

# Conditions générales de voyage Vlaamse Vervoermaatschappij

Valable à partir du 1<sup>er</sup> février 2020



<b>1.</b>	<b>OBLIGATIONS DU PUBLIC ET DES VOYAGEURS.....</b>	<b>3</b>
1.1.	OBLIGATIONS DU PUBLIC EN GÉNÉRAL .....	3
1.2.	DROITS ET OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DES VOYAGEURS .....	3
1.3.	DROITS ET OBLIGATIONS DE DE LIJN .....	5
<b>2.</b>	<b>SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT.....</b>	<b>6</b>
2.1.	CARTE MOBIB.....	6
2.2.	CARTES SANS CONTACT EMV .....	8
2.3.	SUPPORT ÉLECTRONIQUE.....	10
2.4.	SUPPORT MAGNÉTIQUE.....	10
2.5.	SMS .....	11
2.6.	MESSAGE DANS L'APP .....	13
2.7.	SUPPORT SUR PAPIER OU E-MAIL OU TÉLÉCHARGEMENT ÉLECTRONIQUE ..	16
<b>3.</b>	<b>TITRES DE TRANSPORT.....</b>	<b>17</b>
3.1.	ABONNEMENTS.....	18
3.2.	TITRES DE TRANSPORT À DURÉE DE VALIDITÉ PLUS COURTE .....	28
3.3.	LIBRES PARCOURS.....	31
3.4.	TITRES DE TRANSPORT COMBINÉS ET TARIFS URBAINS SPÉCIFIQUES .....	32
<b>4.</b>	<b>SYSTÈMES DE TIERS PAYANT .....</b>	<b>35</b>
<b>5.</b>	<b>CONTRÔLES, AMENDES ADMINISTRATIVES ET FRAIS.....</b>	<b>36</b>
5.1.	PROCÉDURE DE CONTRÔLE.....	36
5.2.	AMENDES ADMINISTRATIVES .....	38
<b>6.</b>	<b>BUSPHONE.....</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>OBJETS TROUVÉS.....</b>	<b>39</b>
<b>8.</b>	<b>TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</b>	<b>5</b>
	<b>LEXIQUE</b>	

## INTRODUCTION

Le personnel de De Lijn veille à ce que les voyageurs, et le public en général, respectent les dispositions des présentes Conditions générales de voyage.

### Remarques préalables :

Pour la troisième personne du singulier, les présentes « Conditions générales de voyage » utiliseront la forme masculine « il ». L'unique but de ce choix linguistique est de ne pas se perdre en constructions masculin/féminin affectées. Il est sans rapport avec le sexe, par exemple, d'un conducteur ou d'un voyageur.

Tous les montants et tarifs sont disponibles en annexe 1 : « Tarifs De Lijn », valables à partir du 1<sup>er</sup> février 2020 et sont toujours exprimés en euro.

Une série de notions figurant dans les présentes « Conditions générales de voyage » sont expliquées dans le Lexique.

## **1. OBLIGATIONS DU PUBLIC ET DES VOYAGEURS**

### **1.1. Obligations du public en général**

1.1.1. Il est interdit par l'article 64 de l'arrêté du Gouvernement flamand (=A. Gouv. fl.) du 14 mai 2004, modifié par l'A. Gouv. fl. du 26 janvier 2007 :

- de salir l'infrastructure, les installations, les appareils ou les véhicules de la VVM ou d'en faire un usage inapproprié
- d'entraver le service de la VVM dans les véhicules, aux haltes ou dans les espaces publics de la VVM
- de jeter ou d'abandonner un objet ou une substance sur les voies, dans les véhicules, aux haltes ou dans les espaces publics de la VVM
- d'être en possession dans les véhicules, aux haltes ou dans les espaces publics de la VVM d'un objet ou d'une substance qui peut, de toute évidence et immédiatement, salir, gêner ou incommoder des personnes
- de perturber l'ordre public ou le calme des personnes présentes dans les véhicules, aux haltes ou dans les espaces publics de la VVM :
  - en se trouvant en état évident d'ébriété publique ou d'intoxication de stupéfiants ou de substances psychotropes ;
  - en se trouvant en état malpropre évident ;
  - par des contacts physiques indésirables ;
  - par des déclarations ou actes offensants, immoraux ou menaçants ;
- en fumant dans les véhicules, les abris et dans les autres espaces publics couverts de la VVM, sans préjudice de l'application des dispositions de l'Arrêté Royal du 15 mai 1990 portant sur l'interdiction de fumer dans certains lieux publics (la cigarette électronique relève également de cette interdiction) ;
- en accédant sans autorisation aux locaux de service et passages interdits au publics et indiqués en tant que tels ;
- en abusant des possibilités de réservation auprès de la centrale pour le transport sur demande, telles qu'elles ont été arrêtées par le Ministre, y compris les conditions y afférentes ;
- en se penchant ou en se rendant par-dessus les clôtures et marquages de sécurité ;
- en refusant de donner suite aux indications données par les conducteurs des véhicules ou par le personnel de De Lijn visant le respect des dispositions des articles susmentionnés.

1.1.2. Il est interdit par l'article 65 de l'A. Gouv. fl. du 14 mai 2004, modifié par l'A. Gouv. fl. du 26 janvier 2007 :

- de dégrader ou de dérégler l'infrastructure, les installations ou les appareils de la VVM, d'entraver, de faire ralentir ou de dégrader les véhicules de la VVM
- de toucher les signaux de la VVM ou d'en bloquer la visibilité
- de toucher aux conduites et installations électriques de la VVM
- d'être en possession dans les véhicules, aux haltes ou dans les espaces publics de la VVM d'un objet ou d'une substance qui peut, de toute évidence et immédiatement, blesser des personnes ou les exposer à un autre danger pour leur intégrité physique.

### **1.2. Droits et obligations spécifiques des voyageurs**

1.2.1. Les voyageurs peuvent utiliser les autobus et les trams affectés aux transports réguliers de De Lijn. Ces véhicules circulent suivant les horaires ou sont mis à disposition en fonction des besoins.

- 1.2.2. Les voyageurs sont tenus de monter à l'avant. L'obligation de monter à l'avant s'applique uniquement aux autobus, pas aux trams ni aux trambus. Les voyageurs en bus qui montent à l'avant doivent montrer leur titre de transport au conducteur ou le scanner aux appareils prévus à cet effet. Les voyageurs avec une poussette ou en fauteuil roulant peuvent monter dans un bus par n'importe quelle porte. Les voyageurs qui ne montent pas à l'avant doivent, eux aussi, scanner leur titre de transport.
- 1.2.3. À partir du moment où le voyageur monte dans le véhicule de De Lijn, il doit être en possession d'un titre de transport valable ou d'un libre parcours valable. Si le voyageur utilise une carte sans contact EMV, il présentera sans délai sa carte devant le terminal pour acquérir un titre de transport. En fonction du type de titre de transport, il doit le présenter au conducteur ou le scanner à chaque fois qu'il monte. Le titre de transport doit être valable pour l'ensemble du voyage effectué avec celui-ci. Le voyageur doit garder son titre de transport valable, son libre parcours valable ou sa carte sans contact EMV pendant tout le parcours et doit toujours pouvoir le présenter aux personnes chargées du contrôle. Le voyageur doit pouvoir prouver son identité à tout moment (art. 66, § 1<sup>er</sup> de l'A. Gouv. fl. du 14 de mai 2020, modifié par l'A. Gouv. fl. du 26 janvier 2007). C'est en particulier le cas lorsque le voyageur utilise un titre de transport nominatif, à savoir un titre de transport émis à son nom personnel.
- 1.2.4. Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble avec un seul titre de transport valable, elles doivent rester ensemble pendant tout le parcours. Si, dans ces circonstances, une de ces personnes interrompt son voyage, les autres voyageurs doivent conserver le titre de transport pendant le reste du parcours.
- 1.2.5. Les enfants jusqu'à 5 ans révolus voyagent toujours gratuitement, sans titre de transport. Ils doivent toujours être accompagnés par une personne âgée de 12 ans ou plus. Cette personne ne peut être accompagnée par plus de 4 enfants de moins de six ans. Le prix d'un titre de transport d'un (1) voyage doit être payé pour chaque enfant supplémentaire.
- 1.2.6. Il est interdit par l'article 67 de l'A. Gouv. fl. du 14 mai 2004, modifié par l'A. Gouv. fl. du 26 janvier 2007 :
- de parler au conducteur pendant le trajet, ou de tromper un autre membre du personnel de la VVM en donnant fausse alarme ou d'une autre façon ;
  - de bloquer les portes ou de s'appuyer contre celles-ci ;
  - de jeter un objet ou une substance en-dehors du véhicule ;
  - de ne pas respecter les règles indiquées en vue de l'utilisation exclusive des portes des véhicules de la VVM ;
  - de refuser de donner suite aux indications données par les conducteurs des véhicules ou par les personnes chargées du contrôle, visant le respect des dispositions des articles ci-dessus et ci-dessous.
- 1.2.7. Il est interdit par l'article 68 de l'A. Gouv. fl. du 14 mai 2004, modifié par l'A. Gouv. fl. du 26 janvier 2007 :
- de monter ou de descendre du véhicule avant que celui-ci soit totalement à l'arrêt ou lorsqu'il est en train de manœuvrer ;
  - de faire un usage abusif du signal d'alarme ;
  - de faire usage de la commande de secours des portes ou d'ouvrir les portes d'une autre façon, sauf en cas de danger et lorsque le véhicule est à l'arrêt ;
  - de faire usage d'un titre de transport falsifié, d'un justificatif falsifié pour le transport gratuit ou une réduction tarifaire, ou d'une carte de réduction falsifiée ;
  - de faire usage d'un titre de transport personnalisé, d'un justificatif donnant droit au transport gratuit ou à une réduction tarifaire, ou d'une carte de réduction, chaque fois au nom d'une autre personne.

- 1.2.8. Pendant le voyage, le voyageur ne peut gêner le conducteur en lui parlant inutilement ou en entravant sa visibilité.
- 1.2.9. Le voyageur est prié de céder sa place assise aux personnes handicapées, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux voyageurs accompagnés d'enfants en bas âge. Ces personnes ont la priorité pour monter dans le véhicule.
- 1.2.10. Les animaux qui peuvent être tenus sur les genoux sans provoquer de gêne, les chiens guides de personnes souffrant d'un handicap visuel ou les chiens qui accompagnent un officier de police peuvent monter gratuitement dans les véhicules de De Lijn. Les chiens qui ne peuvent être tenus sur les genoux peuvent aussi voyager gratuitement s'ils sont tenus en laisse et s'ils portent une muselière s'ils peuvent représenter un danger pour les autres voyageurs. Les chiens qui ne peuvent pas être tenus sur les genoux doivent être assis par terre. Le voyageur doit surveiller l'animal qui l'accompagne dans un véhicule de De Lijn. Il peut être tenu pour responsable du dommage ou de la souillure causée par l'animal qui l'accompagne dans un véhicule, sauf s'il est prouvé que le dommage ou la salissure a été causé par la faute de De Lijn ou d'une autre partie.
- 1.2.11. Le voyageur peut emporter gratuitement un bagage à main (au maximum deux valises de taille normale), en ce compris un fauteuil roulant, une voiture d'enfant, une poussette, un vélo pliant ou une trottinette pliante. Le voyageur doit surveiller le bagage à main qu'il emporte dans un véhicule de De Lijn. Il peut être tenu pour responsable du dommage causé par le bagage à main qu'il emporte dans le véhicule, sauf s'il est prouvé que le dommage a été causé par la faute de De Lijn.
- 1.2.12. Sur le Tram du littoral, le transport d'un vélo est autorisé. Le voyageur doit lui-même charger et décharger son vélo sur le Tram du littoral. Le client doit valider un titre de transport supplémentaire par vélo. Un maximum de 2 vélos est autorisé par véhicule. En cas de grande affluence, le conducteur peut décider de ne pas autoriser de vélo dans le véhicule. Le transport d'un vélo est interdit sur les autres services de De Lijn. Un vélo pliant ou une trottinette pliante peut toutefois être transporté gratuitement sur les services de De Lijn. Conditions : le vélo pliant doit être un vélo pliant ou une trottinette pliante pliée et répondre aux règles du transport de bagages à main.
- 1.2.13. Le voyageur n'est pas autorisé à manger ou à boire dans les véhicules de De Lijn.

### **1.3. Droits et obligations de De Lijn**

De Lijn a pour tâche d'organiser le transport de personnes en Flandre suivant le décret du 20 avril 2001 relatif à l'organisation du transport de personnes par la route conformément à l'arrêté du Gouvernement flamand du 14 mai 2004 relatif à l'exploitation et aux tarifs de la VVM, modifié par l'arrêté du 26 janvier 2007 et le décret du 26 avril 2019 relatif à l'accessibilité de base.

- 1.3.1. La majorité des véhicules est accessible et le statut d'accessibilité des arrêts est disponible sur le site Internet et l'app de De Lijn. Dès lors, la personne en fauteuil roulant a le choix de vérifier elle-même l'état d'accessibilité de l'arrêt d'embarquement et de débarquement ou de faire usage de l'option d'enregistrement par l'entremise de la centrale busphone. Lors de l'enregistrement via la centrale busphone, la disponibilité d'un véhicule accessible est également vérifiée. Le conducteur déploie la rampe, si nécessaire. Un accompagnateur ou un autre voyageur peut également déployer la rampe. La personne en fauteuil roulant monte dans le véhicule par elle-même, avec l'aide d'un accompagnateur ou pas, et elle se place correctement à l'endroit prévu pour le fauteuil roulant. La personne en fauteuil roulant peut voyager si la place réservée aux fauteuils roulants est disponible dans le véhicule et si l'arrêt possède au moins

le statut « accessible avec assistance ». Si les circonstances empêchent la personne en fauteuil roulant de monter, le conducteur en communique la cause au voyageur concerné.

- 1.3.2. Le conducteur demande aux voyageurs de prendre place dans le véhicule de manière à permettre l'occupation maximale du véhicule. Il refuse les voyageurs lorsque le véhicule est plein.
- 1.3.3. Le conducteur d'un véhicule de De Lijn et les personnes chargées du contrôle peuvent refuser des voyageurs ou les prier de quitter le véhicule s'ils ne respectent pas les dispositions des Conditions générales de voyage de De Lijn.
- 1.3.4. Le conducteur peut refuser des animaux lorsqu'ils peuvent représenter un danger pour les autres voyageurs ou peuvent les salir, les gêner ou les incommoder. En cas de surcharge, le conducteur peut refuser le transport d'animaux.
- 1.3.5. Le conducteur peut refuser les paquets ou objets qui, en raison de leur volume, de leur nature ou de leur odeur, peuvent blesser, salir, gêner ou incommoder les autres voyageurs. En cas de surcharge, le conducteur peut refuser le transport de bagages.

## **2. SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT**

Lorsqu'un voyageur souhaite utiliser les services de transport de De Lijn, il doit acheter un titre de transport de De Lijn. Les titres de transport possibles sont un trajet unitaire, un billet valable un jour ou un abonnement Omnipas. Ces titres de transport sont détaillés au chapitre 3.

Un titre de transport est émis sur un support, qui peut adopter différentes formes. Les supports possibles sont la carte MOBIB, la carte sans contact EMV (cEMV), un support électronique, un support magnétique, un SMS, un message dans l'app ou un support papier. Ces supports sont détaillés dans ce chapitre.

### **2.1. Carte MOBIB**

La carte MOBIB est un support pour abonnements de De Lijn. Les conditions générales de voyage de la carte MOBIB sont exposées ci-dessous.

#### **Frais d'administration et validité**

Une carte MOBIB a toujours une durée de validité de 5 ans (= 60 mois). Après cette période, aucun nouveau titre de transport ne peut plus être vendu sur la carte MOBIB. Il s'agit ici du support et non du titre de transport ou de l'abonnement en soi.

À l'issue de la période de validité de la carte, le client peut demander une nouvelle carte MOBIB, compte tenu des frais d'administration. Les contrats encore en cours sur la carte MOBIB expirée seront alors transférés.

Si le client ne demande pas de nouvelle carte MOBIB, il peut demander le remboursement des contrats encore valables suivant les règles de remboursement en vigueur, reprises à ce moment dans les Conditions générales de voyage. La carte MOBIB n'est jamais remboursée.

De Lijn facture 5,00 euros de frais d'administration pour chaque confection et personnalisation d'une nouvelle carte MOBIB. Une nouvelle carte MOBIB est définie comme une émission à un client qui n'a pas encore de carte MOBIB valable ou une carte MOBIB qui sert à remplacer une carte MOBIB expirée (à l'issue de la durée de validité de 5 ans).

De Lijn facture 10,00 euros de frais d'administration pour chaque confection et personnalisation d'un remplacement d'une carte MOBIB, qui n'est pas arrivée à échéance. Concrètement, il s'agit ici d'un remplacement en cas de perte ou de vol.

La photo figurant sur l'e-ID est utilisée pour personnaliser la carte. En cas d'impossibilité, De Lijn peut autoriser le client à fournir lui-même une photo. Cette photo doit cependant toujours être conforme aux normes de l'I.C.A.O. (International Civil Aviation Organization).

### **Carte MOBIB non reçue**

Les clients qui n'ont pas reçu leur carte MOBIB et en informent De Lijn dans le mois suivant la date de prise de cours de la carte MOBIB recevront une nouvelle carte gratuitement. La carte émise initialement est désactivée. Les contrats en cours sur la carte MOBIB sont transférés.

Une nouvelle carte gratuite est envoyée au maximum 2 fois successivement (= cumulativement avec la même règle en cas de carte MOBIB défectueuse restituée moins de 3 mois après son émission). À partir de la troisième fois, des frais d'administration de 10,00 euros sont également appliqués si le voyageur signale dans les 3 mois à De Lijn ne pas avoir reçu la carte MOBIB.

En cas de signalement tardif (à partir de 3 mois après l'envoi), De Lijn considère la carte non reçue comme une carte MOBIB perdue et des frais administratifs sont toujours imputés dans ce cas.

### **Carte défectueuse**

Une carte défectueuse doit toujours être restituée. Dans le cas contraire, nous parlons de carte perdue. Une carte défectueuse ou qui ne fonctionne pas correctement, restituée à De Lijn dans les 3 mois de son émission, sera remplacée gratuitement par De Lijn. Elle est remplacée gratuitement 2 fois successivement au maximum (= cumulativement avec le même principe que pour une carte MOBIB 'non reçue'). À partir de la troisième fois, des frais administratifs de 10,00 euros sont également appliqués en cas de remplacement d'une carte défectueuse dans les 3 premiers mois.

Le remplacement d'une carte défectueuse et qui ne fonctionne pas correctement restituée à De Lijn plus de 3 mois après son émission entraîne toujours l'imputation 10,00 euros de frais administratifs.

De Lijn ne peut être tenu pour responsable en cas de détérioration de la carte MOBIB. Si le remplacement de la carte est nécessaire, des frais administratifs de 10,00 euros seront imputés.

### **Plaintes liées à l'utilisation ou au contenu de la carte**

De Lijn se réserve le droit d'exiger la restitution ou l'échange de la carte à première demande et/ou d'en empêcher l'utilisation pour des raisons techniques impérieuses.

### **Droit de propriété**

La carte MOBIB et les données figurant sur la puce sont la propriété de De Lijn. De Lijn autorise le personnel de contrôle de la STIB, de la SNCB et du TEC à accéder sur leur réseau aux données figurant sur la puce de la carte MOBIB. Cette autorisation est aussi automatiquement accordée à tous les partenaires avec lesquels De Lijn conclut une collaboration d'interopérabilité, qui utilise la carte MOBIB.

Tous les droits intellectuels relatifs à la carte MOBIB et à son contenu au sens large appartiennent exclusivement à De Lijn, ses fournisseurs ou prestataires de services. Le client ne bénéficie que d'un droit d'accès non exclusif et incessible.

La carte MOBIB doit être présentée, avec la carte eID, à la demande du personnel habilité.

### **Utilisation**

Le titulaire s'engage à respecter les conditions liées à l'utilisation. L'utilisation de cette carte est strictement personnelle.

- La carte doit obligatoirement être scannée à chaque voyage ou correspondance sur le réseau de De Lijn afin de pouvoir voyager valablement. (lors de l'embarquement)

- Le titulaire s'engage à informer De Lijn sur-le-champ en cas de modification de ses données à caractère personnel.
- Le titulaire s'engage à avertir De Lijn immédiatement en cas de perte, vol, défaillance ou détérioration de la carte.

### **Perte**

Chaque titulaire d'une carte MOBIB (sur laquelle se trouve son Buzzy Pazz ou son Omnipas) privé de sa carte suite à une perte ou à un vol doit en avertir le service Abonnements.

L'abonné privé de sa carte MOBIB suite à une perte ou à un vol peut obtenir un duplicata moyennant paiement des frais administratifs prévus. Le prix d'un duplicata pour une carte MOBIB est de 10,00 euros. Après paiement des frais administratifs, il est possible d'obtenir le duplicata de la carte MOBIB dans un Lijnwinkel. Dans ce cas, l'abonné ou la personne qui achète le duplicata doit prouver son identité au collaborateur du Lijnwinkel. La carte MOBIB perdue est toujours désactivée.

En cas de perte, de détérioration ou de vol de la carte MOBIB avec abonnement, De Lijn ne rembourse pas les titres de transport que le voyageur a achetés pendant la période entre la demande et la délivrance du duplicata.

## **2.2. Cartes sans contact EMV**

Une carte sans contact EMV (cEMV) peut servir de support d'un titre de transport.

Il est impossible d'acheter un titre de transport dans les véhicules de la VVM De Lijn contre un paiement direct en argent liquide. Les véhicules de la VVM De Lijn ne peuvent donc être considérés comme des établissements commerciaux au sens de l'article 1.8.32.a) et b) du Code de Droit Économique du 28 février 2013. De Lijn accepte toutefois l'utilisation de cartes sans contact EMV dans les véhicules : cartes bancaires sans contact EMV (carte de débit, carte de crédit et carte bancaire prépayée), smartphones avec applications de paiement pour paiement sans contact (p. ex. applications bancaires, Google Pay, Apple Pay...) liées à une carte bancaire.

### **Modalités d'utilisation**

Une carte sans contact EMV (cEMV) permet au voyageur de monter dans le véhicule pour payer son trajet en bus et en tram. En utilisant sa carte sans contact EMV, le voyageur peut prouver qu'il voyage valablement. Les cartes sans contact cEMV peuvent être utilisées dans tous les bus et trams de De Lijn, à l'exception des busphones et des lignes express au Limbourg.

Il n'est possible de voyager avec une carte sans contact EMV que si elle est acceptée. Au départ, seules les cartes Mastercard/Maestro et Visa/VPay sont acceptées. De Lijn se réserve le droit de refuser l'utilisation de votre carte sans contact EMV (p. ex. si la carte bancaire qui y est liée est déclarée volée).

Il n'est possible d'utiliser la carte sans contact EMV que pour 1 voyageur. Il est donc impossible de voyager à plusieurs avec la même carte sans contact EMV. Le voyageur doit toujours avoir la carte sans contact EMV avec lui pendant le voyage.

Pour payer le bon tarif pour un trajet avec correspondance, il convient d'utiliser la même carte sans contact EMV lors de la correspondance. Par exemple, si vous embarquez avec votre carte bancaire sans contact et si vous prenez la correspondance avec votre smartphone avec Google/Apple Pay, vous payerez deux fois un voyage.

Lors de la première utilisation de la journée d'une carte sans contact EMV, De Lijn reçoit l'autorisation de réserver le tarif de 3 tickets unitaires au maximum sur le compte à vue lié jusqu'à l'exécution effective de la transaction de paiement. (Art. 75 PSD II). Lors de l'utilisation d'une carte de débit sans contact, le solde sur le compte bancaire lié doit être suffisant, avec un minimum du tarif de 3 tickets unitaires.



À chaque embarquement, le voyageur doit présenter sa carte sans contact EMV devant le terminal prévu à cet effet et recevoir un retour positif du terminal (coche verte). Le voyageur ne doit saisir aucun code PIN. En cas de refus de la carte sans contact EMV, le terminal donne un retour négatif (coche rouge). Le retour négatif peut avoir plusieurs raisons : solde insuffisant sur le compte à vue lié, carte cEMV perdue ou volée, etc. Dans ce cas, le voyageur n'est pas en possession d'un titre de transport valable.

Il est possible de prendre une correspondance sans aucune restriction pendant une période de 60 minutes après la première acceptation de la carte sans contact par le terminal. À chaque embarquement, le voyageur doit de nouveau présenter la carte sans contact devant le terminal prévu à cet effet et recevoir un retour positif du terminal. Après une correspondance dans les 60 minutes de la première présentation de la carte sans contact devant le terminal, le voyage peut être terminé même si la période de 60 minutes a expiré.

La présentation de la carte sans contact cEMV devant le terminal autorise De Lijn à imputer le montant correspondant du voyage.

De Lijn ne peut être tenu pour responsable si le voyageur ne réussit pas à payer un voyage avec une carte sans contact EMV, pour tout motif quelconque. Le cas échéant, le voyageur devra acheter un titre de transport valable par le biais d'un autre canal de vente. Si la carte sans contact EMV ne fonctionne pas, le voyageur doit utiliser une autre carte sans contact EMV ou acheter un autre titre de transport valable pour son voyage.

#### **Droit de rétractation**

Le voyageur ne dispose pas du droit de renoncer à son achat d'un titre de transport acheté à l'aide d'une carte sans contact EMV.

#### **Contrôle**

Lors d'un contrôle, le voyageur remet la carte sans contact cEMV utilisée au contrôleur en vue du contrôle. Celui-ci peut vérifier si la carte a été utilisée pour payer.

#### **Règlement**

Le montant dû à De Lijn pour tous les voyages effectués pendant la journée est calculé à la fin d'une journée de voyage (qui s'étend de 03h00 du matin à 02h59 du matin le lendemain). Le règlement se fait automatiquement. Normalement, il se fait dans les quelques jours qui suivent, mais, dans des cas exceptionnels, il peut prendre jusqu'à 30 jours.

Si De Lijn ne parvient pas à obtenir le règlement, une dette naît alors. De Lijn tentera automatiquement de liquider cette dette par l'intermédiaire de la banque pendant 30 jours. Le voyageur peut également liquider sa dette via le portail client. La carte sans contact EMV peut de nouveau être utilisée après la liquidation de la dette.

#### **Portail client**

Le voyageur dispose de la possibilité de vérifier en ligne les voyages qui ont été effectués avec une carte sans contact EMV spécifique. Cette vérification ne peut se faire que sur un site sécurisé en saisissant les données de la carte ou le code de référence. Le code de référence figure dans le relevé de vos opérations bancaires sous la mention 'De Lijn'.

#### **Terminal**

Un terminal cEMV blanc accepte les cartes sans contact cEMV. Un terminal cEMV en fonction affiche au moins les logos des cartes acceptées. Un terminal cEMV blanc défectueux affiche un champ jaune avec un radar noir. Dans ce cas, le voyageur doit soit utiliser un autre terminal cEMV blanc dans un tram, soit acheter un autre titre de transport valable.

### **2.3. Support électronique**

Un support électronique est un ticket papier équipé d'une puce contenant les données nécessaires du titre de transport. Ce support ne peut pas être rechargé et peut entre autres être utilisé pour un ticket unitaire, un billet valable un jour, une Lijnkaart. Les conditions générales de voyage du support électronique sont exposées ci-dessous.

#### **Canaux de vente**

Les supports électroniques sont disponibles en prévente via les distributeurs de billets (DAB), en prévente externe ou dans les Lijnwinkels. Le lieu d'achat ne génère aucune différence tarifaire. La localisation des points de vente est disponible sur le site Internet de De Lijn. Les canaux de vente mentionnés ne sont ni limitatifs ni contraignants.

#### **Scanner**

Le support électronique doit être scanné à chaque montée dans le véhicule. Le support électronique doit également être scanné en cas de correspondance.

En cas de refus d'un support électronique par le scanner, le client doit acheter un autre titre de transport valable.

#### **Validité**

Une limite de temps est toujours liée à un déplacement avec un titre de transport sur support électronique. Cette limite varie en fonction du type de titre de transport. Avant l'expiration de ce délai, le voyageur peut voyager et changer de véhicule librement et sans aucune restriction. Le voyageur peut toujours terminer son voyage, même si la limite de temps est alors dépassée. Si le voyageur change de véhicule pendant la limite de temps, il peut également terminer ce voyage, même si la limite de temps est alors dépassée. Passée cette limite, il ne peut plus changer de véhicule.

L'indicateur de l'heure sur le valideur détermine la limite de temps. Dans le cas d'un support électronique, la limite de temps est enregistrée sur la puce.

Les supports électroniques ont une date d'expiration. Lorsque la date d'expiration est dépassée, le voyageur ne peut pas récupérer les titres de transport non utilisés émis sur le support correspondant.

#### **Remboursement**

Un titre de transport sur support électronique ne peut être ni remplacé ni remboursé en cas de perte.

Le support électronique défectueux est remplacé par De Lijn, sauf s'il apparaît, après vérification, que :

- il a été utilisé pour commettre un acte frauduleux
- il a été endommagé intentionnellement
- il est à ce point endommagé que les données essentielles (type, solde) figurant sur le billet sont illisibles.

### **2.4. Support magnétique**

Un support magnétique est un ticket papier pourvu d'une bande magnétique contenant les données nécessaires du titre de transport. Ce support ne peut pas être rechargé et peut entre autres être utilisé pour un ticket unitaire, un billet valable un jour, une Lijnkaart. De Lijn supprimera progressivement le support magnétique dans le courant de l'année 2020. Les conditions générales de voyage du support magnétique sont exposées ci-dessous.

#### **Canaux de vente**

Les supports magnétiques sont disponibles auprès du conducteur et en prévente via les distributeurs de billets (DAB), en prévente externe ou dans les Lijnwinkels. La localisation des points de vente est disponible sur le site Internet de De Lijn. Les canaux de vente mentionnés ne sont ni limitatifs ni contraignants.

## **Enregistrement**

Le support magnétique doit être introduit dans l'oblitérateur à chaque montée dans le véhicule. Le support magnétique doit également être introduit dans l'oblitérateur en cas de correspondance.

En cas de refus d'un support magnétique par l'oblitérateur, le client doit acheter un autre titre de transport valable.

## **Validité**

Une limite de temps est toujours liée à un déplacement avec un titre de transport sur support magnétique. Cette limite varie en fonction du type de titre de transport. Avant l'expiration de ce délai, le voyageur peut voyager et changer de véhicule librement et sans aucune restriction. Le voyageur peut toujours terminer son voyage, même si la limite de temps est alors dépassée. Si le voyageur change de véhicule pendant la limite de temps, il peut également terminer ce voyage, même si la limite de temps est alors dépassée. Passée cette limite, il ne peut plus changer de véhicule. L'indicateur de l'heure sur le support magnétique détermine la limite de temps.

## **Remboursement**

Un titre de transport sur support magnétique ne peut être ni remplacé ni remboursé en cas de perte.

Un support magnétique défectueux est remplacé par De Lijn, sauf s'il apparaît, après vérification, que :

- il a été utilisé pour commettre un acte frauduleux
- il a été endommagé intentionnellement
- il est à ce point endommagé que les données essentielles (type, solde) figurant sur le billet sont illisibles.

## **2.5. SMS**

Les titres de transport peuvent être délivrés sous la forme de SMS. Ce SMS peut être le support d'un ticket SMS ou d'un billet à la journée SMS, entre autres. Les conditions générales de voyage de ce support sont exposées ci-dessous.

Les titres de transport SMS sont des titres de transport électroniques sous forme d'un message SMS, qui peuvent être achetés en envoyant un message SMS par GSM par les voyageurs habilités à bénéficier des services SMS d'un opérateur de télécommunications belge.

### **Demande de titre de transport SMS**

Le paiement du titre de transport SMS se fait par l'intermédiaire de l'opérateur de télécommunications.

Pour acheter un titre de transport SMS valable, le voyageur doit envoyer un SMS au numéro abrégé 4884, en indiquant : Le message varie en fonction du type de titre de transport : par exemple 'DL' pour un ticket SMS ou 'DLD' pour un billet à la journée SMS.

L'utilisation de majuscules et minuscules est autorisée (p.ex. 'DL', 'dl', 'Dl'...) ainsi que d'espaces avant, au milieu et après (p. ex. 'DL ', ' dl', ' DL'...). Les messages erronés (p. ex. 'DLA', 'DLL') ne sont pas acceptés. Aucun titre de transport SMS n'est délivré avec ces messages. Le demandeur sera informé par un message d'erreur envoyé par SMS. Ce message d'erreur n'est pas un titre de transport valable.

Un titre de transport SMS ne peut pas être acheté par l'intermédiaire d'opérateurs de télécommunications étrangers.

Les voyageurs habilités à utiliser les services SMS d'un opérateur de télécommunications en vertu d'un abonnement GSM d'entreprise ont la possibilité d'acheter des titres de transport SMS en fonction des conditions de l'entreprise en vigueur pour eux concernant cet abonnement GSM.

Lorsque le voyageur a envoyé un SMS avec un message valable au numéro abrégé et qu'il dispose d'un crédit suffisant, il reçoit un titre de transport SMS mentionnant les informations suivantes :

- le code de sécurité permettant d'identifier le ticket SMS ;
- la limite de temps du ticket SMS ;
- le prix du ticket SMS.

Lorsque, pour des raisons techniques ou par suite d'insuffisance de crédit, aucun ticket SMS ne peut être envoyé au voyageur, le demandeur en sera informé par un message d'erreur envoyé par SMS. Ce message d'erreur n'est pas un titre de transport valable.

Le voyageur utilisant un ticket SMS doit, de sa propre initiative, se procurer un ticket SMS avant le début du parcours. Cela implique que le voyageur doit avoir reçu son ticket SMS avant de prendre place dans le véhicule.

#### **Redevance de l'opérateur**

Le client paie une redevance de l'opérateur de 0,15 euro pour chaque message envoyé au numéro payant 4884. Ce montant est facturé même si aucun ticket SMS ne peut être émis, p. ex. en cas de message d'erreur.

#### **Notification**

Le voyageur utilisant un titre de transport SMS doit présenter spontanément et de manière visible son titre de transport SMS au conducteur à chaque montée. Dans les trams à bord desquels le voyageur peut aussi monter par la porte centrale ou la porte arrière, il ne doit pas le faire. Si le ticket SMS n'est pas entièrement visible sur l'écran du GSM, le conducteur peut demander au voyageur de montrer l'intégralité du ticket SMS ainsi que le numéro d'envoi.

#### **Validité**

Les tickets SMS sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

La réception d'un titre de transport SMS donne droit à un temps de parcours maximum précis (p. ex. 60 minutes pour un ticket SMS). Avant l'expiration de ce temps de parcours, le voyageur peut voyager et changer de véhicule librement. Si le voyage dure plus longtemps, le voyageur doit acheter un nouveau titre de transport SMS. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. La durée de validité maximale du titre de transport est indiquée dans le ticket SMS reçu. D'éventuelles conditions complémentaires d'utilisation de titres de transport SMS spéciaux sont indiquées sur le titre de transport SMS. Il s'agit par exemple de restrictions géographiques ou de validité sur présentation d'un billet d'entrée P&R parking.

Un titre de transport SMS est toujours lié à la carte SIM du voyageur qui achète un ticket SMS et non à son GSM, de sorte qu'en cas de remplacement de la carte SIM pendant la durée de validité d'un ticket SMS, le titre de transport SMS valable disparaît également.

Plusieurs personnes voyageant ensemble peuvent acheter un titre de transport SMS avec le même GSM. Un titre de transport SMS doit être commandé pour chaque voyageur via un SMS distinct. Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble avec plusieurs titres de transport SMS valables (un titre de transport SMS par voyageur) conservés sur un seul et même GSM, ces personnes doivent rester ensemble pendant la totalité du parcours. Si, dans ces circonstances, une de ces personnes interrompt son parcours, les autres voyageurs doivent avoir le GSM avec eux pendant le reste du parcours.

Le voyageur n'est pas autorisé à :

- transmettre un titre de transport SMS reçu, dont la limite de temps n'a pas encore expiré, en remettant le GSM ou la carte SIM seule à un autre utilisateur ;
- envoyer un titre de transport SMS à un autre utilisateur.

Ces actes sont considérés comme une forme de fraude.

### **Remboursement**

Le prix du ticket SMS et les frais de l'opérateur auquel le ticket SMS est demandé ne sont pas remboursés.

### **Droit de rétractation**

De Lijn ne peut être tenu pour responsable si le voyageur ne réussit pas à acheter un ticket SMS, pour tout motif quelconque. Le cas échéant, le voyageur devra acheter un titre de transport valable par le biais d'un autre canal de vente.

Le voyageur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat du ticket SMS.

### **Traitement des données à caractère personnel**

La commande de titres de transport SMS par le voyageur donnera lieu au traitement de données à caractère personnel relatives à ce voyageur. De Lijn est responsable du traitement de ces données.

### **Service aux consommateurs**

Pour obtenir de plus amples informations à propos du ticket SMS, le voyageur peut consulter le site Internet de De Lijn (delijn.be) ou s'adresser à De LijnInfo. En cas de problèmes avec un ticket SMS spécifique, le voyageur peut également s'adresser à De LijnInfo au numéro 070 220 200 (0,30 euro/minute). Les heures d'ouverture de De LijnInfo sont indiquées sur le site Internet de De Lijn.

### **Procédure de contrôle particulière en matière de tickets SMS**

Le voyageur qui utilise un ticket SMS doit toujours présenter son ticket SMS ainsi que l'heure de réception du ticket SMS de manière claire et lisible au contrôleur. Si le ticket SMS n'est pas entièrement visible sur l'écran du GSM, le contrôleur peut demander au voyageur de montrer l'intégralité du ticket SMS ainsi que le numéro d'envoi.

Lors de chaque contrôle, le voyageur utilisant un ticket SMS doit pouvoir présenter un ticket SMS valable. Le voyageur utilisant un ticket SMS est responsable de la présentation d'un ticket SMS valable en cas de contrôle. De Lijn ne peut être tenu pour responsable si le voyageur ne réussit pas à présenter un ticket SMS valable.

Le contrôleur est habilité à demander le numéro de GSM du voyageur lors du contrôle des tickets SMS. Le contrôleur peut transmettre ce numéro de GSM au Helpdesk par téléphone ou par SMS afin que celui-ci puisse vérifier l'achat d'un ticket SMS avec ce numéro de GSM. À la demande du contrôleur, le Service aux consommateurs peut envoyer un message de contrôle au numéro de GSM communiqué par le voyageur pour contrôler l'achat d'un ticket SMS.

## **2.6. Message dans l'app**

Des titres de transport peuvent être délivrés sous la forme de messages dans une app, qui peuvent être achetés soit via une app mobile d'un m-fournisseur soit via l'app mobile de De Lijn sur un smartphone. Ce message peut être le support d'un m-ticket, d'un m-daypass ou d'une m-card10, entre autres. Les conditions générales de voyage de ce support sont exposées ci-dessous.

### **Utilisation de l'app**

Les voyageurs doivent télécharger l'app de De Lijn ou celle d'un m-fournisseur de leur choix et créer un compte afin de pouvoir profiter des m-services. Ils doivent ensuite accepter les conditions d'utilisation du fournisseur (De Lijn ou un m-fournisseur).

Afin de pouvoir commander un titre de transport, le voyageur doit avoir conclu avec son opérateur de télécommunications un contrat lui permettant d'appeler et de surfer sur l'Internet mobile. Son GSM doit disposer d'une carte SIM valable (numéro de GSM).

### **Frais de service**

Les m-fournisseurs sont autorisés à facturer des frais de service pour le téléchargement et/ou l'utilisation de leur application. Le m-fournisseur n'est pas autorisé à augmenter le tarif du titre de transport même. De Lijn ne facture pas de frais de service ni d'autres frais pour l'utilisation de l'application De Lijn.

### **Canaux de vente**

Le paiement du m-titre de transport se fait soit via un m-fournisseur soit via De Lijn. Les m-fournisseurs qui proposent des m-produits vendent ces produits au nom et pour le compte de De Lijn.

Tout utilisateur de smartphone ayant un compte soit chez un m-fournisseur soit chez De Lijn peut acheter un m-titre de transport sur n'importe quel smartphone, qu'il soit client d'un opérateur de télécommunications belge ou étranger, directement ou par le biais de son employeur.

Lorsque le voyageur a commandé un m-titre de transport, il reçoit un titre de transport de De Lijn mentionnant les informations suivantes :

- le code de sécurité permettant d'identifier le m-titre de transport ;
- la limite de temps du m-titre de transport ;
- le prix du m-titre de transport.

Si, pour des raisons techniques, aucun m-titre de transport ne peut être fourni au voyageur, le demandeur en sera informé par le m-fournisseur par le biais d'un message d'erreur par message dans l'app. Ce message d'erreur n'est pas un titre de transport valable.

Si le voyageur se trouve à un endroit où il n'y a pas de connexion pour commander un m-titre de transport ou s'il ne dispose pas d'un crédit suffisant pour le faire ou si, pour tout motif quelconque, il ne réussit pas à acheter un m-titre de transport, l'impossibilité de commander de m-titre de transport ne peut être reprochée à De Lijn ou au m-fournisseur. Le voyageur doit alors se procurer un autre type de titre de transport.

En fonction du fournisseur du m-titre de transport (De Lijn ou un m-fournisseur), le titre de transport doit encore être activé après l'achat. Le voyageur doit disposer d'un m-titre de transport actif avant d'embarquer dans le véhicule. Si le voyageur n'active pas le titre de transport, il sera considéré comme un voyageur sans titre de transport valable lors d'un contrôle éventuel.

### **Notification**

Le voyageur doit présenter spontanément et de manière visible son m-titre de transport à chaque montée. Dans les véhicules dans lesquels le voyageur peut monter par la porte centrale ou la porte arrière, cette présentation est inutile, sauf si le voyageur monte à l'avant. Si le m-titre de transport n'est pas entièrement visible sur l'écran du smartphone, le conducteur peut demander au voyageur de montrer l'intégralité du m-titre de transport ainsi que le numéro d'envoi.

### **Validité**

Les m-titres de transport sont valables sur les services des transports réguliers de De Lijn, étant entendu que les m-titres de transport ne peuvent pas être utilisés sur les lignes express Limbourg.

Un m-titre de transport activé donne droit à un temps de parcours spécifique. Avant l'expiration de ce délai, le voyageur peut voyager et changer de véhicule librement. Si le voyage dure plus longtemps, il doit acheter un nouveau m-titre de transport. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. La durée de validité maximale du titre de transport est indiquée dans le m-titre de transport reçu. D'éventuelles conditions complémentaires d'utilisation de m-titres de transport spéciaux sont indiquées sur le titre de transport. Il s'agit par exemple de restrictions géographiques ou de validité sur présentation d'un billet d'entrée P&R parking.

Un m-titre de transport est toujours lié, à des fins de contrôle, au compte du voyageur et à son numéro de GSM. La carte SIM ne peut par conséquent être remplacée pendant la durée de validité d'un m-ticket.

Plusieurs personnes voyageant ensemble peuvent acheter plusieurs m-titres de transport avec le même smartphone. Un m-titre de transport séparé doit être commandé pour chaque voyageur. Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble avec plusieurs m-titres de transport valables (un m-titre de transport par voyageur) conservés sur un seul et même smartphone, ces personnes doivent rester ensemble pendant la totalité du parcours. Si, dans ces circonstances, une de ces personnes interrompt son parcours, les autres voyageurs doivent avoir le smartphone avec eux pendant le reste du parcours. Si le m-titre de transport est émis au nom d'un voyageur, le voyageur en question doit être présent parmi les voyageurs pendant toute la durée du voyage.

Le voyageur n'est pas autorisé à :

- transmettre un m-titre de transport reçu, dont la limite de temps n'a pas encore expiré, en remettant le smartphone ou la carte SIM seule à un autre utilisateur ;
- envoyer un m-titre de transport à un autre utilisateur.

Ces actes sont considérés comme une forme de fraude.

### **Remboursement**

Le prix du m-titre de transport n'est remboursé en aucune circonstance.

### **Droit de rétractation**

Le voyageur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat d'un m-titre de transport après l'avoir activé. Lorsqu'un titre de transport donne le droit d'effectuer plusieurs voyages (p. ex. m-card10), le droit de rétractation du client devient caduc dès qu'il a activé 1 voyage avec le m-produit en question.

### **Traitement des données à caractère personnel**

La commande de m-titres de transport par le voyageur donnera lieu au traitement de données à caractère personnel relatives à ce voyageur. De Lijn est responsable du traitement de ces données à caractère personnel en ce qui concerne la livraison du m-ticket et son contrôle. Pour tous les autres traitements, le m-fournisseur est le responsable du traitement.

### **Procédure de contrôle particulière en matière de m-titres de transport**

Le voyageur qui utilise un m-titre de transport doit toujours présenter son m-titre de transport ainsi que l'heure de réception du m-titre de manière claire et lisible au contrôleur. Si le m-titre de transport n'est pas entièrement visible sur l'écran du smartphone, le contrôleur peut demander au voyageur de montrer l'intégralité du m-titre de transport ainsi que le numéro d'envoi.

Le voyageur est responsable de la présentation d'un m-titre de transport valable en cas de contrôle. De Lijn ne peut être tenu pour responsable si le voyageur ne réussit pas à présenter un m-titre de transport valable.

Le contrôleur est habilité à demander le numéro de GSM du voyageur lors du contrôle des m-titres de transport ou à demander une preuve d'identité. Le contrôleur peut transmettre ce numéro de GSM ou les données d'identification au Helpdesk par téléphone ou par SMS afin que celui-ci puisse vérifier l'achat d'un m-titre de transport avec ce numéro de GSM ou ces données d'identification. À la demande du contrôleur, le Service aux consommateurs peut envoyer un message de contrôle au numéro de GSM communiqué par le voyageur pour contrôler l'achat d'un m-titre de transport.

## **2.7. Support sur papier ou e-mail ou téléchargement électronique**

Les titres de transport sur papier, e-mail ou téléchargement électronique peuvent être délivrés au nom d'un voyageur spécifique. Ces titres de transport peuvent être achetés via le site Internet de De Lijn ou via un tiers avec lequel De Lijn a conclu un contrat.

Le titre de transport sur papier ou e-mail contiendra toujours les données suivantes :

- Les nom et prénom du voyageur.
- Un code de sécurité unique destiné à identifier le titre de transport.
- La période de validité du titre de transport, y compris l'heure de début et de fin.
- Si le titre de transport permet à plusieurs voyageurs de voyager ensemble : le nombre maximum de voyageurs autorisés à voyager en même temps avec le titre de transport. Le voyageur au nom duquel le titre de transport a été émis doit toujours se trouver parmi ces voyageurs.
- D'éventuels documents complémentaires dont le voyageur doit disposer pour pouvoir utiliser le titre de transport, p. ex. un billet d'entrée de P&R ou d'un événement.
- Le cas échéant, des restrictions supplémentaires du droit d'utilisation du titre de transport concerné, p. ex. la région géographique ou le numéro de ligne.

### **Canaux de vente**

L'achat du titre de transport peut se faire via le site Internet de De Lijn ou celui d'un tiers. Celui-ci peut proposer le titre de transport de De Lijn, en combinaison ou non avec un autre produit ou un autre billet d'entrée.

### **Enregistrement et achat**

Lorsque des voyageurs achètent un titre de transport via le site Internet de De Lijn, ils doivent s'enregistrer et créer un compte. Il est possible de le faire sur le site Internet de De Lijn ou celui du tiers. Ils doivent ensuite accepter les conditions d'utilisation. Pour pouvoir commander un titre de transport, le voyageur doit avoir la possibilité de réaliser l'achat en ligne. Lors de la création du compte, le voyageur communiquera une série de données à caractère personnel permettant son identification unique. Les titres de transport achetés ensuite seront émis pour le voyageur en question.

Lorsque, pour des raisons techniques, aucun titre de transport ne peut être fourni au voyageur, le demandeur en sera informé par le site Internet de De Lijn ou par le tiers. Ce message d'erreur n'est pas un titre de transport valable ni une raison pour voyager sans titre de transport valable.

De Lijn ne peut être tenu pour responsable si le voyageur ne réussit pas à acheter un titre de transport valable, pour tout motif quelconque. Le cas échéant, le voyageur devra acheter un titre de transport valable par le biais d'un autre canal de vente.

### **Validité**

Les titres de transport sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg. Des restrictions complémentaires s'appliquent à certains titres de transport, p. ex. en ce qui concerne la région où il est permis de voyager ou le numéro de la ligne. Ces restrictions complémentaires sont explicitement mentionnées sur le titre de transport émis.

Un titre de transport donne droit à un temps de parcours précis. Avant l'expiration de ce délai, le voyageur peut voyager et changer de véhicule librement. Si le voyage dure plus longtemps, il doit acheter un nouveau titre de transport. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. La durée de validité maximale du titre de transport est indiquée dans le titre de transport reçu.



Le voyageur individuel n'est pas autorisé à utiliser un titre de transport émis au nom d'une autre personne. Cet acte est considéré comme une forme de fraude. Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble, chaque voyageur doit disposer d'un titre de transport valable et le voyageur au nom duquel le titre de transport a été émis doit toujours se trouver avec les autres voyageurs.

### **Remboursement**

Le prix du titre de transport n'est remboursé en aucune circonstance.

### **Traitement des données à caractère personnel**

La commande d'un titre de transport sur papier ou e-mail par un voyageur donnera lieu au traitement de données à caractère personnel. De Lijn est responsable du traitement de ces données.

### **Procédure de contrôle complémentaire concernant les titres de transport émis sur papier ou e-mail**

En cas de contrôle, le voyageur doit toujours pouvoir présenter un tirage papier bien lisible ou une version numérique du titre de transport ainsi que les éventuels documents complémentaires mentionnés dans les conditions particulières du titre de transport émis. Le contrôleur peut demander au voyageur d'afficher l'intégralité des données à caractère personnel ainsi que le code de sécurité.

Le contrôleur est habilité à vérifier l'identité du voyageur lors du contrôle de titres de transport sur papier ou e-mail et à les transmettre au Helpdesk par téléphone ou par SMS. Le Helpdesk pourra ensuite vérifier l'achat valable d'un titre de transport à l'aide de ces informations.

## **3. TITRES DE TRANSPORT**

Lorsqu'un voyageur souhaite utiliser les services de transport de De Lijn, il doit acheter un titre de transport de De Lijn. Les titres de transport possibles sont un trajet unitaire, un billet valable un jour ou un abonnement Omnipas. Ces supports sont détaillés dans ce chapitre.

Ce titre de transport est émis sur un support, qui peut adopter différentes formes. Les supports possibles sont la carte MOBIB, la carte sans contact EMV (cEMV), un support électronique, un support magnétique, un SMS, un message dans l'app ou un support papier. Ces titres de transport sont détaillés au chapitre 2.

De Lijn propose différents titres de transport, auxquels sont liés des caractéristiques spécifiques en termes de durée de validité, de zone géographique, de modalités d'obtention, de nature de support, etc. Ces caractéristiques sont consignées pour chaque titre de transport dans la description donnée dans le présent document. Les tarifs des différents titres de transport sont fixés par le Gouvernement flamand. En outre, De Lijn peut – en concertation ou non avec des partenaires – proposer des titres de transport spéciaux/temporaires, présentant des caractéristiques spécifiques dérogatoires.

L'utilisateur doit à tout moment et sans compensation s'adapter à toute modification (tarifaire ou autre) de son titre de transport utilisé ainsi qu'à toute modification de l'offre de De Lijn et, plus généralement, des conditions d'accès et d'utilisation des entreprises de transports publics, suite à une décision des pouvoirs publics compétents ou de l'organe compétent compte tenu de la réglementation en vigueur ou suite à des modifications établies par ou convenues avec les instances ou organes compétents d'autres réseaux de transports publics avec lesquels De Lijn collabore dans le cadre de l'interopérabilité (STIB, TEC et SNCB).

Chaque utilisateur du réseau de De Lijn doit avoir un titre de transport valable avec lui. À titre d'exception, les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement s'ils sont accompagnés par un voyageur majeur en possession d'un titre de transport valable qui ne peut être

accompagné par plus de 4 enfants de moins de six ans. Le prix d'un titre de transport d'un (1) voyage doit être payé pour chaque enfant supplémentaire.

L'utilisateur doit présenter son titre de transport lors de demande du personnel de De Lijn chargé du contrôle agissant dans l'exercice de sa fonction. S'il est en possession d'un titre de transport nominatif, il doit prouver son identité à tout membre du personnel de contrôle de De Lijn agissant dans l'exercice de sa fonction et le demandant.

La liste des titres de transport et des types de supports sur lesquels les titres de transport respectifs sont proposés n'est ni limitative ni contraignante.

### **3.1. Abonnements**

#### **3.1.1. Description**

Un abonnement est un titre de transport nominatif, valable pendant une durée de validité précise sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg. Un abonnement est également valable sur certains services supplémentaires à l'occasion de certains événements. L'abonnement est proposé sur une carte MOBIB. D'autres supports sont également autorisés avec l'accord de De Lijn.

#### **3.1.2. Tarification**

Les abonnements sont délivrés moyennant un prix forfaitaire en fonction de l'âge de l'abonné.

- Un abonné, qui a plus de 6 ans et moins de 12 ans le premier jour de validité de son abonnement, peut acheter un Buzzy Pazz -12.
- Un abonné, qui a plus de 12 ans et moins de 25 ans le premier jour de validité de son abonnement, peut acheter un Buzzy Pazz 12-24.
- Un abonné, qui a plus de 25 ans et moins de 65 ans le premier jour de validité de son abonnement, peut acheter un Omnipas 25-64.
- Un abonné, qui a au moins 65 ans le premier jour de validité de son abonnement, peut acheter un Omnipas 65+.

Ces quatre abonnements peuvent présenter des différences de prix.

Les abonnements sont payables intégralement et anticipativement, soit au comptant soit à l'aide de la carte de paiement autorisée, lors de la délivrance dans un Lijnwinkel, soit par virement en cas d'envoi par la poste, soit via une transaction d'e-commerce en ligne.

Le prix du Buzzy Pazz ou de l'Omnipas est payé suivant les tarifs en vigueur le premier jour de validité de l'abonnement, quelle que soit la date d'achat ou la date de l'invitation à payer. En cas de modification tarifaire, l'abonné doit payer le nouveau prix à partir de la première prolongation de son abonnement dont la date de début coïncide ou est postérieure à la date d'entrée en vigueur de la modification tarifaire.

Le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas 25-64 peut avoir une validité d'1 mois, de 3 mois ou de 12 mois, le Buzzy Pazz 6-12 et l'Omnipas 65+ ne sont disponibles que pour une durée de validité de 12 mois et ont tous une date de début variable au choix du voyageur. Dans le cadre d'abonnements combinés ou de systèmes de tiers payant, les abonnements peuvent être délivrés avec une durée de validité différente.

En ce qui concerne les modalités d'achat et d'utilisation, le Buzzy Pazz et l'Omnipas sont identiques.

#### **3.1.3. Abonnements à tarif réduit**

Sous certaines conditions, les Buzzy Pazz 12-24 ou Omnipas 25-64 peuvent être délivrés à tarif réduit à certaines personnes ou certains groupes-cibles.

La même réglementation que pour les Buzzy Pazz ou Omnipas à tarif normal s'applique à l'utilisation d'un Buzzy Pazz 12-24 ou Omnipas 25-64 à tarif réduit.

Si le tarif réduit est octroyé sur la base d'une carte de réduction, le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas 25-64 reste valable pendant toute sa durée de validité, même si la durée de validité de la carte de réduction utilisée a pris fin. Le droit d'utiliser un abonnement à prix réduit est exclusivement déterminé au moment de l'achat de l'abonnement.

Si le titulaire de l'abonnement a droit à différentes formes de transport gratuit, l'abonnement avec la durée de validité la plus courte sera octroyé.

Abonnements à tarif réduit existants :

- Réduction familiale Buzzy Pazz 12-24
- Buzzy Pazz 6-11
- Omnipas 65+
- Abonnement GT (GT = garantie de transport)
- Abonnement IM (IM = intervention majorée)
- Transports gratuits pour les anciens combattants et les invalides de guerre
- VDAB-jobpas
- Buzzy Pazz et Omnipas pour personnes handicapées

Chaque abonnement est abordé dans un chapitre distinct ci-après.

### 3.1.3.1. Réduction familiale Buzzy Pazz 12-24

Lorsque plusieurs Buzzy Pazz 12-24 doivent être achetés au sein de la famille, il est possible de faire valoir une Réduction familiale Buzzy Pazz 12-24. Seuls les abonnés de plus de 12 ans et moins de 25 ans faisant partie de la même famille entrent en ligne de compte à cet égard. Les abonnés de moins de 12 ans n'entrent donc pas en ligne de compte pour le calcul de la réduction familiale.

Les réductions ne sont octroyées que si les Buzzy Pazz 12-24 ont la même date de début et la même période de validité.

La réduction est accordée automatiquement et s'élève à :

Type d'abonnement	Abonnement 1	Abonnement 2	Abonnement 3 et plus
1 mois	Prix plein	20 % de réduction	20 % de réduction
3 mois	Prix plein	20 % de réduction	20 % de réduction
1 an	Prix plein	20 % de réduction	tarif fixe

Les réductions peuvent être octroyées directement et sur-le-champ avec un effet rétroactif de 12 mois sur les abonnements déjà achetés.

Les réductions octroyées expirent ou sont recalculées lorsqu'un ou plusieurs des Buzzy Pazz 12-24 concernés sont résiliés.

Concrètement, l'application de la réduction au sein d'une famille signifie qu'un parent peut acheter des Buzzy Pazz 12-24 pour tous les enfants officiellement domiciliés chez ce parent et pour ses propres enfants qui n'habitent pas à la même adresse, mais dont la parenté est prouvée.

Le cumul avec les enfants du partenaire qui n'habitent pas à l'adresse et n'ont aucune parenté avec le parent qui demande la réduction familiale est interdit.

De Lijn se base exclusivement sur l'attestation de composition de famille ou un extrait via l'application 'mon dossier' pour les membres de la famille qui habitent officiellement à la même adresse.

Pour les autres membres de la famille, une attestation de naissance ou une attestation de reconnaissance ou d'adoption doit être délivrée, démontrant la relation en tant que parent.

Ces pièces justificatives fournies ne peuvent avoir plus de 3 mois.

#### COMBINAISON DE RÉDUCTIONS - HIÉRARCHIE :

- Lorsqu'un Buzzy Pazz est délivré, il peut y avoir trois éléments dont il faut tenir compte pour le paiement, à savoir la famille, une autorité locale en tant que tiers payant pour ses habitants et un autre tiers payant, p. ex. l'employeur.
- Dans le cadre de l'octroi de réductions familiales, les Buzzy Pazz avec intervention d'un tiers payant (p. ex. l'employeur ou un autre organisme qui n'est pas une autorité locale) n'entrent pas dans le calcul pour déterminer le nombre de Buzzy Pazz au sein de la famille.
- La réduction familiale peut être combinée avec les systèmes de tiers payant conclus avec des autorités locales (si l'autorité locale intervient sur l'ensemble du groupe Buzzy Pazz 12-24). Lorsqu'une intervention a été conclue entre De Lijn et une autorité locale dans le cadre du système de tiers payant, l'autorité locale intervenant dans le prix d'achat des Buzzy Pazz de ses habitants, la réduction familiale est appliquée en premier lieu. L'intervention de l'autorité locale est calculée sur le solde restant. Le cas échéant, la réduction de l'établissement scolaire est imputée en dernier lieu.
- L'abonné paie toujours la partie restante du prix d'achat des Buzzy Pazz, déduction faite de toutes les réductions susmentionnées et compte tenu de la hiérarchie décrite ci-dessus.
- Dans tous les cas susmentionnés, il n'est tenu aucun compte des contributions de l'employeur qui sont remboursées par la suite au travailleur. De Lijn n'a aucune vue sur ces remboursements et ne peut par conséquent pas en tenir compte en ce qui concerne l'octroi des autres types de réductions. Dans de tels cas, il est possible qu'une personne habitant la commune ou la ville qui paie une intervention dans le prix d'achat de l'abonnement récupère en outre aussi une partie du prix d'achat de son abonnement par le biais de son employeur.
- Pour les enfants ayants droit de l'enseignement spécial, le Buzzy Pazz est payé par l'école. Dans ce cas, les Buzzy Pazz doivent être traités comme des abonnements pour lesquels l'employeur a conclu un système de tiers payant avec De Lijn. Les Buzzy Pazz achetés de cette manière ne peuvent donc pas être comptés dans le calcul des réductions familiales. Seule l'intervention d'une autorité locale en tant que tiers payant peut être appliquée sur ces Buzzy Pazz.
- Les réductions familiales sur les Buzzy Pazz 12-24 ne sont pas cumulables avec les réductions abordées ci-après. Cela implique que les Buzzy Pazz 12-24 qui sont délivrées gratuitement ou à tarif réduit grâce aux réductions abordées ci-après ne sont pas inclus dans le calcul pour déterminer le nombre de Buzzy Pazz au sein de la famille en ce qui concerne l'octroi de réductions familiales.

#### 3.1.3.2. Buzzy Pazz 6-11

Toutes les personnes qui ont entre 6 et 11 ans à la date de début de l'abonnement peuvent acheter un abonnement à tarif réduit pour 12 mois chez De Lijn.

#### 3.1.3.3. Omnipas 65+

Toutes les personnes qui ont atteint l'âge de 65 ans à la date de début de l'abonnement peuvent acheter un abonnement à tarif réduit pour 12 mois chez De Lijn.

#### 3.1.3.4. Abonnement GT (GT = garantie de transport)

L'abonnement GT est un Buzzy Pazz ou Omnipas et peut être délivré pour une période de 12 mois aux personnes suivantes :

- personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration ou assimilées ou personnes séjournant dans une initiative locale d'accueil (ILA) et les membres de leur famille : sur la base d'une attestation numérique délivrée par le CPAS au service Abonnements ou via mobiguider ;
- aux personnes bénéficiant d'un revenu garanti aux personnes âgées ou d'une garantie de revenus aux personnes âgées : sur la base d'une copie de l'attestation délivrée par l'Office des pensions au service Abonnements ;
- aux demandeurs d'asile accueillis par Fedasil (Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile), la Croix Rouge ou Vluchtelingenwerk Vlaanderen : sur la base d'une demande de l'institution adressée au service Abonnements ;
- aux jeunes accueillis par Logement autonome supervisé : sur la base d'une demande de l'institution adressée au service Abonnements.

Aucune réduction n'est consentie sur le prix d'un abonnement GT. Il peut toutefois être combiné avec une intervention d'un tiers payant.

De Lijn est habilité à conclure des contrats avec d'autres parties pour la délivrance des abonnements GT.

#### 3.1.3.5. Abonnement IM (IM = intervention majorée)

L'abonnement IM est un Buzzy Pazz ou Omnipas et est délivré pour une période de 12 mois. Il peut être acheté par les titulaires d'une carte de réduction valable délivrée par la SNCB (« carte VIPO » ou « carte intervention majorée »), sur la base d'une 'attestation intervention majorée dans les soins de santé' valable délivrée par la mutualité ou via mobiguider.

Les enfants de moins de 12 ans peuvent obtenir un abonnement IM sur la base d'une carte d'intervention majorée valable de leurs parents et d'une attestation de composition de ménage. Cette attestation ne peut avoir plus de 2 mois. S'ils ne peuvent pas disposer de la carte d'intervention majorée de leurs parents, ils peuvent obtenir un abonnement IM sur la base d'une attestation originale de leur mutualité attestant leur statut d'intervention majorée.

La date de début de l'abonnement IM doit toujours se situer pendant la durée de validité du billet de validation de la carte d'intervention majorée.

Aucune réduction n'est consentie sur le prix d'un abonnement IM. Il peut toutefois être combiné avec une intervention d'un tiers payant.

#### 3.1.3.6. Transports en commun gratuits pour les anciens combattants

et les invalides de guerre

Les groupes suivants de personnes ont droit aux transports en

commun gratuits :

- anciens militaires, prisonniers politiques et invalides de guerre :
  - les catégories d'invalides de guerre (en possession d'une carte de réduction 75 % codée 30, 31, 32, 50, 51 et 52) et personnes assimilées qui bénéficient du droit à la réduction sur base légale et dont les cartes de réduction sont délivrées par le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement ou par le SPF Finances
  - les accompagnateurs qui accompagnent ces invalides, qui souffrent d'un handicap visuel ou ne sont pas en mesure de voyager seuls, sont transportés gratuitement lorsque la

carte de réduction de l'invalide porte la mention 'Accompagnateur autorisé' ou lorsque l'invalide est titulaire d'une « Carte d'accompagnateur » de De Lijn

- les anciens combattants et assimilés qui bénéficient du droit à la réduction sur base légale et dont les cartes de réduction de 75 % et 50 % sont délivrées par le SPF Mobilité et Transports, le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement ou par le SPF Finances.

Ces abonnements sont délivrés par la SNCB et sont valables sur tous les réseaux de transport en commun de Belgique, à l'exception de la STIB, cette dernière délivrant elle-même un titre de transport.

#### 3.1.3.7. VDAB-jobpas

Les chômeurs sous contrat de formation professionnelle au VDAB ne peuvent obtenir un Buzzy Pazz 12-24 ou Omnipas gratuit que par l'intermédiaire de leur conseiller VDAB. Cet abonnement peut avoir une durée de validité d'1 mois, de 3 mois ou de 12 mois, en fonction de la durée de la formation.

#### 3.1.3.8. Buzzy Pazz et Omnipas pour personnes handicapées

Ces personnes ont droit à un Buzzy Pazz ou Omnipas gratuit si elles sont domiciliées en Région flamande et remplissent les conditions mentionnées ci-dessous.

- soit être inscrites auprès de la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH),
- soit bénéficié d'un revenu de remplacement et/ou d'un revenu d'intégration du Service Public Fédéral Sécurité Sociale (SPFSS) ;
- bénéficié de 'bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen' (BTOM) accordées par le Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) ;
- avoir un droit aux Allocations aux Personnes Âgées (APA) reconnu par la VSB (Protection sociale flamande).

Pour pouvoir recevoir cet abonnement gratuit, les ayants droit doivent être en possession d'une carte MOBIB valable. De Lijn envoie une invitation à payer en vue de l'achat d'une carte MOBIB. De Lijn délivre ensuite automatiquement un abonnement aux ayants droit en possession d'une carte MOBIB valable.

#### 3.1.4. Canaux de vente

Il est possible d'acheter un Buzzy Pazz ou Omnipas via les canaux de vente suivants :

- au guichet d'un Lijnwinkel
- par écrit au service Abonnements
- par e-commerce

Tous les abonnements ne sont toutefois pas disponibles dans ces 3 canaux de vente.

##### **Dans le Lijnwinkel**

Les abonnements peuvent être délivrés sur-le-champ dans les Lijnwinkels moyennant paiement comptant si le client dispose d'une carte MOBIB enregistrée. Lors de la demande d'une nouvelle carte MOBIB, le voyageur reçoit, après paiement et s'il le souhaite, un titre de transport temporaire permettant de couvrir la période entre la date de prise de cours de l'abonnement et la réception de la carte MOBIB. La carte MOBIB est envoyée à domicile dans les 15 jours.

##### **Par écrit au service Abonnements**

Tous les abonnements peuvent être demandés par écrit au service Abonnements. Sauf convention contraire dans le cadre d'une convention de tiers payant.

Une demande écrite de Buzzy Pazz ou Omnipas par le biais du service Abonnements doit se faire au moyen du formulaire de demande spécifique Buzzy Pazz ou Omnipas ou via le formulaire Internet. Lors de la demande d'un abonnement, il convient de noter le numéro de registre national du bénéficiaire. Le demandeur complète déjà toutes les rubriques qui lui sont attribuées et dépose son formulaire de demande au moins 15 jours calendrier avant la date de début souhaitée de l'abonnement au service Abonnements de De Lijn. Ce service envoie une invitation à payer pour l'abonnement demandé.

Si le délai entre la réception du formulaire de demande et la date de début demandée du Buzzy Pazz ou Omnipas est inférieur à 15 jours calendrier, le service Abonnements modifie sur l'invitation à payer la date de début de l'abonnement pour que celle-ci se situe au moins 15 jours calendrier plus tard.

La communication structurée de la formule de virement doit être utilisée pour payer un Buzzy Pazz ou Omnipas par virement bancaire pour cette période.

### **Abonnements via e-commerce**

Le client peut acheter un abonnement en ligne. Les abonnements achetés par le client ne peuvent être destinés qu'au client ou aux membres de sa famille. L'abonnement doit être réglé par paiement électronique.

Les abonnements suivants sont disponibles en ligne :

- Buzzy Pazz classiques, Omnipas, Omnipas 65+
- Buzzy Pazz 12-24 avec réduction familiale si tous les abonnés font partie de la même famille comme indiqué sur l'attestation de composition de ménage et conformément aux dispositions relatives à la réduction familiale.
- les abonnements susmentionnés avec une intervention « DBS 1 » des autorités locales. À l'exception des conventions de tiers payants liées à la production d'une attestation.

La liste ci-dessus n'est pas limitative.

Les Buzzy Pazz 12-24 avec réduction familiale pour des enfants qui n'apparaissent pas sur l'attestation de composition de ménage ne peuvent pas être octroyés en ligne. Il est impossible d'acheter en ligne un Buzzy Pazz ou Omnipas au tarif GT ou IM.

L'abonnement peut prendre cours au plus tôt le lendemain de l'achat et au plus tard deux mois après. Lorsque l'achat de l'abonnement s'accompagne de l'achat d'une nouvelle carte MOBIB, le voyageur reçoit, après paiement et s'il le souhaite, un titre de transport temporaire permettant de couvrir la période entre la date de prise de cours de l'abonnement et la réception de la carte MOBIB. La carte MOBIB est envoyée à domicile dans les 15 jours.

Conditions générales relatives aux abonnements en ligne :

- Le client est le membre de la famille qui demande le ou les abonnements pour lui-même et/ou pour un ou plusieurs autres membres de sa famille. L'abonné est le membre de la famille auquel l'abonnement est destiné. Le client et l'abonné ne doivent pas nécessairement être la même personne de la famille.
- Le client déclare avoir plus de 18 ans et être légalement habilité à acheter des services via ce site Internet. Le client accepte d'être responsable de toutes les transactions financières en rapport avec l'utilisation de ce site Internet, en ce compris celles qui sont faites pour son compte, par exemple, par des mineurs cohabitants.
- Une nouvelle carte MOBIB commandée en ligne sera envoyée par la poste. L'abonnement est chargé lors du scan suivant dans le bus.

- L'abonné et/ou le client acceptent alors que la commande en ligne d'un abonnement De Lijn a la même force probante qu'une demande écrite sur laquelle apparaît la signature du client. L'abonnement a la même force probante qu'un abonnement délivré via un autre canal de De Lijn.
- Les clients reçoivent un e-mail de confirmation après avoir parcouru les écrans lors de l'achat. Si l'abonné et/ou le client ne reçoivent pas d'e-mail de confirmation après la commande ou constatent que la commande présente une anomalie, ils sont tenus d'en informer au plus vite LijnInfo au numéro 070/220 200 (0,30 euro/min) ou en envoyant un e-mail à [dienst.verkoop@delijn.be](mailto:dienst.verkoop@delijn.be) et en apportant la preuve de l'anomalie.

### 3.1.5. Prolongation

Pour autant que le client ne provoque aucune interruption, la prolongation du Buzzy Pazz ou Omnipas se fait comme suit :

#### **En cas de prolongation dans un Lijnwinkel**

L'abonné peut acheter la prolongation de son Buzzy Pazz ou Omnipas dans un Lijnwinkel sur la base de son abonnement en cours ou sur la base de l'invitation à payer. Il est possible de le faire au plus tôt 100 jours avant la date de début de l'abonnement. Le Buzzy Pazz ou Omnipas est généré immédiatement, à l'exception des abonnements gratuits ou des abonnements à tarif réduit tels que repris à partir du point II.4.4, dont le droit à réduction ne peut être établi via mobiguider. L'abonnement est chargé sur la carte MOBIB lorsque celle-ci est scannée pour la première fois.

Lorsqu'un abonnement mensuel est acheté dans un Lijnwinkel, l'abonné reçoit par la poste ou par e-mail, après quelques jours, une invitation à payer l'abonnement mensuel suivant. La date de début de la prolongation proposée coïncide avec la date d'expiration de l'abonnement en cours. Si, lors de l'achat, l'abonné fait savoir qu'il ne souhaite pas recevoir d'invitation à payer, il doit alors se présenter dans un Lijnwinkel pour la prolongation de son abonnement.

En cas d'achat dans un Lijnwinkel d'un Buzzy Pazz ou Omnipas à durée de validité supérieure à 1 mois, le voyageur reçoit une invitation à payer l'abonnement suivant environ 30 jours calendrier avant la date d'expiration. La date de début de la prolongation proposée coïncide avec la date d'expiration de l'abonnement en cours.

#### **Prolongation par invitation à payer**

Lorsqu'un abonné a réagi à l'invitation à payer pour une proposition de prolongation, le service Abonnements de De Lijn créera l'abonnement après enregistrement du paiement sur son compte financier. L'abonnement est chargé sur la carte MOBIB lorsque celle-ci est scannée pour la première fois.

En cas d'abonnements mensuels délivrés sur la base d'un paiement bancaire, une invitation à payer l'abonnement du mois suivant est envoyée, sauf si la date de début du nouvel abonnement se situe trop loin dans le futur.

Une invitation à payer la prolongation de l'abonnement est envoyée environ 30 jours calendrier avant la date d'échéance de l'abonnement dans les cas suivants :

- abonnements pour 1 mois achetés au moyen d'un paiement bancaire et dont la date de début se situe plus d'1 mois dans le futur
- abonnements de 3 ou 12 mois
- abonnements pour 1 mois achetés dans un Lijnwinkel, sauf si l'abonné fait savoir lors de l'achat qu'il ne souhaite pas recevoir d'invitation à payer.



### **En cas de prolongation via Internet « en ligne »**

Après paiement de la prolongation de l'abonnement, le service Abonnements de De Lijn créera l'abonnement après enregistrement du paiement sur son compte financier. L'abonnement est chargé sur la carte MOBIB lorsque celle-ci est scannée pour la première fois.

En cas d'abonnements mensuels délivrés sur la base d'un paiement en ligne, une invitation à payer l'abonnement du mois suivant est envoyée en même temps que l'abonnement du mois en question, sauf si la date de début du nouvel abonnement se situe trop loin dans le futur.

Une invitation à payer la prolongation de l'abonnement est envoyée environ 30 jours calendrier avant la date d'échéance de l'abonnement dans les cas suivants :

- abonnements pour 1 mois achetés au moyen d'un paiement en ligne et dont la date de début se situe plus d'1 mois dans le futur
- abonnements de 3 ou 12 mois

### **3.1.6. Validité**

Les abonnements sont valables pendant la durée de validité mentionnée sur l'abonnement, jusqu'à 03h59 le lendemain de la date de fin de la validité.

Exemple : Un abonnement valable jusqu'au 7 février 2018 peut être utilisé le 8 février 2018 jusqu'à 03h59 au plus tard.

Un abonnement est strictement personnel et inaliénable. Cela signifie que le titulaire de l'abonnement ne peut changer pendant la durée de validité.

L'abonné qui prend place à bord et ne peut présenter son abonnement doit valider son voyage d'une autre manière. Ce titre de transport n'est pas remboursé. Si l'abonné ne se procure pas de titre de transport, il est considéré, en cas de contrôle, comme un voyageur sans titre de transport valable.

L'abonné s'engage de ne pas commettre de dol ou de tentative de dol au moyen de son abonnement, ni à son profit personnel ni au profit de tiers, au détriment de De Lijn. S'il commet tout de même un dol ou une tentative de dol, une amende administrative lui sera infligée.

La carte MOBIB (sur laquelle un abonnement est chargé ou pas) peut être saisie par un contrôleur si elle est utilisée dans des conditions qui ne correspondent pas au règlement existant, comme :

- une autre personne que l'abonné voyage avec l'abonnement
- l'abonné utilise ou tente d'utiliser son abonnement pendant une période autre que celle pour laquelle il a été délivré
- les données essentielles de la carte MOBIB ou de l'abonnement sont devenues illisibles ou ont été falsifiées

En cas de saisie d'un abonnement, l'abonné est considéré comme un voyageur sans titre de transport valable.

### **3.1.7. Délivrance tardive**

Lorsque la demande d'achat ou de prolongation d'un Buzzy Pazz ou Omnipas se fait correctement et que l'abonnement est émis tardivement par De Lijn, De

Lijn peut rembourser les titres de transport achetés par l'abonné jusqu'à la date de réception de l'abonnement, sous certaines conditions :

- L'abonné doit conserver les titres de transport achetés dans l'attente de la réception de son Buzzy Pazz ou Omnipas et les joindre à sa demande de remboursement.
- La date d'émission ou de validation des titres de transport remis doit correspondre aux jours où l'abonné aurait normalement pu disposer de son Buzzy Pazz ou Omnipas.
- En cas d'introduction tardive de la demande d'abonnement, l'éventuelle période de remboursement des titres de transport ne prend cours qu'à partir du 16<sup>e</sup> jour calendrier suivant la réception du formulaire de demande et/ou 10 jours calendrier après le paiement de l'abonnement sur le compte financier du service Abonnements.
- En cas d'introduction d'une demande d'abonnement incomplète ou si certains documents manquent, l'éventuel remboursement des titres de transport se fait suivant les dispositions du paragraphe précédent, après réception des données manquantes ou des documents manquants.

En cas de prolongation de son Buzzy Pazz ou Omnipas, l'abonné a droit au remboursement des titres de transport qu'il achète si le paiement par l'abonné sur le compte financier du service Abonnements a été fait au minimum 10 jours calendrier avant la date de début de sa prolongation.

### **3.1.8. Résiliation - remboursement**

En cas de résiliation d'un Buzzy Pazz ou d'un Omnipas, l'abonnement est désactivé sur la carte MOBIB. Seul le service Abonnements peut s'occuper de cette résiliation.

En cas de remboursement d'un Buzzy Pazz ou Omnipas, les frais administratifs sont toujours imputés, sauf droit de rétractation valable en cas d'abonnements en ligne. Les frais d'administration de 10,00 euros sont perçus lors du remboursement d'un abonnement, le montant à rembourser étant diminué de ces frais d'administration. Si, lors du remboursement d'un Buzzy Pazz ou Omnipas, le montant total à rembourser, déduction faite des frais d'administration, est inférieur à 1,00 euro, aucun remboursement n'est effectué.

En cas de saisie définitive d'un abonnement, le prix de l'abonnement n'est aucunement remboursé.

#### **Remboursement de l'abonnement en cas de réception d'un autre abonnement**

Si un abonné résilie son Buzzy Pazz ou Omnipas en vue d'un remboursement parce qu'il a reçu un autre abonnement de De Lijn, le Buzzy Pazz ou Omnipas est remboursé, après désactivation, au prorata du nombre de jours de validité restants de l'abonnement, à compter de la date de réception du nouvel abonnement. C'est aussi le cas lorsque le titulaire du Buzzy Pazz ou de l'Omnipas a reçu un abonnement d'une société de transports en commun également valable sur le réseau de De Lijn. Seuls les abonnements d'une durée de validité de 3 et 12 mois peuvent être pris en considération pour un remboursement. Aucun remboursement n'est effectué sur les abonnements mensuels, les abonnements à tarif réduit, à l'exception des abonnements (3 et 12 mois) avec 20 % de réduction.

#### **Remboursement en cas de décès**

Si le Buzzy Pazz ou Omnipas est restitué pour remboursement pour cause de décès de l'abonné, le remboursement se fait alors sur base du rapport entre le nombre de jours calendrier non utilisés et le nombre de jours de validité de l'abonnement. Le remboursement est effectué au bénéficiaire légitime sur la base d'une copie de la déclaration de succession ou d'une éventuelle procuration.

### Remboursement d'un abonnement en cours sans renouvellement

Aucun remboursement n'est effectué sur les abonnements mensuels, les abonnements à tarif réduit, à l'exception des abonnements (3 et 12 mois) avec 20 % de réduction familiale. L'abonné peut résilier son Buzzy Pazz 12-24 ou Omnipas 25-64 par écrit au service Abonnements ou dans un Lijnwinkel.

Si le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas 25-64 est restitué avant la date de début de la durée de validité, le prix payé pour l'abonnement, déduction faite de 10 % et des frais d'administration, est remboursé à l'abonné.

Si le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas 25-64 est résilié après la date de début de la durée de validité, il est considéré comme utilisé jusqu'à la date où il est désactivé dans un Lijnwinkel ou au service Abonnements ou, s'il est envoyé par la poste, jusqu'à la date de la poste, ce jour inclus.

### Remboursement des abonnements annuels.

Le montant du remboursement dépend du jour où le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas 25-64 est restitué. Le montant à rembourser est déterminé en diminuant le prix d'achat de l'abonnement de 30 % pour le premier mois + 10 % par mois entamé et des frais d'administration. À partir du 8<sup>e</sup> mois, plus aucun remboursement n'est effectué.

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

Remboursement des abonnements de 3 mois. Dans ce cas également, la date de restitution est déterminante pour le calcul du montant à rembourser.

Le montant à rembourser est calculé en diminuant le prix d'achat de l'abonnement de 30% pour les 15 premiers jours + 15 % pour les jours restants du premier mois + 15 % pour les 15 premiers jours du deuxième mois + 15 % pour les jours restants du deuxième mois et des frais d'administration. Le 3<sup>e</sup> mois ne fait l'objet d'aucun remboursement.

Période	% remboursé
0	90 %
15 premiers jours du 1 <sup>er</sup> mois	70 %
Jours restants du 1 <sup>er</sup> mois	55 %
15 premiers jours du 2 <sup>e</sup> mois	40 %
Jours restants du 2 <sup>e</sup> mois	25 %
À partir du 3 <sup>e</sup> mois	0 %

### Remboursement d'abonnements à tarif réduit

Résiliation d'un Buzzy Pazz 12-24 pour lequel une réduction familiale a été accordée :

- Lorsque le Buzzy Pazz 12-24 résilié fait partie d'une famille à laquelle une réduction familiale a été accordée, tous les abonnements de cette famille doivent être résiliés au service Abonnements.

- Le service Abonnements établira alors le montant à rembourser. Si le solde est positif pour le client, le remboursement sera effectué et les abonnements restants seront chargés
- Si le solde est inférieur au prix d'un billet valable un jour, tous les abonnements resteront activés

Aucun remboursement n'est effectué sur les abonnements mensuels et les abonnements à tarif réduit, à l'exception des abonnements (3 et 12 mois) avec 20 % de réduction familiale.

### **3.1.9. Interventions légales de l'employeur**

L'intervention légale minimale de l'employeur sur le Buzzy Pazz 12-24 ou l'Omnipas s'élève à 71,80 % (arrondi à 72 %) du prix de l'abonnement.

## **3.2. Titres de transport à durée de validité plus courte 28**

### **3.2.1. Billet conducteur**

Un billet conducteur est un titre de transport non nominatif sous forme d'un support magnétique, uniquement en vente auprès du conducteur. Il est valable pour un déplacement direct ou un déplacement avec une ou plusieurs correspondances valables.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un ticket. Une limite de temps de 60 minutes est liée à ce déplacement. Un ticket est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.2. Ticket**

Le ticket est un titre de transport non nominatif sous forme de support électronique, de support magnétique ou de cartes sans contact EMV (cEMV). Il est valable pour un déplacement direct ou un déplacement avec une ou plusieurs correspondances valables.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un ticket. Une limite de temps de 60 minutes est liée à ce déplacement. Un ticket est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.3. Billet collectif**

Le billet collectif est un titre de transport non nominatif sous forme de support électronique ou de support magnétique destiné aux groupes de 10 personnes minimum à 30 personnes maximum voyageant ensemble pendant la totalité du déplacement.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un ticket. Une limite de temps de 60 minutes est liée à ce déplacement. Le tarif d'un billet collectif est fixé sur la base d'un tarif ferme par personne par voyage. Un billet collectif est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.4. Billet Vélo**

Le billet Vélo est un titre de transport non nominatif sous forme de support électronique. Le titre de transport 'Vélo' est valable pour un vélo transporté sur

le Tram du littoral. Le voyageur doit charger et décharger lui-même son vélo. Le transport d'un vélo est interdit sur les autres services de De Lijn. Le voyageur doit également disposer d'un titre de transport valable pour lui-même. Le titre de transport Vélo est vendu dans les Lijnwinkels et aux DAB au littoral. Les canaux de vente mentionnés ici ne sont ni limitatifs ni contraignants.

Le titre de transport Vélo est valable sur le Tram du littoral dans les limites de temps et tant que les conditions de validité sont remplies. Un maximum de 2 vélos est autorisé par véhicule. En cas de grande affluence, le conducteur peut décider de ne pas autoriser de vélo dans le véhicule.

### **3.2.5. Ticket SMS**

Les tickets SMS sont des titres de transport électroniques sous forme d'un message SMS, qui peuvent être achetés en envoyant un message SMS par GSM par les voyageurs habilités à bénéficier des services SMS d'un opérateur de télécommunications belge.

Pour acheter un ticket SMS valable, le voyageur doit envoyer un SMS au numéro abrégé 4884, en indiquant : 'DL'. Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un ticket SMS. Il convient d'ajouter la redevance de l'opérateur au prix du ticket SMS. Une limite de temps de 60 minutes est liée à ce déplacement. Les tickets SMS sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.6. Billet à la journée SMS**

Les billets à la journée SMS sont des titres de transport électroniques sous forme d'un message SMS, qui peuvent être achetés en envoyant un message SMS par GSM par les voyageurs habilités à bénéficier des services SMS d'un opérateur de télécommunications belge.

Pour acheter un ticket SMS valable, le voyageur doit envoyer un SMS au numéro abrégé 4884, en indiquant : 'DLD'. Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un ticket SMS. Il convient d'ajouter la redevance de l'opérateur au prix du ticket SMS. Une limite de temps de 24 heures est liée à ce déplacement. Les billets à la journée SMS sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.7. M-ticket**

Un m-ticket est un titre de transport électronique sous forme de titre de transport dans l'app, qui peut être acheté via l'app mobile de De Lijn ou via l'app mobile d'un m-fournisseur.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un m-ticket. Une limite de temps de 60 minutes à partir de l'activation du ticket est liée à ce déplacement. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. Les m-tickets sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.8. M-daypass**

Un m-daypass est un titre de transport électronique sous forme de titre de transport dans l'app, qui peut être acheté via l'app mobile de De Lijn ou via l'app mobile d'un m-fournisseur.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un m-daypass. Une limite de temps de 24 heures à partir de l'activation du titre de transport est liée à ce déplacement. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. Un m-daypass est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.9. m-card10**

Une m-card10 est un titre de transport électronique sous forme de 10 m-tickets dans l'app. La m-card10 peut être achetée via l'application mobile de De Lijn ou via l'application mobile d'un m-fournisseur.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec une m-card10. L'achat de la m-card10 permet au voyageur de disposer de 10 m-tickets. Une limite de temps de 60 minutes à partir de l'activation du ticket est liée à un déplacement avec un m-ticket. Il n'est pas autorisé à terminer le voyage lorsque la limite de temps a expiré. Les m-tickets sont valables sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

La m-card est valable pendant 1 an après son achat. Cela signifie que les 10 m-tickets distincts de la m-card doivent aussi être validés pendant ce laps de temps d'un an.

Le tarif de la m-card est fixé par le tarif en vigueur le jour de l'achat des voyages. Les modifications tarifaires ultérieures n'ont aucun impact sur ce prix.

Après l'achat d'une m-card, le voyageur peut valider les m-tickets, chaque m-ticket lui donnant droit à 60 minutes de temps de parcours.

### **3.2.10. Lijnkaarten**

La Lijnkaart est un titre de transport non nominatif sous forme de support électronique. Il est valable pour un déplacement direct ou un déplacement avec une ou plusieurs correspondances valables. Une Lijnkaart est une carte d'un certain nombre de voyages, dont un est déduit à chaque déplacement.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec une Lijnkaart. Une limite de temps de 60 minutes est liée à ce déplacement. La Lijnkaart peut être utilisée pour des déplacements d'une ou de plusieurs personnes voyageant ensemble. Une Lijnkaart est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

### **3.2.11. Billets valables un ou plusieurs jours**

Le billet valable un jour ou plusieurs jours est un titre de transport non nominatif sous forme de support électronique.

Le voyageur paie un tarif ferme pour un déplacement avec un billet valable un jour ou plusieurs jours. Un billet valable un jour ou plusieurs jours est valable le jour de validation jusqu'à 03h59 après le dernier jour de validité mentionné sur le billet valable un jour. Pendant sa durée de validité, un billet valable un jour ou plusieurs jours, il est valable sur tous les services des transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg.

Il existe 4 types de billets valables un ou plusieurs jours :

- Billet valable un jour
- Billet enfant valable un jour (valable pour les enfants de 6 à 11 ans)
- Billet valable 3 jours
- Billet enfant valable 3 jours (valable pour les enfants de 6 à 11 ans)

### **3.3. Libres parcours**

Les libres parcours sont des documents nominatifs donnant droit à l'utilisation gratuite de tous les services des transports réguliers de De Lijn. Ils sont également valables sur les bus des fêtes et services supplémentaires à l'occasion de certains événements.

Les Libres parcours doivent être scannés spontanément lors de l'embarquement dans les véhicules de De Lijn ou présentés spontanément au conducteur. Sur les trams sur lesquels le voyageur peut monter par la porte du milieu ou la porte arrière, cette présentation est inutile.

#### **3.3.1. Libre parcours De Lijn**

Le Libre parcours De Lijn mentionne le nom, le prénom et le numéro personnel de l'intéressé. Cette carte donne droit à l'utilisation gratuite des véhicules de De Lijn, de la STIB et du TEC. Les Libres parcours MOBIB doivent être enregistrés à chaque montée.

Le Libre parcours De Lijn est délivré :

- au personnel et pensionnés de De Lijn, au partenaire cohabitant et aux enfants cohabitants à charge des membres du personnel en service actif ; au partenaire cohabitant et aux enfants cohabitants à charge des membres du personnel pensionnés ou décédés
- au personnel en service actif des lignes affermes, à leur partenaire cohabitant et aux enfants cohabitants à sa charge
- aux membres du personnel en service actif et aux pensionnés du TEC et de la STIB
- aux conjoints et assimilés et aux enfants à charge des membres du personnel en service actif ou des pensionnés du TEC et de la STIB
- aux surveillants de ligne à Anvers

#### **3.3.2. Libre parcours De Lijn**

De Lijn peut délivrer à certaines personnes un Libre parcours avec une validité générale ou limitée. Sur la base de l'arrêté ministériel du 5 septembre 1997, le Libre parcours De Lijn est délivré aux surveillants communaux et surveillants de quartier dans les agglomérations flamandes et aux agents de sécurité dans 10 communes du littoral.

#### **3.3.3. Carte d'accompagnateur gratuit**

La SNCB délivre la « Carte d'accompagnateur gratuit » valable sur les véhicules de la SNCB, de De Lijn, du TEC et de la STIB. Cette « Carte d'accompagnateur gratuit » donne à la personne handicapée le droit de voyager en compagnie d'une autre personne avec un seul titre de transport, à savoir celui de la personne handicapée. La personne handicapée paie le tarif auquel elle a droit, compte tenu d'éventuelles cartes de réduction et libres parcours. La photo d'identité de la personne handicapée est imprimée sur la carte-mère plastifiée. Elle mentionne le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse et la date d'expiration.

#### **3.3.4. Transport de Police**

Les membres des services de la police intégrée peuvent voyager gratuitement dans tous les véhicules de De Lijn, à l'exception des lignes express Limbourg, sur présentation de leur carte de service. La carte de service des agents de police est de couleur ocre ou bleue. Au verso de la carte, la fonction de l'agent est mentionnée dans les trois langues nationales. La carte de service est pourvue d'une photo du titulaire.

### **3.3.5. Libres parcours délivrés par la questure**

Sur la base du Libre parcours général délivré par la questure de leur parlement, les personnes suivantes peuvent utiliser gratuitement les services de De Lijn. Le transport gratuit est un droit constitutionnel. Les parlementaires peuvent renoncer à ce droit de leur propre initiative. Le cas échéant, les tarifs normaux en vigueur s'appliquent à eux.

- les membres de la Chambre belge des Représentants et du Sénat
- les membres des Conseils régionaux et communautaires de Belgique
- les membres des gouvernements, les secrétaires d'État et les commissaires du Gouvernement de Belgique
- les membres belges du Parlement européen

### **3.3.6. Les personnes atteintes d'une incapacité visuelle**

Les personnes atteintes d'une incapacité visuelle peuvent voyager gratuitement, sur présentation de la 'Carte nationale de réduction sur les transports en commun', émise par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

### **3.4. Titres de transport combinés et tarifs urbains spécifiques**

En concertation avec les autres entreprises de transports publics, des titres de transport valables sur l'ensemble du réseau, dans une zone limitée, ou sur un parcours précis de De Lijn, mais également valables sur d'autres sociétés de transport, sont délivrés.

Les tarifs en vigueur se trouvent en annexe 1 : Tarifs De Lijn.

#### **3.4.1. Tarifs urbains spécifiques Bruxelles : Jump**

Dans la zone Bruxelles (zone régionale 3220), les titres de transport Jump sont totalement intégrés par les 4 entreprises de transports publics (De Lijn, STIB, TEC et SNCB). Cela signifie qu'un voyageur disposant d'un quelconque des titres de transport Jump peut utiliser un véhicule de n'importe laquelle des 4 sociétés, quelle que soit la société où le titre de transport a été acheté). Les titres de transport Jump ne peuvent être achetés que sur carte MOBIB ou MOBIBbasic. L'achat ne peut se faire, pour l'instant, que via les canaux de vente de la STIB, du TEC et de la SNCB. Ce sera aussi le cas de De Lijn dans une phase ultérieure.

Les différents titres de transport sont :

- Billet Jump (1 voyage)
- Billet Jump aller-retour
- Jump 24 heures
- Jump 48 heures
- Jump 72 heures
- Billet Jump banlieue (5 voyages)
- Billet Jump ville (10 voyages)

L'application de la limite de temps et les conditions de correspondance sont les mêmes pour les titres de transport Jump que pour un support électronique de De Lijn.

Les titres de transport Jump sont valables sur :

- tous les bus de De Lijn et du TEC dans la zone de Bruxelles (zone 20)
- tous les trains de la SNCB dans la zone de Bruxelles-Ville (2<sup>e</sup> classe)
- tout le réseau de la STIB (sauf la partie Bourget - Brussels Airport)



La limitation pour la partie Bourget - Brussels Airport ne concerne pas les billets Jump 24 heures, 48 heures et 72 heures. Le billet Jump banlieue est également valable sur les réseaux de la banlieue bruxelloise du TEC et de De Lijn et pour une utilisation de la 1<sup>re</sup> classe à la SNCB.

Pour les déplacements dans Bruxelles, à partir de et vers Bruxelles où seuls les services de De Lijn sont utilisés, le voyageur peut également utiliser les titres de transport de De Lijn aux tarifs de De Lijn.

### **Bruxelles : abonnement MTB**

Les abonnements MTB sont délivrés par la STIB.

Un abonnement MTB est valable sur tout le réseau de la STIB, sauf sur la ligne STIB 12 entre OTAN et l'Aéroport de Bruxelles et sur la ligne N71. Dans la zone Bruxelles (zone régionale 3220), un abonnement MTB est également valable sur tous les services de De Lijn, du TEC et de la SNCB.

Ces abonnements ont une durée de validité d'1 mois ou de 12 mois.

### **3.4.2. SNCB - Carte train**

#### **SNCB - De Lijn**

Les abonnements combinés SNCB - De Lijn sont vendus exclusivement par la SNCB. Il s'agit aussi bien d'abonnements combi ordinaires (abonnement Trajet SNCB et abonnement Réseau De Lijn), que du City Pass (abonnement urbain SNCB Anvers ou Gand et abonnement Réseau De Lijn).

3 modèles sont en circulation.

- Le modèle de carte train SNCB se compose d'une carte-mère et d'un billet de validation. Le logo de De Lijn ou la mention « DE LIJN NET » figure sur la carte-mère.
- Une carte MOBIB avec le volet correspondant valable pour la partie De Lijn. En cas de contrôle, les deux doivent pouvoir être présentés.
- Une carte MOBIB sur laquelle l'abonnement de De Lijn est chargé.

Tous les abonnements combinés SNCB - De Lijn sont toutefois valables sur l'ensemble du réseau de De Lijn, même s'il est fait mention d'un itinéraire ou d'une zone urbaine de De Lijn spécifique.

#### **Billets SNCB + De Lijn : B-Excursion, billet Événements**

Les billets SNCB + De Lijn sont des titres de transport combinés qui peuvent être délivrés aussi bien par la SNCB que par De Lijn et qui sont valables pour un trajet en train ainsi que pour le transport correspondant sur un véhicule de De Lijn. Ces billets ne peuvent être utilisés que pour le déplacement de la gare SNCB jusqu'à l'événement et pour le trajet retour. Ces billets ne peuvent être utilisés comme billet valable un jour que si une agglomération de De Lijn est mentionnée sur le billet. Ce billet valable un jour est exclusivement valable dans l'agglomération mentionnée.

Les billets B-Excursion ou Événements sont exclusivement délivrés par la SNCB, les billets pour les événements combinés peuvent être émis par De Lijn ainsi que la SNCB. Ils ne sont valables qu'à la date indiquée.

Le voyage ne peut pas être interrompu, sauf lorsque le billet combiné vaut billet valable un jour.

Lorsqu'un billet b-Excursion et/ou Événement ne peut pas être utilisé pour une raison valable, il peut être remboursé exclusivement dans une gare de la SNCB.

Dans le cadre des B-Excursions, des titres de transport sur mesure peuvent être délivrés.

## **Railease**

Railease est un produit vendu par la SNCB aux entreprises possédant un parc de voitures. Il se compose d'une carte-mère et d'une carte de validation de 20 billets valables un jour. Moyennant paiement d'un supplément, ces billets valables un jour permettent également l'utilisation des bus et trams de De Lijn.

Pour avoir accès au réseau de De Lijn, le titre de transport de la SNCB doit mentionner le logo de De Lijn ou la mention DE LIJN NET.

### **3.4.3. Ticket Euregio**

Le ticket Euregio est un billet valable un jour qui donne au voyageur le droit de voyager pendant toute une journée dans la zone Euregio Meuse-Rhin. Pendant le week-end et les jours fériés, ce billet valable un jour est valable pour 2 adultes et 3 enfants jusque 11 ans au maximum. En vente dans les Lijnwinkels de De Lijn Limbourg et auprès des autres sociétés de bus et de chemins de fer participantes.

### **3.4.4. Titres de transport sur mesure**

Des titres de transport spécifiques sur mesure sont émis à l'occasion d'événements. Le prix et les modalités d'utilisation de ces titres de transport sont mentionnés dans un avis séparé.

Les titres de transport sur mesure ont généralement un caractère temporaire, limité géographiquement, exploratoire et/ou promotionnel. Dans certains cas, un document d'accès à un événement, émis par un tiers, vaut titre de transport sur mesure. Ses modalités d'utilisation sont mentionnées dans un avis séparé.

Les titres de transport sur mesure sont confectionnés suivant une politique structurée et doivent viser les objectifs suivants :

- le titre de transport sur mesure offre une plus-value au client, à l'organisateur de l'événement, à De Lijn...
- Il n'est pas possible d'utiliser les titres de transport existants (billets, cartes et billets à la journée) pour le titre de transport sur mesure
- les règles de tarification du titre de transport sur mesure sont fixées et appliquées

Les titres de transport sur mesure sont divisés en plusieurs types :

- Événement : Un titre de transport dont la période de validité, le parcours de validité ainsi que la tarification sont fixés en concertation avec l'organisateur.
- Billet valable un jour De Lijn événement : est toujours valable sur l'ensemble du réseau et s'applique, p. ex. lors de l'Open Monumentendag, du Vlaanderendag...
- Billet d'essai : un billet valable un ou plusieurs jours gratuit (ou très bon marché) avec une validité limitée dans le temps et une validité géographique limitée servant à faire découvrir ou à promouvoir de nouvelles initiatives.
- Ticket TOV : combinaison d'un titre de transport pour un seul voyage avec De Lijn et un retour en taxi.
- P&R : titre de transport délivré dans le cadre d'une offre combinée parking + déplacement en transports en commun.

Les demandes doivent être transmises au moins 3 semaines avant la première date de début à la direction Marketing & Vente. La direction Marketing & Vente doit être impliquée dès le départ dans la création d'un titre de transport sur mesure afin de lui permettre de donner des conseils

dans l'intérêt de toutes les parties (client, conducteur, De Lijn, possibilités techniques Prodata...).

#### **4. SYSTÈMES DE TIERS PAYANT**

Dans le cas d'un système de tiers payant, un tiers (autre que le voyageur lui-même) paie le prix, ou une partie du prix, des transports en commun.

En termes de tiers payant, il existe une distinction entre, d'une part, une autorité locale (commune, ville, province, région) et, d'autre part, un autre tiers (employeur, établissement scolaire, association, CPAS...).

Un tiers payant peut choisir entre un ou plusieurs des cinq systèmes décrits ci-après suivant les modalités stipulées dans une convention. Cette convention entre le tiers payant et De Lijn doit être conclue avant l'entrée en vigueur d'un système de tiers payant. Le contrat a une durée de validité d'un an et est à chaque fois reconductible tacitement pour la même durée. Le contrat est résiliable chaque année. Le contrat commence de préférence à courir le premier jour calendrier du mois.

La saisie des données marque l'acceptation du traitement et de l'utilisation de ces données.

En ce qui concerne les 5 systèmes de tiers payant décrits ci-après, le système 1 est possible pour toutes les catégories de tiers payants, les systèmes 2, 3, 4 et 5 ne peuvent être appliqués que par une autorité locale.

##### **Système 1 : intervention en pourcentage sur les abonnements**

Le tiers payant paie un pourcentage du prix d'achat de l'abonnement. Seuls les pourcentages entiers (sans décimale) sont possibles. L'intervention minimale de la part du tiers payant s'élève à 10 %. Si le tiers payant est un employeur, l'intervention minimale est égale à l'intervention légale de l'employeur (72 %). Aucune intervention n'est possible sur les abonnements Omnipas 65+.

Les abonnements sont délivrés à l'abonné sur la base d'une carte d'identité indiquant le domicile (autorités locales) ou sur la base d'une attestation délivrée par le tiers payant (autre tiers payant). Un document 'résidence partagée' ne donne pas droit à une réduction de tiers payant.

Dans le cadre de ce système, un voyageur peut entrer en ligne de compte pour l'intervention de deux tiers payants. Dans ce cas, la priorité suivante entre les différents tiers payants est appliquée :

1. imputation des réductions familiales en cas de Buzzy Pazz 12-24
2. l'intervention d'un autre tiers payant (employeur...) ne peut pas être combinée avec les réductions familiales
3. intervention tiers payant autorités locales sur le solde
4. intervention établissement scolaire

Le prix d'achat pour le tiers payant est égal à  $\Sigma$  (prix de l'abonnement x pourcentage de l'intervention sur l'abonnement) La facturation est mensuelle.

##### **Système 2 : intervention sur Lijnkaarten**

À la demande du tiers payant, De Lijn délivre des cartes à voyages multiples pour 10 déplacements à tarif fixe, valables pour un déplacement défini (avec possibilité de correspondance dans le cadre du tarif horaire et exclusivement dans la zone de destination - aucune prolongation de l'itinéraire possible). Le type de carte communale établi par De Lijn

peut être distribué via les canaux de prévente externes. Les cartes communales avec tarifs dérogatoires peuvent être proposées via les canaux de vente communaux.

Le voyageur paie un tarif réduit. La facturation est mensuelle sur la base du nombre de validations.

### **Système 3 : intervention sur billets**

Le voyageur peut effectuer un déplacement défini à tarif fixe.

De Lijn délivre pour ce faire sur ses véhicules un billet aller-retour tiers payant (avec possibilité de correspondance dans le cadre du tarif horaire et exclusivement dans la zone de destination - aucune prolongation de l'itinéraire possible).

Le voyageur ne paie rien ou paie un tarif réduit et reçoit un billet valable pour 1

voyage. La facturation est mensuelle sur la base du nombre de validations.

### **Système 4 : abonnement réseau gratuit pour certaines classes d'âge**

De Lijn délivre des abonnements réseau gratuits à tous les habitants de la ou des classes d'âge définies par le tiers payant. Seules les classes d'âge établies par De Lijn peuvent être choisies. La délivrance de ces abonnements se fait en vrac au tiers payant, sur la base des fichiers livrés par le tiers payant et suivant un schéma strict. Ce système de tiers payant ne s'applique que pour les autorités locales.

Le prix est calculé en multipliant le nombre total d'habitants de la commune au 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui précède l'application de ce système de tiers payant par les prix unitaires fixés par classe d'âge. Si le tiers payant souhaite, par dérogation à la règle générale, que De Lijn se charge de la distribution des abonnements délivrés, le prix de ce service sera alors à la charge du tiers payant.

Des abonnements sont délivrés sur une carte MOBIB.

### **Système 5 : Nouveaux habitants**

Sur demande, De Lijn fournit des kits d'information au tiers payant/à la commune contenant une Lijnkaart au tarif en vigueur à ce moment. De Lijn et le tiers payant paient chacun la moitié de ces Lijnkaarten. Le tiers payant offre le kit d'information et les Lijnkaarten gratuitement à chaque nouvel habitant ou nouvelle famille.

Le coût total pour le tiers payant est calculé comme suit : (nombre de Lijnkaarten x tarif 'Lijnkaart') / 2

Le tiers payant reçoit une facture après livraison des kits d'information et des Lijnkaarten.

## **5. CONTRÔLES, AMENDES ADMINISTRATIVES ET FRAIS**

### **5.1. Procédure de contrôle**

5.1.1. Le personnel de contrôle est chargé du contrôle des dispositions des Conditions générales de voyage de De Lijn et dispose d'un titre de légitimation signé par le directeur général.

5.1.2. Le personnel de contrôle est habilité à contrôler les titres de transport ou cartes de réduction et à les saisir éventuellement ainsi qu'à infliger des amendes administratives ou des frais de contrôle ou d'administration. Tout titre de transport expiré, falsifié, utilisé abusivement ou illisible sera saisi.

- 5.1.3. Lorsque le personnel de contrôle soupçonne ou constate une infraction, il peut demander une pièce d'identité à l'intéressé.
- 5.1.4. En cas de constatation d'une infraction, le personnel de contrôle informe immédiatement l'intéressé de son intention d'infliger une amende administrative ou des frais de contrôle ou d'administration. Le personnel de contrôle informe le service Amendes administratives de toute infraction constatée.
- 5.1.5. Le voyageur qui, lors d'un contrôle, ne peut produire de titre de transport valable ou n'a pas scanné de manière valable avec une carte de paiement sans contact reçoit du personnel de contrôle un document expliquant la procédure et mentionnant la date et l'heure du constat. Ce document vaut titre de transport pour le déplacement que le voyageur effectue à bord du véhicule dans lequel le contrôle a eu lieu. Si le voyageur prend ensuite un autre véhicule de De Lijn, il est considéré comme un nouveau voyageur. Le conducteur ne peut donc pas exécuter de procédure de correspondance sur la base d'un document d'amende.
- 5.1.6. Si le contrevenant le souhaite, le personnel de contrôle peut percevoir l'amende administrative sur-le-champ.
- 5.1.7. Le contrevenant peut transmettre ses remarques au service Amendes administratives dans les trente jours de la constatation de son infraction.
- 5.1.8. Le service Amendes administratives confirmera, par courrier (recommandé), dans les soixante jours de la constatation de l'infraction, la décision d'infliger ou non une amende administrative.
- 5.1.9. L'amende administrative doit être payée dans les trente jours suivant la notification de sa décision par le service Amendes administratives.
- 5.1.10. Si le contrevenant ne paie pas dans le délai imparti, le manager Administration financière de De Lijn, ou son délégué, rédige une contrainte et la déclare exécutoire. Le dossier est alors transmis sans autre notification à l'huissier de justice.
- 5.1.11. Dans les trente jours de la notification par le service Amendes administratives, le contrevenant peut adresser, par courrier recommandé, une demande motivée de réduction ou de remise de l'amende administrative au manager Administration financière de De Lijn. Le manager Administration financière de De Lijn statue sur cette demande. Si le contrevenant le souhaite, il peut être entendu et se faire assister par un conseil.
- 5.1.12. Pendant l'examen de la requête, l'obligation de payer l'amende administrative est suspendue.
- 5.1.13. La décision à propos de la demande de réduction ou de remise de l'amende administrative est prise dans les trois mois suivant l'introduction de la requête. Ce délai peut être prolongé une fois de trois mois sur la base d'une motivation détaillée. En l'absence de décision dans ce délai, la demande est accueillie.
- 5.1.14. La décision définitive à propos de la demande de réduction ou de remise de l'amende administrative est motivée au contrevenant. Elle est transmise par courrier recommandé.
- 5.1.15. À partir de la notification de la décision finale du manager Administration financière de De Lijn en rapport avec la requête, un nouveau délai de trente jours pour le paiement de l'amende administrative prend cours. Si le contrevenant ne paie pas cette amende administrative dans le délai imparti, le manager Administration financière de De Lijn, ou son délégué,

rédige une contrainte et la déclare exécutoire. Le dossier est alors transmis sans autre notification à l'huissier de justice.

## 5.2. Amendes administratives

De Lijn est habilité à infliger une amende administrative en cas d'infractions aux obligations du public et des voyageurs (chapitres 1 & 2).

Cette amende administrative s'élève à :

- 107,00 € en cas d'infraction au chapitre 1.1.1, aux chapitres 1.2.2. et 1.2.3. et au chapitre 1.2.6
- 250,00 € en cas d'infraction au chapitre 1.1.2 et au chapitre 1.2.7

Si, pendant une période de douze mois à compter de la notification d'une première infraction comme indiqué au paragraphe premier, le contrevenant commet une ou plusieurs contraventions similaires, l'amende administrative s'élève à :

- en cas d'infraction aux chapitres 1.1.1, 1.2.2, 1.2.3, et 1.2.6 :
  - a) a) lors d'une deuxième infraction : [294,00 €] ;
  - b) b) lors d'une troisième infraction et à chaque infraction suivante : [400,00 €] ;
- en cas d'infraction aux chapitres 1.1.2 et 1.2.7 :
  - a) a) lors d'une deuxième infraction : [400,00 €] ;
  - b) b) lors d'une troisième infraction et à chaque infraction suivante : [500,00 €].

Les voyageurs qui ne peuvent produire leur abonnement valable lors d'un contrôle ou n'ont pas enregistré leur carte MOBIB chargée avec un abonnement valable reçoivent toujours un procès-verbal. La première fois sur une période de douze mois, aucune amende administrative ne leur est infligée.

Si, pendant une période de douze mois à compter de la notification d'une première infraction comme indiqué au paragraphe précédent, le contrevenant commet une ou plusieurs contraventions similaires, l'amende administrative s'élève à :

- a) a) lors d'une deuxième infraction : [20,00 €] ;
- b) b) lors d'une troisième infraction et à chaque infraction suivante : [50,00 €].

## 6. BUSPHONE

Si vous souhaitez emprunter le busphone, vous devez réserver un voyage auprès de la centrale busphone. Vous n'avez plus besoin du busphone ou vous n'arrivez pas à temps à l'arrêt ? Nous vous demandons dans ce cas d'avertir la centrale busphone en temps utile. De la sorte, le busphone ne devra alors pas se rendre inutilement à l'arrêt. Cela nous épargne une dépense inutile et limite le temps de parcours des autres voyageurs. En outre, une annulation libère un siège, ce qui permet à un autre voyageur d'emprunter le busphone.

La première fois que vous réservez le busphone, vous recevez une lettre expliquant la procédure de réservation et le règlement relatif au busphone.

Les voyageurs qui, dans une période de douze mois, ne se présentent pas sans avoir annulé reçoivent d'abord un avertissement. Les fois suivantes, une suspension et une amende leur sont infligées :

- 1<sup>re</sup> fois : le voyageur reçoit un courrier expliquant la procédure de réservation et les conséquences en cas de non-respect des accords.

- 2<sup>e</sup> fois : le voyageur est suspendu pendant un mois. Il ne peut pas utiliser le busphone pendant cette période.
- 3<sup>e</sup> fois et fois suivantes : le voyageur se voit infliger une nouvelle suspension d'un mois et une amende administrative. Le montant de l'amende augmente en cas de récidive dans les 12 mois.

Si un voyageur suspendu est surpris à réserver au nom de quelqu'un d'autre, une amende administrative lui est infligée.

## 7. OBJETS TROUVÉS

Un membre du personnel de De Lijn ou d'un exploitant qui trouve des objets ou de l'argent perdus ou laissés dans un véhicule, un abri, une gare, etc. de De Lijn ou d'un exploitant les dépose au plus vite au dépôt ou au siège de l'exploitant.

Un conducteur qui trouve un objet perdu dans son véhicule génère une « Carte d'information générale » et joint cette carte à l'objet trouvé. Cette carte comporte toutes les données d'identification nécessaires pour repérer ultérieurement l'objet trouvé et la personne qui l'a trouvé.

Un voyageur qui a perdu un objet dans un véhicule, un abri, une gare ou autre de De Lijn ou d'un exploitant peut prendre contact avec De Lijn via De LijnInfo. S'il le fait immédiatement après la perte et s'il s'agit d'un objet de valeur, De Lijn tentera de retrouver l'objet perdu le plus rapidement possible. Dans les autres cas, le voyageur sera renvoyé au lieu de rassemblement des objets trouvés en question.

Si l'identité et l'adresse du propriétaire d'un objet trouvé sont connus, celui-ci est informé par courrier ou l'objet trouvé lui est renvoyé (abonnement, libre parcours...). Dans les autres cas, l'objet trouvé est conservé pendant 14 jours au dépôt ou au siège de l'exploitant. Les objets sujets à déperissement prochain ne sont toutefois pas conservés. Après 14 jours, les objets trouvés non retirés sont envoyés au siège d'entité où ils sont encore conservés pendant 5 mois au moins.

Les propriétaires d'un objet trouvé ne peuvent le retirer qu'après avoir donné une description exacte de l'objet et des circonstances dans lesquelles il a été perdu. Ils doivent s'identifier.

## 8. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de ses services, De Lijn collecte et traite des données à caractère personnel de ses clients conformément à la législation en vigueur en matière de traitement de données à caractère personnel. De Lijn obtient les données à caractère personnel soit directement de la part de l'intéressé soit par le biais d'un tiers.

Les données à caractère personnel sont traitées en fonction de la finalité, conformément à l'article 6.1 du Règlement général sur la protection des données afin de permettre à De Lijn de viser les finalités suivantes :

1. exercer un contrôle sur le respect par le client de son obligation sur la base de la loi et des Conditions générales de voyage et, au besoin, rédiger et assurer le traitement administratif d'amendes administratives
2. vérifier si le client remplit les conditions liées à un titre de transport spécifique afin de pouvoir utiliser le titre de transport en question ;

---

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement flamand du 14 mai 2004 relatif à l'exploitation et aux tarifs de la VVM tel que modifié par l'Arrêté du 26 janvier 2007, *MB* 1 mars 2007 (abrégié ETB), art. 36.

3. respecter ses obligations légales ;
4. gestion et administration de la clientèle ;
5. respecter ses obligations contractuelles envers le client sur la base des présentes Conditions générales de voyage ou de toute autre relation contractuelle avec le client ;
6. imposer les droits qui lui sont octroyés par la loi ou un contrat ;
7. organiser des enquêtes de marché et analyses de marché ; assurer le reporting et réaliser des analyses statistiques, afin de répondre à notre obligation légale de compte rendu et à optimiser les services (utiliser plus efficacement les véhicules ; réagir aux modifications des flux de déplacement, mener une politique ciblée...)
8. assurer la communication avec les clients, dans le cadre des services de De Lijn au client, des besoins de transport, des campagnes, de la rétention de clients, du marketing direct...
9. Des cookies peuvent être installés lors de la visite du site Internet ou de l'utilisation de l'application de De Lijn. Ces cookies peuvent contenir des données à caractère personnel.
10. Dans la mesure où le client y consent, envoyer des communications commerciales au client.

La non-communication des données à caractère personnel nécessaires peut entre autres entraîner pour De Lijn une impossibilité de respecter ses obligations légales et/ou contractuelles envers le client, dont la délivrance du titre de transport demandé par le client.

Sans préjudice de ce qui précède, le client est informé que ses données à caractère personnel seront transmises par De Lijn à des tiers en cas de nécessité en raison des finalités susmentionnées.

De Lijn fait appel à un centre de contact externe pour la réception des plaintes ou demandes par téléphone. Les données à caractère personnel nécessaires pour gérer ces entretiens peuvent être transmises à ce centre de contact.

Dans certains cas, il est fait appel à un bureau externe pour réaliser une étude de marché. Dans ces cas, les données de contact sont transmises à cette partie externe.

Dans le cas des abonnements ou titres de transport combinés avec d'autres opérateurs de transports en commun (dont, sans toutefois s'y limiter, la SNCB, le TEC et la STIB), De Lijn communique les données à caractère personnel nécessaires à l'opérateur de transports en commun concerné. Les données qui peuvent être communiquées lors de la conclusion de tels contrats sont les suivantes : numéro de client, numéro de la carte MOBIB, nom, prénom, date de naissance, adresse, sexe, langue, type et validité du contrat de transport acheté.

En outre, des données à caractère personnel peuvent être transmises par ces mêmes parties contractantes ou opérateurs de transports en commun à De Lijn si nécessaire vu les finalités susmentionnées. Les données à caractère personnel obtenues de la sorte ne seront transmises à d'autres parties contractantes de De Lijn que si nécessaire pour la confection et/ou la délivrance du titre de transport.

De Lijn conclut toujours les contrats nécessaires avec les tierces parties auxquelles elle fait appel qui traitent des données à caractère personnel sur ordre de De Lijn.

Les données à caractère personnel seront également transmises au Ministère public, à des juges d'instruction et/ou à des services de police si nécessaire dans le cadre de la recherche, de l'instruction ou de la poursuite d'infractions.

En vertu de la Délibération du Comité sectoriel pour le Registre national RN N° 04/2006 du 1<sup>er</sup> mars 2006, De Lijn a l'autorisation de



traiter le numéro de registre national de l'abonné, ainsi que, en vertu de la Délibération du Comité sectoriel de la Sécurité sociale n° 07/018 du 24 avril 2007, d'avoir accès à la BCSS, en vue du contrôle de l'identité de l'abonné et/ou du client, de sa composition de ménage et du respect des conditions pour avoir droit ou non à des titres de transport précis.  
Aucun processus décisionnel automatisé n'est utilisé.

Les données à caractère personnel ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour poursuivre les finalités susmentionnées ou pendant aussi longtemps que la loi l'exige. Les délais de conservation spécifiques peuvent à tout moment être consultés sur le site Internet de De Lijn.

Le client a à tout moment le droit de consulter ses données à caractère personnel, d'obtenir une copie des données à caractère personnel ou de les faire corriger, compléter ou supprimer/effacer. Le client peut en outre demander de limiter le traitement ou s'opposer, pour des motifs sérieux et justifiés, au traitement de ses données à caractère personnel lorsque les conditions légales à cet égard sont remplies.

Le client a le droit de s'opposer gratuitement à tout traitement de ses données à caractère personnel pour des finalités de marketing direct.

En outre, le client a le droit d'obtenir une copie (dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine) de ses données à caractère personnel et de les faire envoyer à une autre société (droit de portabilité des données à caractère personnel).

Dans les cas où le traitement de données à caractère personnel se ferait après obtention du consentement du client, le client peut à tout moment retirer son consentement au traitement de ces données.

Afin d'exercer les droits énumérés ci-dessus, le client peut adresser une demande via une réaction des clients en ligne (<https://www.delijn.be/nl/contact/klantendienst/index.html>), par téléphone au 070 220 200 (30 centimes/minute) ou vous pouvez contacter le DPD de De Lijn par lettre recommandée à l'adresse postale suivante :

VVM De Lijn  
À l'att. du  
DPD  
Motstraat 20  
2800 Malines

En ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez en outre le droit d'introduire une plainte à la Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.

## Lexique

Dans les présentes 'Conditions générales de voyage de De Lijn', les définitions énumérées ci-après s'appliquent :

- abonné : voyageur qui utilise un abonnement pour les déplacements qu'il effectue avec De Lijn
- DAB : Distributeur automatique de billets de De Lijn, permettant au voyageur d'acheter lui-même un titre de transport de De Lijn.
- Règlement général sur la protection des données : le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. »
- busphone : autobus destiné à un transport organisé sur demande, ne circulant qu'après réservation par un voyageur et desservant uniquement les arrêts pour lesquels une demande a été faite au préalable
- transports réguliers spécialisés : transports réguliers de certaines catégories de voyageurs à l'exclusion d'autres voyageurs, assurés avec une certaine régularité et sur un trajet précis, les voyageurs pouvant monter et descendre à des arrêts préalablement fixés. Les transports réguliers spécialisés englobent entre autres le transport domicile-travail de travailleurs ou le transport domicile-établissement scolaire d'écoliers et d'étudiants
- Buzzy Pazz : abonnement réservé aux jeunes âgés de 6 à 24 ans, une distinction étant opérée entre un Buzzy Pazz 6-11 et un Buzzy Pazz 12-24
- cEMV : carte sans contact (p. ex. carte de débit ou de crédit) pouvant servir de support de titre de transport. La carte peut aussi être émulée sur un téléphone, p. ex. apple/google pay. cEMV signifie Europay, Mastercard and Visa sans contact.
- conducteur : conducteur d'un tram ou d'un autobus de De Lijn
- personnel chargé du contrôle : personnel désigné par le ministre et chargé du contrôle des dispositions des Conditions générales de voyage de De Lijn. Ce personnel dispose d'un titre de légitimation signé par le directeur général de la Vlaamse Vervoermaatschappij
- heures creuses : du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux, entre 9 heures et 16 heures et de 19 heures à 6 heures.
- De Lijn : nom commercial de la Vlaamse Vervoermaatschappij (VVM)
- horaire : tableau par ligne indiquant les heures de départ et d'arrivée aux principaux arrêts des véhicules de De Lijn, affectés aux transports réguliers
- événement : événement public local à caractère unique ou cyclique pour lequel des titres de transport spéciaux à tarifs adaptés peuvent être prévus et pour lesquels une offre spéciale peut être prévue
- prévente externe : vente de cartes ou billets à la journée, entre autres, par des tiers comme les magasins de journaux, magasins de proximité, supermarchés, gares SNCB...
- SPF : Service Public Fédéral
- zone : partie ou totalité de la zone de transport de De Lijn, où un certain tarif et un certain horaire sont en vigueur

- durée de validité : la durée, exprimée en heures, en jours ou en mois, pendant laquelle un titre de transport est valable
- transports réguliers : transports urbains ou régionaux de personnes, assurés avec une certaine régularité et sur un trajet précis, les voyageurs pouvant monter et descendre à des arrêts préalablement fixés. Ces transports sont accessibles à tous.
- famille : toutes les personnes habitant officiellement à la même adresse. Les parents qui n'habitent pas officiellement à la même adresse ne sont pas considérés comme des membres de la famille. Une attestation de composition de ménage délivrée par le service population de la commune ou un extrait de <https://mijndossier.rrn.fgov.be/>, datant de moins de 3 mois, permet de démontrer la composition d'une famille. En cas de commande en ligne, la réduction est automatiquement calculée sur la base des données du registre national.
- billet collectif : billet pour les groupes à partir de 10 personnes voyageant ensemble pendant tout le déplacement
- arrêt : halte des transports réguliers, désignée par un panneau, où les voyageurs peuvent monter et descendre
- valideur principal : valideur placé près du conducteur et utilisé par le conducteur
- ligne de transports réguliers : la combinaison affectée à la desserte d'arrêts des transports réguliers, désignée par un numéro de ligne unique
- Lijnwinkel : point de prévente de De Lijn
- mois : 1 mois en termes d'abonnement (duplicatas, remboursement, etc.) période de 28, 29, 30 ou 31 jours calendrier successifs à compter d'un certain jour du mois (= date de début de l'abonnement) jusque et y compris la veille de la même date (que la date de début) du mois suivant
- carte magnétique : carte de la taille d'une carte bancaire (environ 86 mm x 54 mm) pourvue d'une bande magnétique. La bande magnétique peut être lue et encodée par le valideur de De Lijn
- abonnement magnétique : abonnement sous forme de titre de transport magnétique
- titre de transport magnétique : titre de transport sous forme de carte magnétique, qui peut être validée
- m-daypass : titre de transport électronique qui peut être acheté via la m-application de De Lijn
- militaires : uniquement les militaires belges de l'armée belge
- MIVB / STIB : Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Société qui organise les transports urbains dans la Région de Bruxelles-Capitale. STIB est l'abréviation de la dénomination francophone : Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
- m-fournisseur : prestataire de services numériques qui délivre des titres de transport numériques.
- m-Lijnkaart : Lijnkaart électronique donnant droit à 10 titres de transport électroniques sous forme de billet dans l'app, qui peut être achetée via une app mobile d'un m-fournisseur et/ou via l'app de De Lijn sur un smartphone.

- m-tickets : titres de transport électroniques sous forme de billet dans l'app, qui peuvent être achetés via une app mobile d'un m-fournisseur et/ou via l'app de De Lijn sur un smartphone.
- nouveau voyageur : un voyageur qui, soit, entame son voyage, soit n'entre pas en ligne de compte pour une correspondance valable
- SNCB : Société Nationale des Chemins de fer Belges
- Omnipas 25-64 : abonnement destiné aux personnes âgées de 25 à 64 ans
- Omnipas 65+ : abonnement destiné aux personnes ayant atteint l'âge de 65 ans
- Scanner : déduire intégralement ou partiellement la valeur d'un titre de transport pour payer le prix d'un voyage, enregistrer un droit de transport valable ou, dans le cadre de la cEMV, donner l'autorisation de débiter votre compte pour votre déplacement. Le scannage se fait aux appareils installés à cet effet dans les véhicules de De Lijn
- valideur : appareil installé dans les véhicules pour encoder, lire, valider et enregistrer les titres de transport
- correspondance : utilisation par le voyageur de deux ou plusieurs véhicules dans un laps de temps donné afin de parvenir à la destination de son parcours
- post paid : mode de paiement par lequel les services fournis sont facturés au client à intervalles réguliers
- prepaid : mode de paiement par lequel un client paie les services prestés via le crédit d'appel chargé sur sa carte SIM
- loi sur la vie privée : loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. À partir du 25 mars 2018, cette loi sera remplacée par le Règlement général sur la protection des données
- substance psychotrope : substance provoquant des modifications de l'état psychologique ou des fonctions mentales
- enregistrement : lecture et encodage d'un titre de transport par les valideurs sans répercussion financière pour le voyageur
- voyageur : toute personne qui utilise les services de De Lijn ou se trouve à un arrêt, dans un abri ou dans un espace public de De Lijn
- voyageur en correspondance : voyageur en possession d'un billet ou d'une carte qui, avant l'expiration de la limite de temps, change de véhicule pour poursuivre son voyage ou pour revenir à son point de départ
- prix du voyage : pour un voyageur en possession d'un billet ou d'une carte, le prix imputé pour un déplacement avec De Lijn. En cas de déplacement où le voyageur doit changer de véhicule une ou plusieurs fois, le prix du voyage est le prix pour l'ensemble de l'itinéraire
- heures de pointe : du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux, entre 6 heures et 9 heures et entre 16 heures à 19 heures

- Carte SIM : carte prépayée et préactivée équipée d'un micro-processeur qui doit être insérée dans un appareil de communication mobile et qui donne accès aux services de l'opérateur de télécommunications
- Smartticket : titre de transport sans contact équipé d'une puce sur laquelle le type et/ou le nombre de voyages sont préalablement enregistrés. La confection de ces titres de transport est effectuée chez le fabricant, auprès des services de De Lijn, à un DAB ou dans un Lijnwinkel.
- Billet à la journée SMS : titre de transport électronique sous forme de SMS pouvant être acheté chez certains opérateurs
- ticket SMS : titre de transport électronique sous forme de SMS pouvant être acheté chez certains opérateurs
- ligne urbaine : ligne de transports réguliers desservant principalement une agglomération
- agglomération : les agglomérations en Flandre sont Alost, Anvers, Bruges, Genk, Gand, Hasselt, Courtrai, Louvain, Malines, Ostende, Roeselare, Sint-Niklaas et Turnhout
- TEC : Transport en Commun. Dénomination commerciale de la SRWT (Société Régionale Wallonne du Transport), société qui organise les transports urbains et régionaux en Région wallonne
- opérateur de télécommunications : l'opérateur de télécommunications qui participe au service de tickets SMS, comme indiqué par De Lijn, et dont les services de SMS permettent aux voyageurs de commander des tickets SMS
- limite de temps : la durée maximale pendant laquelle un titre de transport est valable
- tarif horaire : principe en vertu duquel une validation ou un enregistrement d'un billet ou d'une carte, compte tenu de la limite de temps, donne le droit de voyager et de changer de véhicule librement
- VDAB : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- distributeur de billets : appareil où le voyageur peut acheter lui-même un titre de transport magnétique. De Lijn a installé des distributeurs de billets aux abords d'une série de points de vente publics encombrés comme à Anvers, Gand, Ostende, Bruges, Sint-Niklaas, Malines, Blankenberge...
- carte de réduction : tout titre donnant droit à l'achat ou à l'utilisation de titres de transport à tarif réduit
- titre de transport : tout titre donnant le droit d'utiliser les services des transports réguliers de De Lijn
- région de transport : un cluster de communes qui forment un tout cohérent en termes de mobilité, doté d'un cœur et d'une zone d'influence ;
- Statut GT : personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration ou d'une garantie de revenus, demandeurs d'asile et jeunes bénéficiant d'une disposition de l'Aide spéciale à la jeunesse. Ce statut leur permet d'entrer en ligne de compte pour un abonnement annuel à tarif réduit.
- Statut IM : statut reconnu par la mutualité permettant à une personne d'entrer en ligne de compte pour un remboursement majoré des soins de santé. Ce statut lui permet également d'entrer en ligne de compte pour un abonnement à tarif réduit.

- véhicule de De Lijn : tout véhicule accessible au public utilisé pour les transports réguliers organisés par De Lijn
- prévente : toute vente d'un titre de transport où le voyageur effectue l'achat avant d'embarquer dans un véhicule de De Lijn
- transports réguliers à la demande : transports réguliers dans une zone de desserte déterminée, où les voyages fixés théoriquement ne sont effectivement exécutés qu'après réservation par les voyageurs. Ces transports sont généralement assurés par un busphone
- libre parcours : tout document donnant droit au transport gratuit sur les services des transports réguliers de De Lijn. Un libre parcours peut être délivré tant par une société de transports en commun que par une autre instance
- Carte d'intervention majorée : carte destinée aux veufs ou veuves, invalides, pensionnés et orphelins. Cette carte d'intervention majorée est délivrée par la SNCB, sur la base d'une attestation délivrée par la mutualité, aux personnes bénéficiant d'une intervention majorée dans leurs frais de santé. Cette carte a été remplacée par la « carte d'intervention majorée ». Elle leur permet d'obtenir un abonnement au tarif social.