis gebruik van alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn. Ze zijn eveneens geldig op de feestbussen en extra diensten ter gelegenheid van bepaalde evenementen.

3.11.2. Ontwaarding

Vrijkaarten in de vorm van niet-magnetische vervoerbewijzen, moeten bij het opstappen op de voertuigen van De Lijn spontaan getoond worden aan de chauffeur.

Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet.

Met het oog op controle moet de reiziger de originele vervoerbewijzen gebruiken in de staat zoals ze afgeleverd zijn. De vervoerbewijzen mogen niet geplastificeerd worden.

3.11.3. Vrijverkeerkaart De Lijn

De Vrijverkeerkaart De Lijn bevat de naam, de voornaam en het personeelsnummer van de betrokkene. Deze kaart geeft recht op gratis gebruik van de voertuigen van De Lijn, de MIVB en de TEC. De MOBIB-vrijverkeerkaarten moeten indien mogelijk bij elke opstap geregistreerd worden.

De vrijverkeerkaart De Lijn wordt uitgereikt aan:

- personeel en gepensioneerden van De Lijn, de inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste van personeelsleden in actieve dienst; de inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste van gepensioneerde of overleden personeelsleden
- personeel in actieve dienst van de verpachte lijnen, hun inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste
- personeelsleden in actieve dienst en gepensioneerden van TEC en MIVB
- de echtgenoten en gelijkgestelden, en de kinderen ten laste van de personeelsleden in actieve dienst of van de gepensioneerden van TEC en MIVB
- Lijntoezichters in Antwerpen

3.11.4. Vrijkaart De Lijn

Aan bepaalde personen kan door De Lijn een vrijkaart worden afgeleverd met een algemene of beperkte geldigheid.

Op basis van het ministerieel besluit van 5 september 1997 wordt de vrijkaart De Lijn uitgereikt aan de stadswachters en buurttoezichters in de Vlaamse stadsgebieden en aan de veiligheidsbeambten in de 10 kustgemeenten.

3.11.5. Kaart Kosteloze Begeleider

De NMBS reikt de “Kaart Kosteloze Begeleider” uit die geldig is op de voertuigen van de NMBS, De Lijn, de TEC en de MIVB.

De “Kaart Kosteloze Begeleider” geeft de persoon met een handicap het recht te reizen in gezelschap van een andere persoon met één enkel vervoerbewijs, namelijk dat van de persoon met een handicap. De persoon met een handicap betaalt het tarief waarop hijzelf recht heeft, rekening houdend met eventuele verminderingsskaarten en vrijkaarten.

Op de geplastificeerde moederkaart staat de identiteitsfoto van de persoon met een handicap. Ze vermeldt naam, voornaam, geboortedatum, adres en vervaldatum.

3.11.6. Vervoer van Politie

De leden van de geïntegreerde politiediensten kunnen op vertoon van hun dienstkaart gratis rijden op alle voertuigen van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

De dienstkaart van de politieagenten is oker- of blauwkleurig. Achteraan op de kaart wordt de functie van de agent vermeld in de drie landstalen. De dienstkaart is voorzien van een foto van de houder.

3.11.7. Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur

Op basis van de algemene vrijkaart uitgereikt door de quaestuur van hun parlement kunnen volgende personen gratis gebruik maken van de diensten van De Lijn. Het gratis vervoer is een grondwettelijk recht. Parlementairen kunnen op eigen initiatief verzaken aan dat recht. In voorkomend geval vallen zij onder de normaal geldende tarieven.

- de leden van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat
- de leden van de Gewest- en Gemeenschapsraden van België
- de leden van de regeringen, de staatssecretarissen en de regeringscommissarissen van België
- de Belgische leden van het Europees Parlement

3.11.8. Personen met een visuele handicap

De personen met een visuele handicap mogen gratis reizen op vertoon van de "Nationale verminderingskaart op het openbaar vervoer", uitgereikt door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

3.12. Gecombineerde vervoerbewijzen/specifieke stadstarieven

3.12.1. Omschrijving

In overleg met de andere openbare vervoerbedrijven worden er vervoerbewijzen afgeleverd die geldig zijn op het ganse net, in een beperkt gebied, of op een bepaald traject van De Lijn maar die ook geldig zijn op andere vervoersmaatschappijen.

3.12.2. Tariefbepaling

De van kracht zijnde tarieven zijn te vinden in addendum 1: Tarieven De Lijn.

3.12.3. Specifieke stadstarieven

3.12.4. Brussel : Jump

Binnen de zone Brussel (regio-zone 3220) is er een volledige integratie van Jump-vervoerbewijzen bij de 4 verschillende openbare vervoerbedrijven (De Lijn, MIVB, TEC en NMBS. Dit betekent dat een reiziger met elk van de Jump-vervoerbewijzen gebruik kan maken van een voertuig van elk van de 4 maatschappijen, ongeacht de maatschappij waarbij het vervoerbewijs werd aangekocht.). Jump-vervoerbewijzen kunnen enkel aangekocht worden op een MOBIB of MOBIBbasic-kaart. Dit kan voorlopig enkel via de verkoopkanalen van de MIVB, TEC en NMBS. De Lijn volgt in een latere fase.

De verschillende vervoerbewijzen zijn :

- Jump 1 rit
- Jump heen en terug
- Jump 24 uur
- Jump 48 uur
- Jump 72 uur
- Jump Voorstad (5-rittenkaart)
- Jump Stadskaart (10-rittenkaart)

De toepassing van de tijdslimiet en de overstapvoorwaarden is voor Jump-vervoerbewijzen hetzelfde als voor de biljetten, kaarten en dagpassen van De Lijn.

De Jump-vervoerbewijzen zijn geldig op :

- Alle bussen van De Lijn en TEC in de zone Brussel (zone 20)
- Alle treinen van de NMBS in de Brusselse stadzone (2^e klasse)
- Het hele net van de MIVB (behalve op het gedeelte Bourget – Brussels Airport)

De beperking voor het gedeelte Bourget – Brussels Airport is niet van kracht op Jump 24 uur, 48 uur en 72 uur.

De voorstadskaart is ook geldig op de Brusselse voorstadsnetten van TEC en De Lijn en voor gebruik van 1^e klasse bij NMBS.

Voor verplaatsingen in, van of naar Brussel waarbij uitsluitend gebruik gemaakt wordt van de diensten van De Lijn, kan de reiziger eveneens gebruik maken van de vervoerbewijzen van De Lijn tegen tarieven van De Lijn.

3.12.5. Brussel: MTB-abonnement

MTB abonnementen worden uitgereikt door MIVB.

Een MTB-abonnement is geldig op het ganse MIVB-net, behalve op de MIVB-lijn 12 tussen NAVO en Brussel Luchthaven en op lijn N71. Binnen de zone Brussel (regio-zone 3220) is een MTB-abonnement ook geldig op alle diensten van De Lijn, TEC en NMBS.

De geldigheidsduur bedraagt 1 maand of 12 maanden.

3.12.6. NMBS - De Lijn

3.12.7. Treinkaart NMBS - De Lijn

De gecombineerde abonnementen NMBS - De Lijn worden uitsluitend verkocht door de NMBS. Het betreft zowel de gewone combi-abonnementen (trajectabonnement NMBS en netabonnement De Lijn), als de City Pass (NMBS stadsabonnement Antwerpen of Gent en een netabonnement De Lijn).

Er zijn 3 modellen in omloop.

1. Het model van een NMBS-treinkaart bestaat uit een moederkaart en een valideringsbiljet. Op de moederkaart staat het logo van De Lijn of de vermelding "DE LIJN NET".
2. Een MOBIB-kaart met bijhorende strook die geldig is voor het gedeelte van De Lijn. Bij controle moeten beiden aangeboden kunnen worden.
3. Een MOBIB-kaart waarop het abonnement van De Lijn opgeladen is.

Alle gecombineerde abonnementen NMBS – De Lijn zijn echter geldig op het volledige net van De Lijn, ook indien er melding gemaakt wordt van een welbepaalde reisweg of stadszone van De Lijn.

3.12.8. Biljetten NMBS + De Lijn: B-dagtrip, B-evenement

Biljetten NMBS + De Lijn zijn gecombineerde vervoerbewijzen die zowel door de NMBS als door De Lijn kunnen uitgereikt worden en die geldig zijn voor een treintraject alsook voor het aansluitend vervoer met een voertuig van De Lijn. Deze biljetten mogen enkel gebruikt worden voor de verplaatsing van het NMBS- station naar het evenement en terug. Enkel als een stadsgebied van De Lijn op het biljet vermeld wordt, kan het daar gebruikt worden als dagpas. Deze dagpas is uitsluitend geldig in het vermelde stadsgebied.

De biljetten B-dagtrip en-of B-evenement worden uitsluitend uitgereikt door de NMBS, de biljetten voor de gecombineerde evenementen kunnen zowel door De Lijn als door de NMBS worden uitgereikt. Zij zijn slechts geldig op de aangeduide datum.

De reis mag niet onderbroken worden behalve wanneer het gecombineerde biljet geldt als dagpas.

Als een biljet B-dagtrip en/of B-evenement wegens een geldige reden niet kan gebruikt worden, kan dit biljet uitsluitend in een station van de NMBS worden terugbetaald.

In het kader van de B-dagtrips kunnen vervoerbewijzen op maat uitgereikt worden (zie hoofdstuk II.9).

3.12.9. Railease

Railease is een product verkocht door de NMBS aan bedrijven met een wagenpark. Het bestaat uit een moederkaart en valideringskaart die bestaat uit 20 dagpassen. Mits betaling van een supplement kan met deze dagpassen eveneens gebruik maken van de bussen en trams van De Lijn.

Om toegang te hebben tot het net van De Lijn moet er op het vervoerbewijs van de NMBS het logo van De Lijn of de vermelding DE LIJN NET staan.

3.12.10. Euregio-ticket

Het Euregio-ticket is een dagpas die aan een reiziger het recht geeft om een dag lang te reizen in het gebied Euregio Maas-Rijn. Tijdens het weekend en op feestdagen geldt deze dagpas voor maximum 2 volwassenen en 3 kinderen tot en met 11 jaar. Te koop in de Lijnwinkels van De Lijn Limburg en bij de andere participerende bus-en spoormaatschappijen.

3.13. Vervoerbewijzen op maat

3.13.1. Omschrijving

Ter gelegenheid van evenementen worden specifieke vervoerbewijzen op maat uitgereikt.

3.13.2. Tariefbepaling

De prijs en de gebruiksmodaliteiten van deze vervoerbewijzen worden vermeld in een apart bericht.

3.13.3. Geldigheid

De vervoerbewijzen op maat hebben meestal een tijdelijk, beperkt geografisch, exploratief en/of promotioneel karakter. In bepaalde gevallen kan een toegangsbewijs voor een evenement, dat uitgereikt wordt door derden, gelden als vervoerbewijs op maat. De gebruiksmodaliteiten hiervan worden vermeld in een apart bericht.

3.13.4. Soorten

De vervoerbewijzen op maat worden volgens een gestructureerd beleid aangemaakt en moeten gebaseerd zijn op volgende doelstellingen:

- het vervoerbewijs op maat heeft een meerwaarde voor de klant, de evenementorganisator, De Lijn, ...
- voor het vervoerbewijs op maat kan er geen gebruik gemaakt worden van de bestaande vervoerbewijzen (biljetten, kaarten en dagpassen)
- de regels voor de prijsbepaling van het vervoerbewijs op maat zijn vastgelegd en worden toegepast
- de vervoerbewijzen op maat worden zoveel mogelijk geclusterd, zodat het aantal Prodatacodes en evenementnummers beperkt blijft.

De vervoerbewijzen op maat worden ingedeeld in volgende soorten:

- Pluskaart: combinatie van een dagpas met een toegangsbewijs (volledige toegang of korting bij toegang).
- Evenement: Een vervoerbewijs waarbij zowel geldigheidsperiode, geldigheidstraject als de prijszetting in overleg gebeurt met de organisator.
- Dagpas De Lijn evenement: is altijd geldig op het gehele net en toepasbaar voor bv. Open Monumentendag, Vlaanderendag, ...
- Probeerpas: een gratis (of zeer goedkope) dag- of meerdagenpas met beperkte geldigheid in tijd en met een beperkte geografische geldigheid, dient ter kennismaking of promotie van nieuwe initiatieven.
- TOV-biljet: combinatie van een vervoerbewijs voor één rit met De Lijn en een terugrit met een taxi.
- P&R: vervoerbewijs dat afgeleverd wordt in het raam van een gecombineerd aanbod parking + verplaatsing per openbaar vervoer.

3.13.5. Procedure

De aanvragen moet minstens 3 weken vóór de eerste aanvangsdatum worden overgemaakt aan de directie Marketing & Verkoop. De directie Marketing & Verkoop moet van bij het begin betrokken worden bij de creatie van een vervoerbewijs op maat zodat daar waar nodig advies kan worden gegeven in het belang van alle partijen (klant, chauffeur, De Lijn, technische mogelijkheden Prodata, ...).

3.13.6. Derde betalerssystemen

3.13.7. Omschrijving

Bij een derdebetalerssysteem betaalt een derde (verschillend van de reiziger zelf) de prijs, of een deel van de prijs voor het openbaar vervoer.

Als derdebetaler is er een onderscheid tussen enerzijds een lokale overheid (gemeente, stad, provincie, gewest) en anderzijds een andere derde (werkgever, onderwijsinstelling, vereniging, OCMW, ...).

Een derdebetaler kan kiezen uit één of meer van de vijf hierna beschreven systemen volgens de modaliteiten zoals vastgelegd in een overeenkomst. Deze overeenkomst tussen de derdebetaler en De Lijn moet afgesloten zijn vooraleer een derdebetalerssysteem in voege gaat. De overeenkomst heeft een geldigheidsduur van één jaar en is telkens stilzwijgend verlengbaar voor eenzelfde duur. De overeenkomst is jaarlijks opzegbaar. De overeenkomst begint bij voorkeur te lopen op de eerste kalenderdag van de maand.

Door het opgeven van zijn gegevens verklaart men zich akkoord tot verwerking en gebruik van deze gegevens.

Voor de hierna beschreven 5 systemen derdebetaler geldt dat systeem 1 mogelijk is voor alle categorieën derdebetalers, dat systemen 2, 3, 4 en 5 uitsluitend kunnen toegepast worden door een lokale overheid.

3.13.8. Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen

De derdebetaler betaalt een procentueel deel van de kostprijs van het abonnement. Enkel gehele percentages (geen decimalen) zijn hierbij mogelijk. De minimale tussenkomst vanwege de derdebetaler bedraagt 10 %. Bij een werkgever als derdebetaler is de minimale tussenkomst gelijk aan de wettelijke werkgeversbijdrage (72%). Er is geen tussenkomst mogelijk op abonnementen Omnipas 65+.

De abonnementen worden afgeleverd aan de abonnee op basis van een identiteitskaart die de woonplaats aangeeft (lokale overheid) of op basis van een door de derdebetaler afgeleverd attest (andere derdebetaler). Een document 'gedeelde verblijfplaats' geeft geen recht op een derdebetalerskorting.

Een reiziger kan binnen dit systeem in aanmerking komen voor tussenkomst van twee derdebetalers. In dit geval wordt volgende prioriteit tussen de verschillende derdebetalers toegepast:

1. verrekening van de gezinskortingen bij Buzzy Pazz 12-24 jaar
2. tussenkomst andere derdebetaler (werkgever,...) is niet combineerbaar met gezinskortingen
3. tussenkomst derdebetaler lokale overheid op het saldo
4. Tussenkomst onderwijsinstelling

De kostprijs voor de derdebetaler is gelijk aan Σ (prijs van het abonnement x procentuele tussenkomst op het abonnement). Er gebeurt een maandelijkse facturatie.

3.13.9. Systeem 2: tussenkomst op kaarten

De Lijn levert op vraag van de derdebetaler meerrittenkaarten af voor 10 verplaatsingen tegen een vast tarief, die geldig zijn voor een welbepaalde verplaatsing (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied –

geen verlenging van de reisweg mogelijk). Het door De Lijn vastgelegde type van gemeentekaart kan via de externe voorverkooppunten verdeeld worden. Gemeentekaarten met afwijkende tarieven kunnen via gemeentelijke verkoopkanalen aangeboden worden.

De facturatie gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaardingens.

3.13.10. Systeem 3: tussenkomst op biljetten

De reiziger kan een bepaalde verplaatsing maken tegen een vast tarief.

- De Lijn levert hiertoe op haar voertuigen een heen- en terugbiljet derdebetaler af (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied – geen verlenging van de reisweg mogelijk).
- De reiziger betaalt niets of een verminderd tarief en ontvangt een biljet enkele reis.

De facturatie gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaardingens.

Er worden magnetische vervoerbewijzen afgeleverd.

3.13.11. Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)

De Lijn levert gratis netabonnementen af aan alle inwoners van de door de derdebetaler bepaalde leeftijdscategorie(ën). Er kan enkel geopteerd worden voor een leeftijdscategorie van 6 tot en met 64 jaar. De aflevering van deze abonnementen gebeurt in bulk aan de derdebetaler en op basis van de door de derdebetaler en volgens een strikt schema aangeleverde bestanden. Dit systeem derdebetaler is alleen van toepassing voor lokale overheden.

De prijs wordt berekend door het totaal aantal inwoners van de gemeente op 1 januari van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing van dit derdebetalersysteem te vermenigvuldigen met de eenheidsprijzen die per leeftijdscategorie vastgelegd zijn. Als de derdebetaler in afwijking van de algemene regel wenst dat De Lijn instaat voor de verdeling van de afgeleverde abonnementen dan zal de kostprijs hiervoor ten laste van de derdebetaler zijn.

Er worden magnetische vervoerbewijzen afgeleverd met als benaming Buzzy Pazz (6-24 jaar) of Omnipas (25-64 jaar).

3.13.12. Systeem 5: Nieuwe Inwoners.

De Lijn levert op afroep informatiepakketten aan de derdebetaler/gemeente met daarin o.a. een Lijnkaart aan het op dat moment geldend tarief. De Lijn en de derdebetaler betalen elk de helft van deze Lijnkaarten. De derdebetaler biedt het informatiepakket en de Lijnkaarten gratis aan elke nieuwe inwoner of nieuw gezin aan.

De totale kost voor de derdebetaler wordt als volgt berekend: (aantal Lijnkaarten x tarief 'Lijnkaart') / 2

Na levering van de informatiepakketten en Lijnkaarten ontvangt de derdebetaler een factuur.

4. CONTROLES

4.1. Controleprocedure

- 4.1.1. Het controlepersoneel is belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden De Lijn en beschikt over een door de directeur-generaal ondertekend legitimatiebewijs.
- 4.1.2. Het controlepersoneel is gemachtigd om vervoerbewijzen of verminderskaarten te controleren en eventueel in beslag te nemen, en om administratieve geldboetes of toezicht- en administratiekosten op te leggen. Elk vervallen, vervalst, bedrieglijk aangewend, of onleesbaar vervoerbewijs zal in beslag worden genomen.
- 4.1.3. Als het controlepersoneel een inbreuk vaststelt, mag het de betrokkene om zijn identiteitsbewijs vragen.
- 4.1.4. Bij het vaststellen van een inbreuk brengt het controlepersoneel de betrokkene onmiddellijk op de hoogte van het voornemen om een administratieve geldboete of een toezicht- of administratiekost op te leggen. Het controlepersoneel licht de dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
- 4.1.5. De reiziger die bij controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen, ontvangt van het controlepersoneel een document waarop de procedure is uitgelegd voorzien van uur en datum vaststelling. Dit document geldt als vervoerbewijs voor de verplaatsing die de reiziger aflegt met het voertuig waarop de controle is uitgevoerd. Als de reiziger vervolgens overstapt op een ander voertuig van De Lijn, wordt hij als nieuwe reiziger beschouwd. De chauffeur mag op basis van een boetedocument dus geen overstapprocedure uitvoeren.
- 4.1.6. Indien de overtreder dit wenst, mag het controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen.
- 4.1.7. De overtreder kan binnen dertig dagen na de vaststelling van zijn inbreuk zijn opmerkingen aan de dienst Administratieve Boetes overmaken.
- 4.1.8. De dienst Administratieve Boetes zal binnen zestig dagen na de vaststelling van de inbreuk de beslissing tot het al dan niet opleggen van een administratieve geldboete via een (aangetekende) zending bevestigen.
- 4.1.9. De administratieve geldboete moet worden betaald binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes.
- 4.1.10. Als de overtreder binnen de vastgestelde termijn niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.
- 4.1.11. Binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes kan de overtreder via een aangetekende zending een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete aan de manager Financiële Administratie van De Lijn richten. De manager

Financiële Administratie van De Lijn beslist over dit verzoek. Als de overtreder dit wenst, kan hij gehoord worden en zich laten bijstaan door een raadsman.

- 4.1.12. Gedurende het onderzoek van het verzoekschrift is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst.
- 4.1.13. De beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt genomen binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift. Deze termijn kan één maal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd.
- 4.1.14. De definitieve beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt gemotiveerd aan de overtreder. Dit gebeurt via een aangetekende brief.
- 4.1.15. Vanaf de kennisgeving van de uiteindelijke beslissing van de manager Financiële Administratie van De Lijn in verband met het verzoekschrift, begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn van dertig dagen. Als de overtreder deze administratieve geldboete binnen dertig dagen niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.

4.2. Administratieve geldboetes

Bij inbreuken op de verplichtingen van het publiek en de reizigers (hoofdstuk I & II) is De Lijn gemachtigd een administratieve geldboete op te leggen.

Deze administratieve geldboete bedraagt:

- € 107,00 bij overtreding van hoofdstuk I.1.1, hoofdstuk I.2.2., I.2.3 en I.2.4 en hoofdstuk I.2.7
- € 250,00 bij overtreding van hoofdstuk I.1.2 en hoofdstuk I.2.8

Als, binnen een periode van twaalf maanden vanaf de kennisgeving van een eerste overtreding als vermeld in het eerste lid, door de overtreder een of meer soortgelijke overtredingen worden gepleegd, bedraagt de administratieve geldboete:

- bij een overtreding van hoofdstuk I.1.1, I.2.2, I.2.3, I.2.4 en I.2.7:
 - a) bij een tweede overtreding: [€ 294,00];
 - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 400,00];
- bij een overtreding van hoofdstuk I.1.2 en I.2.8:
 - a) bij een tweede overtreding: [€ 400,00];
 - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 500,00].

Reizigers die hun geldig abonnement niet kunnen voorleggen bij controle of hun MOBIB kaart met een geldig abonnement op, niet hebben geregistreerd, krijgen steeds een proces-verbaal. De eerste keer binnen de twaalf maanden, wordt geen administratieve boete opgelegd.

Als, binnen een periode van twaalf maanden vanaf de kennisgeving van een eerste overtreding als vermeld in het vorige lid, door de overtreder een of meer soortgelijke overtredingen worden gepleegd, bedraagt de administratieve geldboete:

- a) bij een tweede overtreding: [€ 20,00];
- b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 50,00];

4.3. Toezicht- en administratiekosten

4.3.1. Reiziger zonder geld:

De reiziger heeft geen geld bij en de procedure "Reiziger zonder geld" wordt toegepast. (IV.1)

Een administratiekost van 5,00 euro zal worden aangerekend bovenop de ritprijs van een biljet volle prijs.

Indien de reiziger de aangerekende kosten binnen de veertien dagen niet betaalt, vervalt de procedure 'Reiziger zonder (gepast) geld' en wordt aan de betrokkene een administratieve geldboete opgelegd zoals voorzien bij "Administratieve geldboete III.2".

4.3.2. Terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar (II.4.10)

Een administratiekost van 10,00 euro wordt geïnd door bij terugbetaling van een abonnement, het terug te betalen bedrag te verminderen met deze administratiekost.

Als bij de terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar, het totaal terug te betalen bedrag, na aftrek van de administratiekost, lager is dan 1,00 euro dan wordt er geen terugbetaling uitgevoerd.

4.3.3. Aanmaak van een duplicaat van een abonnement of een gelijkgesteld gepersonaliseerd vervoerbewijs

Bij verlies, diefstal of slijtage van een abonnement, kan de abonnee een duplicaat bekomen:

- Bij slijtage van een abonnement waarvan de gegevens nog leesbaar zijn, is de vervanging gratis.
- In alle andere gevallen zal een administratiekost van 10,00 euro worden aangerekend.

5. DIVERSEN

5.1. Reiziger zonder (gepast) geld

5.1.1. Reiziger zonder geld

Een reiziger zonder geld mag gebruik maken van de diensten van De Lijn als hij zich in regel stelt. Vóór het begin van de reis moet hij zich uit eigen beweging onmiddellijk bij de chauffeur - of op de Kustlijnen aan de halte met geopend loket - aanmelden.

De chauffeur of medewerker Lijnwinkel noteert de identiteit van de reiziger zonder geld en overhandigt hem een document "reiziger zonder geld/zonder gepast geld" waarop de vervoerprijs en de administratiekost staan, alsook een biljet "niet betaald". De reiziger die ouder is dan 12 jaar moet zijn identiteitskaart voor leggen. Indien hij jonger is dan 12 jaar

kan de identiteit worden nagegaan aan de hand van de schoolagenda of andere mogelijke documenten.

De reiziger ondertekent dit document als verbintenis om de vervoerprijs, vermeerderd met de administratiekost (zie hoofdstuk III.3), te betalen binnen de 14 dagen.

De vervoerprijs die de reiziger moet betalen, is steeds de prijs van de rit met een biljet volle prijs.

5.1.2. Reiziger zonder gepast geld

De reiziger heeft het recht een vervoerbewijs te betalen met een bankbiljet van maximum 10,00 euro of een bankbiljet waarvan de waarde maximum het dubbele bedraagt van het te betalen bedrag.

Voorbeeld:

- Een biljet mag betaald worden met een biljet van maximum 10,00 euro.

Indien de chauffeur niet kan teruggeven, wordt voor de reiziger de procedure "reiziger zonder gepast geld" toegepast. De reiziger moet de prijs voor zijn reis betalen binnen een termijn van veertien dagen, en dit zonder extra administratiekost.

De chauffeur of loketbediende noteert de identiteit van de reiziger zonder gepast geld en overhandigt hem een document "reiziger zonder geld/zonder gepast geld" waarop de vervoerprijs staat, alsook een biljet "niet betaald". De reiziger die ouder is dan 12 jaar moet zijn identiteitskaart voor leggen. Indien hij jonger is dan 12 jaar kan bv. aan de hand van de schoolagenda de identiteit worden nagegaan.

De reiziger ondertekent dit document als verbintenis om de vervoerprijs te betalen binnen de 14 dagen.

De vervoerprijs die de reiziger moet betalen, is steeds de prijs van de rit met een biljet volle prijs.

5.1.3. Bij overstap

De chauffeur reikt geen biljet uit. Hij steekt het gebruikte biljet in de ontwaarder. Indien het geen geldige overstap betreft, moet de reiziger zich een nieuw vervoerbewijs aanschaffen.

5.2. Belbus reglement

Als u de belbus wilt nemen, moet u een rit reserveren bij de belbuscentrale. Hebt u de belbus niet meer nodig of raakt u niet tijdig aan de halte? Dan vragen we dat u de belbuscentrale tijdig verwittigt. Zo moet de belbus niet nodeloos naar een halte rijden. Dit bespaart ons een nutteloze uitgave en beperkt de reistijd van de andere reizigers. Bovendien komt er bij een annulering een zetel vrij, waardoor een andere reiziger kan meerijden.

De eerste keer dat u de belbus reserveert, krijgt u een brief met uitleg over de reservatieprocedure en het belbusreglement.

Reizigers die binnen een periode van twaalf maanden niet opdagen zonder geannuleerd te hebben, krijgen eerst een verwittiging. De volgende keren krijgen ze een schorsing en een boete:

- 1e: de reiziger krijgt een brief met uitleg over de reservatieprocedure en de gevolgen als de afspraken niet nageleefd worden.
- 2e keer: de reiziger wordt één maand¹ geschorst. Tijdens deze periode kan hij de belbus niet gebruiken.
- 3e keer en volgende: de reiziger krijgt een nieuwe schorsing voor één maand en een administratieve boete. Het bedrag van de boete verhoogt bij herhaling van de inbreuk binnen de 12 maanden.

Als een geschorste reiziger erop betrapt wordt dat hij heeft gereserveerd op naam van iemand anders, krijgt hij een administratieve boete.

5.3. Ontwaardingsapparatuur defect

De chauffeur meldt onmiddellijk elk defect van de ontwaardingsapparatuur. Vanaf deze melding is het vervoer op dit voertuig gratis. De defecte ontwaardingsapparatuur wordt zo snel mogelijk hersteld of vervangen.

5.4. Gevonden voorwerpen

Een personeelslid van De Lijn of van een exploitant dat verloren of achtergelaten voorwerpen of geldsommen vindt in een voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn of een exploitant, geeft deze zo vlug mogelijk af in de stelplaats of in de zetel van de exploitant.

Een chauffeur die een verloren voorwerp in zijn voertuig vindt, maakt met de ontwaardingsapparatuur via de functie F122 een "Algemene Informatiekaart" en voegt deze kaart bij het gevonden voorwerp. Deze kaart bevat alle identificatiegegevens nodig voor het later opsporen van het gevonden voorwerp en de vinder ervan.

Een reiziger die een voorwerp verloren heeft in een voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn of een exploitant, kan hieromtrent contact opnemen met De Lijn via De LijnInfo. Als dit onmiddellijk na het verlies gebeurt en het betreft een voorwerp van waarde, dan zal getracht worden het verloren voorwerp zo snel mogelijk op te sporen. In andere gevallen zal de reiziger doorverwezen worden naar de desbetreffende verzamelplaats van gevonden voorwerpen.

Als de identiteit en het adres van de eigenaar van een gevonden voorwerp gekend is, wordt hij per brief ingelicht of wordt het gevonden voorwerp nagestuurd (abonnement, vrijkaart, ...). In andere gevallen wordt het gevonden voorwerp gedurende 14 dagen in de stelplaats of in de zetel van de exploitant bewaard. Voorwerpen die aan een spoedig bederf blootgesteld zijn worden echter niet bewaard. Na 14 dagen worden niet-afgehaalde gevonden voorwerpen doorgestuurd naar de entiteitszetel waar ze nog tenminste 5 maanden bewaard worden.

Eigenaars van een gevonden voorwerp kunnen dit enkel afhalen nadat ze een correcte omschrijving van het gevonden voorwerp, en de omstandigheden waarin het verloren is geraakt, hebben gegeven. Zij moeten hun identiteit bekend maken.

¹ Besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en tarieven van de VVM zoals gewijzigd door het Besluit van 26 januari 2007, BS 1 maart 2007 (verkort ETB), art 36.

6. Verwerking van persoonsgegevens

In het kader van haar dienstverlening verzamelt en verwerkt De Lijn persoonsgegevens van haar klanten overeenkomstig de geldende wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens. De Lijn bekomt de persoonsgegevens ofwel rechtstreeks van de betrokkene ofwel via een derde ..

De persoonsgegevens worden naargelang het doeleinde verwerkt conform artikel 6.1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming teneinde De Lijn toe te laten de volgende doelstellingen na te streven:

1. controle uit te oefenen op de naleving door de klant van diens verplichting op basis van de wet en de Algemene Reisvoorwaarden en indien nodig het uitschrijven en administratief verwerken van administratieve boetes
2. na te gaan of de klant voldoet aan de voorwaarden gekoppeld aan een specifiek vervoerbewijs teneinde het betreffende vervoerbewijs te mogen gebruiken;
3. nakomen van haar wettelijke verplichtingen;
4. klantenbeheer en –administratie;
5. nakomen van haar contractuele verplichtingen jegens de klant op basis van deze Algemene Reisvoorwaarden of enige andere contractuele relatie met de klant;
6. afdwingen van haar rechten toegekend door de wet of een overeenkomst;
7. Het voeren van marktonderzoek en marktanalyse; rapportering en statistische analyse, teneinde tegemoet te komen aan onze wettelijke rapporteringsplicht en het optimaliseren van de dienstverlening (waaronder efficiënter inzetten van voertuigen; het inspelen op wijzigende verplaatsingsstromen, doelgroepenbeleid...)
8. Communicatie voeren met klanten, in kader van de dienstverlening van De Lijn aan de klant, vervoersbehoefte, campagnes, retentie van klanten, direct marketing,...
9. Bij het bezoeken van de website of het gebruik van de app van De Lijn, kunnen cookies geplaatst worden. Deze cookies kunnen persoonsgebonden gegevens bevatten.
10. In zoverre de klant hiervoor zijn toestemming geeft, versturen van commerciële communicatie naar de klant.

Het niet aanleveren van de noodzakelijke persoonsgegevens kan er onder meer toe leiden dat De Lijn haar wettelijke en/of contractuele verplichtingen jegens de klant, waaronder het afleveren van het door de klant gevraagde vervoerbewijs, niet kan nakomen.

Onverminderd het voorgaande wordt de klant er op gewezen dat zijn of haar persoonsgegevens door De Lijn zullen worden doorgegeven aan derden wanneer dit noodzakelijk is omwille van de hoger vermelde doeleinden. In het bijzonder wordt de klant er op gewezen dat een doorgifte van persoonsgegevens aan contractspartijen van De Lijn zal plaatsvinden met het oog op het afleveren van SMS-tickets, M-tickets, vervoerbewijzen toegekend op basis van een Derde betalersysteem of enig ander vervoerbewijs waarbij beroep wordt gedaan op een contractspartij van De Lijn voor de aanmaak en/of afgifte van het vervoerbewijs. Persoonsgegevens kunnen ook doorgegeven worden aan derde partijen op wie De Lijn beroep doet voor het aanmaken en versturen van abonnementen.

De Lijn doet beroep op een extern contactcentrum voor het ontvangen van telefonische klachten of vragen. Persoonsgegevens noodzakelijk voor het beantwoorden van deze gesprekken kunnen doorgegeven worden aan dit contactcentrum.

In sommige gevallen wordt een extern bureau aangewend om marktonderzoek te voeren. In deze gevallen kunnen contactgegevens doorgegeven worden aan deze externe partij.

In het geval van abonnementen of vervoerbewijzen gecombineerd met andere operatoren van openbaar vervoer (waaronder maar niet beperkt tot NMBS, TEC, MIVB) deelt De Lijn de

nodige persoonsgegevens mee aan de desbetreffende operator van openbaar vervoer. De gegevens die kunnen worden meegedeeld bij het aangaan van zulke contracten zijn: klantnummer, nummer van de MOBIB-kaart, naam, voornaam, geboortedatum, adres, geslacht, taal, het type en de geldigheid van de gekochte vervoerovereenkomst.

Bovendien kunnen persoonsgegevens door diezelfde contractspartijen of operatoren van openbaar vervoer worden doorgegeven aan De Lijn wanneer dit nodig is gelet op de hoger vermelde doelstellingen. De persoonsgegevens die langs deze weg werden verkregen zullen alleen andere contractspartijen van De Lijn worden doorgegeven wanneer dit noodzakelijk is voor de aanmaak en/of afgifte van het vervoerbewijs.

De Lijn sluit steeds de nodige overeenkomsten af met derde partijen waarop het een beroep doet, en die in opdracht van De Lijn persoonsgegevens verwerken.

Persoonsgegevens zullen eveneens worden doorgegeven aan het Openbaar Ministerie, onderzoeksrechters en/of politiediensten wanneer dit noodzakelijk is in het kader van de opsporing, het onderzoek of de vervolging van misdrijven.

De Lijn heeft, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité voor het Rijksregister RR Nr 04/2006 van 1 maart 2006, de toelating om het Rijksregisternummer van de abonnee te verwerken, alsook, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid Nr 07/018 van 24 april 2007 om toegang tot de KSZ te hebben, met het oog op de controle van de identiteit van de abonnee en/of de klant, zijn gezinssamenstelling en het vervuld zijn van de voorwaarden om al dan niet op bepaalde vervoerbewijzen recht te hebben.

Er wordt geen gebruik gemaakt van een geautomatiseerde besluitvorming.

De persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan nodig voor het nastreven van de hogere vermelde doeleinden of voor zolang dat de wet vereist. De specifieke bewaartermijnen kunnen ten alle tijden geraadpleegd worden op de website van De Lijn.

De klant heeft ten allen tijde het recht om zijn persoonsgegevens in te kijken, een kopie te krijgen van de persoonsgegevens of om deze te laten corrigeren, te vervolledigen of verwijderen/wissen. De klant kan bovendien vragen om de verwerking te beperken of wegens zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens wanneer de wettelijke voorwaarden daartoe zijn vervuld.

De klant heeft het recht zich kosteloos te verzetten tegen elke verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden.

Bovendien, heeft de klant het recht om een kopie (in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm) van zijn persoonsgegevens te bekomen en de persoonsgegevens te laten doorsturen naar een andere vennootschap (recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens).

In die gevallen waarbij de verwerking van persoonsgegevens zou gebeuren na het verkrijgen van de toestemming van de klant, kan de klant ten allen tijde zijn toestemming om de persoonsgegevens te verwerken intrekken.

Teneinde zijn hierboven beschreven rechten uit te oefenen, kan de klant een aanvraag richten via een online klantenreactie (<https://www.delijn.be/nl/contact/klantendienst/index.html>), telefonisch via 070 220 200, of u kan via een aangetekend schrijven contact opnemen met de DPO van De Lijn, via volgend postadres:

VVM De Lijn
Tav DPO
Motstraat 20
2800 Mechelen

U heeft met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens bovendien het recht om een klacht in te dienen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.”