



# Algemene reisvoorwaarden Vlaamse Vervoermaatschappij

Geldig vanaf 1 februari 2020



<b>1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS</b> .....	<b>3</b>
1.1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK IN HET ALGEMEEN .....	3
1.2. SPECIFIEKE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGERS .....	3
1.3. RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE LIJN .....	5
<b>2. DRAGERS VAN VERVOERBEWIJZEN</b> .....	<b>6</b>
2.1. MOBIB-KAART .....	6
2.2. CONTACTLOZE EMV MEDIA .....	8
2.3. ELEKTRONISCHE DRAGER .....	10
2.4. MAGNETISCHE DRAGER .....	10
2.5. SMS-BERICHT .....	11
2.6. IN-APP BERICHT .....	13
2.7. DRAGER OP PAPIER OF E-MAIL OF ELEKTRONISCHE DOWNLOAD .....	16
<b>3. VERVOERBEWIJZEN</b> .....	<b>17</b>
3.1. ABONNEMENTEN .....	18
3.2. VERVOERBEWIJZEN MET EEN KORTERE GELDIGHEIDSPERIODE .....	28
3.3. VRIJKAARTEN .....	31
3.4. GECOMBINEERDE VERVOERBEWIJZEN EN SPECIFIEKE STADSTARIEVEN .....	32
<b>4. DERDE BETALERSYSTEMEN</b> .....	<b>35</b>
<b>5. CONTROLES, ADMINISTRATIEVE GELDBOETES EN KOSTEN</b> .....	<b>36</b>
5.1. CONTROLEPROCEDURE .....	36
5.2. ADMINISTRATIEVE GELDBOETES .....	38
<b>6. BELBUS</b> .....	<b>38</b>
<b>7. GEVONDEN VOORWERPEN</b> .....	<b>39</b>
<b>8. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS</b> .....	<b>39</b>
<b>LEXICON</b>	

## INLEIDING

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

### Opmerkingen vooraf:

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

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in addendum 1: “Tarieven De Lijn”, geldig vanaf 1 februari 2020 en worden altijd uitgedrukt in euro.

Een aantal begrippen uit deze “Algemene reisvoorwaarden” worden uitgelegd in het Lexicon.

## **1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS**

### **1.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen**

1.1.1. Het is niet toegestaan volgens art 64, van het besluit van de Vlaamse Regering (=BVR) van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om

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

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

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

### **1.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers**

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

- 1.2.2. Reizigers zijn verplicht om vooraan in te stappen. De verplichte instap vooraan geldt alleen voor bussen, niet voor trams en trambussen. De busreizigers die vooraan instappen, moeten hun vervoerbewijs tonen aan de chauffeur of scannen aan de daartoe voorziene toestellen. Reizigers met een kinderwagen of rolstoel mogen op een bus aan elke deur instappen. Ook reizigers die niet vooraan opstappen dienen hun vervoerbewijs te scannen.
- 1.2.3. Zodra een reiziger in een voertuig van De Lijn opstapt, moet hij in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs of van een geldige vrijkaart. In het geval de reiziger gebruik zal maken van contactloze EMV media zal hij onverwijld zijn medium voor de terminal houden om een vervoerbewijs te verwerven. Hij moet het vervoerbewijs al naar gelang het type vervoerbewijs, laten zien aan de chauffeur of scannen bij elke opstap. Het vervoerbewijs moet geldig zijn voor de volledige rit die hij ermee aflegt. De reiziger moet zijn geldig vervoerbewijs, zijn geldige vrijkaart of zijn contactloos EMV medium gedurende de hele reis bewaren en steeds kunnen tonen aan de personen die met de controle zijn belast. De reiziger moet steeds zijn identiteit kunnen bewijzen (art 66 §1 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007). Dit geldt in het bijzonder indien de reiziger gebruik maakt van een nominatief vervoerbewijs, nl. een vervoerbewijs uitgegeven op zijn persoonlijke naam.
- 1.2.4. Als meerdere personen met één geldig vervoerbewijs samen reizen, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch iemand zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers het vervoerbewijs gedurende de rest van de reis bewaren.
- 1.2.5. Kinderen tot en met 5 jaar reizen altijd gratis, zonder vervoerbewijs. Zij dienen altijd vergezeld te zijn door een persoon van 12 jaar of ouder. Deze persoon mag niet vergezeld worden door meer dan 4 kinderen van minder dan zes jaar. Voor elk extra kind moet de prijs van een vervoerbewijs van één (1) rit betaald worden.
- 1.2.6. Het is niet toegestaan volgens art 67, van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:
- tijdens de rit de bestuurder of een ander personeelslid van VVM te misleiden door loos alarm te slaan, of op een andere wijze;
  - de deuren te blokkeren of ertegen te leunen;
  - uit het voertuig een voorwerp of een stof te werpen;
  - de aangegeven regels voor het exclusieve gebruik van de deuren van de voertuigen van de VVM niet na te leven;
  - te weigeren om gevolg te geven aan de aanwijzingen van de bestuurders van de voertuigen of door de personen die belast zijn met het toezicht van bovenstaande en hierna volgende artikels.
- 1.2.7. Het is niet toegestaan volgens art 68 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:
- in of uit het voertuig te stappen voor het volledig stilstaat of als het aan het manoeuvreren is;
  - misbruik te maken van het noodsein;
  - gebruik te maken van de noodbediening van de deuren, of de deuren op een andere wijze te openen, behoudens in geval van gevaar en als het voertuig stilstaat;
  - gebruik te maken van een vervalst vervoerbewijs, van een vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een vervalste verminderingskaart;
  - gebruik te maken van een gepersonaliseerd vervoerbewijs, van een bewijsstuk dat recht geeft op gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een verminderingskaart, telkens op naam van een andere persoon.

- 1.2.8. De reiziger mag tijdens de rit de chauffeur niet hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren.
- 1.2.9. De reiziger wordt verzocht zijn zitplaats af te staan aan personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen en reizigers met jonge kinderen. Deze personen hebben voorrang om in het voertuig te stappen.
- 1.2.10. Dieren die zonder hinder op schoot kunnen worden gehouden, geleidehonden voor personen met een visuele handicap of honden die een politieambtenaar vergezellen, zijn gratis toegelaten op de voertuigen van De Lijn. Honden die niet op de schoot kunnen worden gehouden zijn eveneens gratis toegelaten als ze aan de leiband worden gehouden en, als ze een gevaar voor de andere reizigers zouden kunnen opleveren, een muilband dragen. Honden die niet op de schoot worden gehouden moeten op de vloer zitten. De reiziger moet zelf toezicht houden op het dier dat hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de bevuiling veroorzaakt door zijn dier dat hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade of de bevuiling door de schuld van De Lijn of een andere partij werd veroorzaakt.
- 1.2.11. De reiziger mag gratis handbagage meenemen (maximaal twee koffers van normale grootte), met inbegrip van een rolstoel, kinderwagen, boodschappenwagentje, vouwfiets of opvouwbaar step. De reiziger moet zelf toezicht houden op de handbagage die hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door zijn handbagage die hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade door de schuld van De Lijn werd veroorzaakt.
- 1.2.12. Op de Kusttram is het vervoer van een fiets toegestaan. De reiziger moet zelf zijn fiets op en af de Kusttram laden. De klant moet per fiets een bijkomend vervoerbewijs valideren. Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten. Een vouwfiets of opvouwbaar step wordt wel gratis vervoerd op de diensten van De Lijn. Voorwaarde is wel dat de vouwfiets of opvouwbaar step opgevouwen wordt en voldoet aan de regels van het vervoer van handbagage.
- 1.2.13. Het is een reiziger niet toegestaan te drinken of te eten op de voertuigen van De Lijn.

### **1.3. Rechten en plichten van De Lijn**

De Lijn heeft als taak het organiseren van personen vervoer in Vlaanderen volgens het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg volgens het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, gewijzigd bij besluit 26 januari 2007 en het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid.

- 1.3.1. Het merendeel van de voertuigen is toegankelijk en de toegankelijkheidsstatus van de haltes is beschikbaar op de website en de app van De Lijn. Dit maakt dat de rolstoelgebruiker de keuze heeft om zelf de toegankelijkheidsstatus van de open afstaphalte na te gaan of om gebruik te maken van de aanmeldmogelijkheid via de belbuscentrale. Bij gebruik van de aanmeldmogelijkheid wordt bijkomend de beschikbaarheid van een toegankelijk voertuig nagegaan. De chauffeur legt, indien nodig, de oprijplaat uit. Ook een begeleider of medereiziger mag de oprijplaat uitleggen. De rolstoelgebruiker betreedt het voertuig op eigen kracht, al dan niet met hulp van een begeleider, en positioneert zich op een correcte wijze op de voorziene rolstoelplaats. De rolstoelgebruiker kan mee als de voorbehouden rolstoelplaats op het voertuig beschikbaar is en de halte minimaal de status

toegankelijk mits assistentie heeft. Als de rolstoelgebruiker door omstandigheden niet mee kan, dan deelt de chauffeur de oorzaak mee aan de betrokken reiziger.

- 1.3.2. De chauffeur vraagt aan de reizigers om zo plaats te nemen in het voertuig dat de maximale bezetting van het voertuig mogelijk is. Hij weigert reizigers als het voertuig volzet is.
- 1.3.3. De chauffeur van een voertuig van De Lijn en de personen die belast zijn met het toezicht kunnen reizigers weigeren of hen verzoeken het voertuig te verlaten als ze de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn niet volgen.
- 1.3.4. De chauffeur kan dieren weigeren als ze een gevaar voor de andere reizigers kunnen opleveren, of hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van dieren weigeren.
- 1.3.5. De chauffeur kan pakjes of voorwerpen weigeren die, wegens hun omvang, aard of reuk, de andere reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van bagage weigeren.

## **2. DRAGERS VAN VERVOERBEWIJZEN**

Wanneer een reiziger gebruik wenste te maken van de vervoerdiensten van De Lijn, dient hij een vervoerbewijs van De Lijn aan te kopen. Mogelijke vervoerbewijzen zijn een enkelvoudige rit, een dagpas of een Omnipas abonnement. Deze worden uitvoerig beschreven in hoofdstuk 3.

Een vervoerbewijs wordt uitgegeven op een drager, die verschillende vormen kunnen aannemen. Mogelijke dragers zijn een MOBIB-kaart, contactloze EMV media (cEMV), een elektronische drager, een magnetische drager, een sms-bericht, een in-app bericht of papier. Deze worden uitvoerig beschreven in dit hoofdstuk.

### **2.1. MOBIB-kaart**

De MOBIB-kaart is een drager voor abonnementen van De Lijn. De algemene reisvoorwaarden van de MOBIB-kaart worden hieronder uiteengezet.

#### **Administratiekost en geldigheid**

Een MOBIB-kaart heeft steeds een geldigheidsduur van 5 jaar (= 60 maanden). Na deze periode kunnen er op de MOBIB-kaart geen nieuwe vervoerbewijzen meer verkocht worden. Het betreft hier de drager en niet het vervoerbewijs of abonnement op zich.

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

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

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

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

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

### **Niet ontvangen MOBIB kaart**

Klanten die hun MOBIB-kaart niet hebben ontvangen en De Lijn hiervan binnen de 1 maand na de aanvangsdatum van de MOBIB-kaart op de hoogte brengen, zullen gratis een nieuwe kaart ontvangen. De initieel uitgereikte kaart wordt op non-actief gezet. De lopende contracten op de MOBIB-kaart worden overgezet.

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

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

### **Defecte kaart**

Een defecte kaart moet steeds ingeleverd worden, anders spreken we van een verloren kaart. Een defecte of slecht werkende kaart, ingediend bij De Lijn binnen de 3 maanden na uitgifte, zal door De Lijn gratis vervangen worden. Er wordt maximaal 2 opeenvolgende keren gratis vervangen (= cumulatief met hetzelfde principe bij 'niet ontvangen' MOBIB-kaart). Vanaf de derde maal wordt de administratiekost van 10 euro ook toegepast bij vervanging van een defecte kaart binnen de eerste 3 maanden.

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

In geval van beschadiging van de MOBIB-kaart, kan De Lijn niet aansprakelijk gesteld worden. Indien de vervanging van de kaart noodzakelijk is, zal een administratieve kost van 10,00 euro worden aangerekend.

### **Klachten i.v.m. het gebruik of de inhoud van de kaart**

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

### **Eigendomsrecht**

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

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

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

### **Gebruik**

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

- De kaart moet bij iedere rit of overstap op het net van De Lijn verplicht gescand worden om geldig te kunnen reizen. (bij overstap)

- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van wijziging van zijn persoonsgegevens.
- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk te verwittigen in geval van verlies, diefstal, defect of beschadiging van de kaart.

### **Verlies**

Elke MOBIB-kaarthouder die zijn MOBIB-kaart (met daarop zijn Buzzy Pazz of Omnipas) kwijt is door verlies of diefstal, moet de dienst Abonnementen hiervan op de hoogte brengen.

De abonnee die zijn MOBIB-kaart kwijt is door verlies of diefstal, kan een duplicaat bekomen tegen betaling van de voorziene administratiekost. De prijs van een duplicaat voor een MOBIB-kaart is 10,00 euro. Na betaling van de administratiekost kan het duplicaat van de MOBIB-kaart onmiddellijk uitgereikt worden via een Lijnwinkel. In dit geval moet de abonnee of de persoon die het duplicaat aankoopt, zijn identiteit bewijzen aan de medewerker Lijnwinkel. De verloren MOBIB-kaart wordt steeds gedeactiveerd.

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

## **2.2. Contactloze EMV media**

Een contactloos EMV medium (cEMV) kan dienen als drager van een vervoerbewijs.

Op de voertuigen van de VVM De Lijn kunnen geen vervoerbewijzen worden aangekocht tegen directe betaling met cash geld. De voertuigen van de VVM De Lijn kunnen dus niet aanschouwd worden als verkooppunten in de zin van artikel 1.8.32.a) en b) van het Wetboek Economisch Recht dd. 28 februari 2013. De Lijn accepteert wel het gebruik van contactloze EMV media op de voertuigen: contactloze EMV bankkaarten (debetkaart, kredietkaart en prepaid bankkaart), smartphones met betaalapps voor contactloos betalen (bv van banken, Google Pay, Apple Pay, ...) met een gekoppelde bankkaart.

### **Gebruiksmodaliteiten**

Met een contactloos EMV medium (cEMV) kan een reiziger opstappen om zijn rit met bus en tram te betalen. Door zijn contactloos EMV medium te gebruiken, kan de reiziger aantonen dat hij geldig reist. Contactloze cEMV media kunnen gebruikt worden op alle bussen en trams van De Lijn met uitzondering van de belbussen en de Limburgse snellijnen.

Er kan enkel gereisd worden met contactloze EMV media indien deze worden geaccepteerd; initieel worden enkel Mastercard/Maestro en Visa/VPay geaccepteerd. De Lijn behoudt het recht om het gebruik van uw contactloze EMV media te weigeren (bv. als de bankkaart gerapporteerd werd als gestolen).

Een contactloos EMV medium kan slechts gebruikt worden voor 1 reiziger. Samen reizen met meerdere personen met hetzelfde contactloos EMV medium is niet mogelijk. De reiziger moet het contactloos EMV medium tijdens de rit steeds bij zich hebben.

Om het correcte tarief te betalen voor een opstap met overstap moet bij overstap hetzelfde contactloos EMV medium gebruikt worden. Bijvoorbeeld als je opstapt met je contactloze bankkaart en overstapt met je smartphone met Google/Apple Pay, dan word je tweemaal een enkele rit aangerekend.

Bij het eerste gebruik van de dag van een contactloos EMV medium wordt aan De Lijn toestemming gegeven om het tarief van maximaal 3 enkele tickets te reserveren op de gekoppelde zichtrekening tot de betalingstransactie effectief wordt uitgevoerd. (Art. 75 PSD II). Bij het gebruik van een contactloze debet kaart moet er voldoende saldo op de gekoppelde bankrekening staan, met een minimum van het tarief van 3 enkele tickets.



Bij elke opstap moet de reiziger zijn contactloos EMV medium voor de daartoe voorziene terminal houden en een positieve feedback krijgen van de terminal (groene vink). De reiziger moet daarbij geen PIN code ingeven. Als het contactloze EMV medium niet werd geaccepteerd, geeft de terminal negatieve feedback (rood kruis). Mogelijke redenen voor negatieve feedback zijn: onvoldoende saldo op de gekoppelde zichtrekening, verloren of gestolen cEMV medium, enz. De reiziger is dan niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs.

Overstappen naar andere voertuigen mag onbeperkt en kosteloos binnen een periode van 60 minuten na de eerste keer dat het contactloze medium door de terminal werd geaccepteerd. Bij elke opstap moet de reiziger opnieuw het contactloze medium voor de terminal houden en een positieve feedback krijgen van de terminal. Na overstap binnen 60 minuten van de eerste keer dat het contactloze medium voor de terminal werd gehouden, mag de rit worden uitgereden ook als de periode 60 van minuten verlopen is.

Door het contactloze cEMV medium voor de terminal te houden wordt aan De Lijn toelating gegeven om het corresponderende bedrag van de rit te verrekenen.

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een rit te betalen met een contactloos EMV medium. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen. Als het contactloos EMV medium niet werkt, dient de reiziger een ander contactloos EMV medium te gebruiken of moet hij een ander geldig vervoerbewijs aanschaffen voor zijn rit.

### **Verzakingsrecht**

De reiziger beschikt niet over het recht om te verzaken aan zijn aankoop van een vervoerbewijs aangekocht met behulp van een contactloos EMV medium.

### **Controle**

Bij controle geeft de reiziger het gebruikte contactloos cEMV medium aan de controleur ter controle, die kan verifiëren of het medium correct gebruikt is om te betalen.

### **Verrekening**

Op het einde van een reisdag (die loopt van 03.00 's ochtends tot 02.59 's ochtends de dag erna) wordt berekend wat er betaald moet worden aan De Lijn voor alle ritten die gedurende de dag gemaakt zijn. Dit wordt automatisch verrekend. Normaliter gebeurt dit binnen een paar dagen maar het kan in uitzonderlijke gevallen tot 30 dagen duren.

Indien een verrekening door De Lijn niet slaagt, is er een openstaande schuld. De Lijn zal automatisch een openstaande schuld trachten te vereffenen via de bank gedurende 30 dagen. De reiziger kan zijn schuld ook vereffenen via het klantenportaal. Na het vereffenen van de schuld kan het contactloos EMV medium opnieuw gebruikt worden.

### **Klantenportaal**

De reiziger heeft online de mogelijkheid om na te kijken welke ritten uitgevoerd zijn met een specifiek contactloos EMV medium. Dit kan enkel op een beveiligde website door het ingeven van de kaartgegevens of de referentiecode. De referentiecode is terug te vinden in het overzicht van uw bankverrichtingen met de vermelding 'De Lijn'.

### **Terminal**

Een witte cEMV terminal accepteert cEMV contactloze media. Op een werkende cEMV terminal worden minimaal de logo's van de geaccepteerde kaartschema's getoond. Als een witte cEMV terminal defect is wordt een geel veld met zwarte radarwielegetoond. Ofwel dient de reiziger in dat geval een andere witte cEMV terminal te gebruiken op een tram, of moet hij een ander geldig vervoerbewijs aanschaffen.

### **2.3. Elektronische drager**

Een elektronische drager is een papieren ticket met een chip hierin verwerkt die de nodige gegevens van het vervoerbewijs bevat. Deze drager is niet oplaadbaar en kan onder andere worden gebruikt voor een enkelvoudig ticket, een dagpas, een lijnkaart. De algemene reisvoorwaarden van de elektronische drager worden hieronder uiteengezet.

#### **Verkoopkanalen**

Elektronische dragers zijn te koop in voorverkoop via verkoopautomaten (AVM), externe voorverkoop of de Lijnwinkels. De plaats van aankoop genereert geen onderscheid in tarief. De locaties van verkooppunten zijn raadpleegbaar op de website van De Lijn. De opgenomen verkoopkanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

#### **Scannen**

De elektronische drager moet bij elke opstap op het voertuig gescand worden. Ook bij een overstap dient de elektronische drager gescand te worden.

Als een elektronische drager geweigerd wordt door de scanapparatuur, moet de klant een ander geldig vervoerbewijs aankopen.

#### **Geldigheid**

Aan een verplaatsing met een vervoerbewijs op elektronische drager is steeds een tijdslimiet gekoppeld. Deze verschilt per type vervoerbewijs. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbeperkt reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen de tijdslimiet, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na de tijdslimiet mag hij niet meer overstappen.

Het is de tijdsaanduiding op de ontwaardingsapparatuur die de tijdslimiet bepaalt. Bij een elektronische drager wordt de tijdslimiet opgeslagen op de chip.

Elektronische dragers hebben een vervaldatum. Wanneer de vervaldatum verstreken is, kan de reiziger de niet-gebruikte vervoersbewijzen uitgegeven op de overeenkomstige drager niet recupereren.

#### **Terugbetaling**

Een vervoerbewijs op een elektronische drager wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Het defecte elektronische drager wordt door De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

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

### **2.4. Magnetische drager**

Een magnetische drager is een papieren ticket met een magneetstrip hierin verwerkt die de nodige gegevens van het vervoerbewijs bevat. Deze drager is niet oplaadbaar en kan onder andere worden gebruikt voor een enkelvoudig ticket, een dagpas, een lijnkaart. De Lijn zal de magnetische drager in de loop van het jaar 2020 uitfaseren. De algemene reisvoorwaarden van de elektronische drager worden hieronder uiteengezet.

#### **Verkoopkanalen**

Magnetische dragers zijn te koop bij de chauffeur en in voorverkoop via verkoopautomaten (AVM), externe voorverkoop of de Lijnwinkels. De locaties van verkooppunten zijn raadpleegbaar op de website van De Lijn. De opgenomen verkoopkanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

### **Registreren**

De magnetische drager moet bij elke opstap op het voertuig in het ontwaardingstoestel worden ingebracht. Ook bij een overstap dient de magnetische drager in het ontwaardingstoestel te worden ingebracht.

Als een magnetische drager geweigerd wordt door het ontwaardingstoestel, moet de klant een ander geldig vervoerbewijs aankopen.

### **Geldigheid**

Aan een verplaatsing met een vervoerbewijs op magnetische drager is steeds een tijdslimiet gekoppeld. Deze verschilt per type vervoerbewijs. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbeperkt reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen de tijdslimiet, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na de tijdslimiet mag hij niet meer overstappen. Het is de tijdsaanduiding op de magnetische drager die de tijdslimiet bepaalt.

### **Terugbetaling**

Een vervoerbewijs op een magnetische drager wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Een defecte magnetische drager wordt door De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

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

## **2.5. Sms-bericht**

Vervoerbewijzen kunnen afgeleverd worden onder de vorm van een sms-bericht. Dit sms-bericht kan de drager zijn van onder andere een sms-ticket, een sms-dagpas. De algemene reisvoorwaarden van deze drager worden hieronder uiteengezet.

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

### **Aanvraag van een sms-vervoerbewijs**

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

Om een geldig sms-vervoerbewijs aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884. De boodschap verschilt per type vervoerbewijs: bijvoorbeeld 'DL' voor een sms-ticket of 'DLD' voor een sms-dagpas.

Het gebruik van hoofdletters en kleine letters is toegelaten (bvb, 'DL', 'dl', 'Dl', ...) evenals van spaties voor, in en achteraan (bvb, ' DL ', 'dl', ' DL ', ...). Foutieve boodschappen (bvb, 'DLA', 'DLL') worden niet aanvaard. Voor deze boodschappen worden geen sms-vervoerbewijzen afgeleverd. De aanvragende reiziger zal hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

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

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

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

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

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

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

### **Operatorvergoeding**

De klant betaalt een operatorvergoeding van 0,15 euro voor elk bericht verstuurd naar het betalend nummer 4884. Dit bedrag wordt aangerekend ook indien er geen sms-ticket kan worden uitgegeven, bv. in het geval van een foutmelding.

### **Kenbaar maken**

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

### **Geldigheid**

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

De ontvangst van een sms-vervoerbewijs geeft recht op een bepaalde maximale reistijd (bv. 60 minuten voor een sms-ticket). Voor het verstrijken van de reistijd mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw sms-vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen sms-bericht. Eventuele bijkomende voorwaarden voor gebruik van speciale sms-vervoerbewijzen zijn opgenomen in het sms-vervoerbewijs. Dit betreft bv. geografische beperkingen of enkel geldig in combinatie met voorleggen toegangsbewijs P&R parking.

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

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

Het is de reiziger niet toegestaan om:

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

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

### **Terugbetaling**

De prijs van het sms-ticket en de operator kost van het sms-bericht waarmee het sms-ticket wordt aangevraagd worden niet terugbetaald.

### **Verzakingsrecht**

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

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

### **Verwerking persoonsgegevens**

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

### **Klantendienst**

Voor meer informatie rond sms-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (delijn.be) of bij de LijnInfo. Bij problemen met een specifiek sms-ticket, kan de reiziger eveneens terecht bij de LijnInfo op het telefoonnummer 070 220 200 (0,30 euro/minuut). De openingsuren van De LijnInfo staan vermeld op de website van De Lijn.

### **Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets**

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

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

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

## **2.6. In-app bericht**

Vervoerbewijzen kunnen afgeleverd worden onder de vorm van een in-app bericht, die hetzij via een mobiele app van een m-leverancier, hetzij via de mobiele app van De Lijn op een smartphone kunnen worden aangekocht. Dit bericht kan de drager zijn van onder andere een m-ticket, een m-daypass, een m-card10. De algemene reisvoorwaarden van deze drager worden hieronder uiteengezet.

### **Gebruik app**

Reizigers moeten de app van De Lijn of een m-leverancier naar keuze downloaden en een account aanmaken om van de m-diensten te kunnen genieten. Vervolgens dienen ze de gebruiksvoorwaarden van de aanbieder (De Lijn of een m-leverancier) te aanvaarden.

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

**Service fee**

Het is toegelaten dat m-leveranciers service fees aanrekenen voor het downloaden en/of het gebruik van hun applicatie. Het is niet toegelaten aan de m-leverancier om het tarief van het vervoerbewijs zelf te verhogen. De Lijn zelf rekent geen service fee of kosten aan voor het gebruik van de De Lijn applicatie.

**Verkoopkanalen**

De betaling van het m- vervoerbewijs gebeurt hetzij via een m-leverancier, hetzij via De Lijn. M-leveranciers die m-producten aanbieden, verkopen deze producten voor naam en voor rekening van De Lijn.

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

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

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

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

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

Naargelang de aanbieder van het m-vervoerbewijs (De Lijn of een m-leverancier) dient het vervoerbewijs na aankoop nog geactiveerd te worden. De reiziger dient te beschikken over een actief m-vervoerbewijs vooraleer hij op het voertuig stapt. Indien de reiziger het vervoerbewijs niet activeert, wordt de reiziger bij een eventuele controle beschouwd als een reiziger zonder geldig vervoerbewijs.

**Kenbaar maken**

De reiziger moet zijn actief m-vervoerbewijs bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt. Indien het m-vervoerbewijs niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de chauffeur de reiziger vragen om het m-vervoerbewijs, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

**Geldigheid**

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

Een geactiveerd m-vervoerbewijs geeft recht op een bepaalde reistijd. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw m-vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen m-vervoerbewijs. Eventuele bijkomende voorwaarden voor gebruik van speciale m-vervoerbewijzen zijn opgenomen in het vervoerbewijs. Dit betreft bv. geografische beperkingen of enkel geldig in combinatie met voorleggen toegangsbewijs P&R parking.

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

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde smartphone meerdere m-vervoerbewijzen aankopen. Voor iedere reiziger moet een m-vervoerbewijs worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige m-vervoerbewijzen (één m-vervoerbewijs per reiziger) die op één en dezelfde smartphone worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de smartphone gedurende de rest van de reis bij zich houden. Indien het m-vervoerbewijs wordt uitgegeven op naam van een reiziger, dan dient de betrokken reiziger zich in het reisgezelschap te bevinden gedurende de volledige reis.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

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

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

### **Terugbetaling**

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

### **Verzakingsrecht**

De reiziger beschikt niet over het recht om te verzaken aan de aankoop van een m-vervoerbewijs nadat het m-vervoerbewijs geactiveerd werd. Bij een vervoerbewijs dat recht geeft op meerdere reizen (bv. m-card10), vervalt het verzakingsrecht van de klant van zodra hij 1 rit van het desbetreffende m-product geactiveerd heeft.

### **Verwerking persoonsgegevens**

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

### **Bijzondere controleprocedure inzake m-vervoerbewijzen**

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

De reiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig m-vervoerbewijs bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig m-vervoerbewijs voor te leggen.

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

## **2.7. Drager op papier of e-mail of elektronische download**

Vervoerbewijzen op papier, e-mail of elektronische download kunnen afgeleverd worden op naam van een specifieke reiziger. Deze vervoerbewijzen kunnen worden aangekocht via de website van De Lijn of via een 3e partij waar De Lijn een overeenkomst mee heeft.

Het vervoerbewijs op papier of e-mail zal steeds de volgende gegevens bevatten:

- De naam en voornaam van de reiziger.
- Een unieke veiligheidscode voor het identificeren van het vervoerbewijs.
- De geldigheidsperiode van het vervoerbewijs, inclusief start- en eind-tijdstip.
- Indien het vervoerbewijs toelaat dat meerdere reizigers samen mogen reizen: het maximum aantal reizigers dat gelijktijdig mag reizen met het vervoerbewijs. De reiziger voor op wiens naam het vervoerbewijs is uitgegeven dient zich steeds in het reisgezelschap te bevinden.
- Eventuele bijkomende documenten waarover de reiziger dient te beschikken om gebruik te mogen maken van het vervoerbewijs, bv. toegangsticket van P&R of evenement.
- Indien van toepassing, bijkomende beperkingen inzake gebruiksrecht voor het desbetreffende vervoerbewijs, bv. inzake geografische regio of lijnnummer.

### **Verkoopkanalen**

De aankoop van het vervoerbewijs kan gebeuren via de website van De Lijn of via een website van een 3e partij. Deze kan het vervoerbewijs van De Lijn aanbieden, al dan niet in combinatie met een ander product of toegangsbewijs.

### **Registratie en aankoop**

Wanneer reizigers een vervoerbewijs aankopen via de website van De Lijn, moeten ze zich registreren en een account aanmaken. Dit kan vanuit de website van De Lijn of vanuit de website van de 3de partij. Vervolgens dienen ze de gebruiksvoorwaarden te aanvaarden. Om een vervoerbewijs te kunnen bestellen, dient de reiziger over de mogelijkheid te beschikken om de online aankoop te kunnen vervolledigen. Bij het maken van de account, zal de reiziger een aantal persoonsgegevens doorgeven die de reiziger uniek identificeren. De vervoerbewijzen die vervolgens worden aangekocht, zullen worden uitgegeven voor de betrokken reiziger.

Wanneer omwille van technische redenen, geen vervoerbewijs aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door de website van De Lijn of door de 3e partij. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs of reden om zonder geldig vervoerbewijs te reizen..

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

### **Geldigheid**

Vervoerbewijzen zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen. Voor sommige vervoerbewijzen zijn bijkomende beperkingen van toepassing, bv. regio waarbinnen gereisd mag worden of lijnnummer. Deze bijkomende beperkingen worden expliciet vermeld op het uitgegeven vervoerbewijs.

Een vervoerbewijs geeft recht op een bepaalde reistijd. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen vervoerbewijs.



Het is een individuele reiziger niet toegestaan om gebruik te maken van een vervoerbewijs uitgegeven op naam van een andere persoon. Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd. Als meerdere personen samen reizen moet iedere reiziger over een geldig vervoerbewijs beschikken en dient de reiziger op wiens naam het vervoerbewijs is uitgegeven zich steeds in het reisgezelschap te bevinden.

### **Terugbetaling**

De prijs van het vervoerbewijs wordt onder geen enkel beding terugbetaald.

### **Verwerking persoonsgegevens**

De bestelling door een reiziger van een vervoerbewijs op papier of e-mail zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens

### **Bijzondere controleprocedure inzake vervoerbewijzen uitgegeven op papier of e-mail**

In geval van controle, dient de reiziger steeds een duidelijk leesbare print op papier of een digitale versie van het vervoerbewijs te kunnen voorleggen evenals de eventuele bijkomende documenten vermeld in de bijzondere voorwaarden van het uitgegeven vervoerbewijs. De controleur kan de reiziger vragen om de persoonsgegevens evenals de veiligheidscode volledig zichtbaar te maken.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van vervoerbewijzen op papier of e-mail de identiteit van de reiziger na te gaan en deze door te geven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van deze informatie de geldige aankoop van een vervoerbewijs kan nagaan.

## **3. VERVOERBEWIJZEN**

Wanneer een reiziger gebruik wenste te maken van de vervoerdiensten van De Lijn, dient hij een vervoerbewijs van De Lijn aan te kopen. Mogelijke vervoerbewijzen zijn een enkelvoudige rit, een dagpas of een Omnipas abonnement. Deze worden uitvoerig beschreven in dit hoofdstuk.

Dit vervoerbewijs wordt uitgegeven op een drager, die verschillende vormen aannemen. Mogelijke dragers zijn een MOBIB-kaart, contactloze EMV media (cEMV), een elektronische drager, een magnetische drager, een sms-bericht, een in-app bericht of papier. Deze worden uitvoerig beschreven in hoofdstuk 2.

De Lijn biedt verschillende types vervoerbewijzen aan, waaraan specifieke kenmerken zijn verbonden wat betreft geldigheidsduur, geografische omvang, modaliteiten inzake het verkrijgen ervan, aard van de drager, enz. Deze kenmerken worden voor elk vervoerbewijs vastgelegd in de beschrijving die er in dit document van gegeven wordt. De tarieven van de verschillende vervoerbewijzen worden vastgelegd door de Vlaamse Regering. Daarnaast kan De Lijn – al dan niet in samenspraak met partners – bijzondere/tijdelijke vervoerbewijzen aanbieden, met afwijkende specifieke kenmerken.

De gebruiker dient zich op elk moment en zonder compensatie te schikken naar elke (tarief- of andere) wijziging van zijn vervoerbewijs in gebruik alsook naar iedere wijziging in het aanbod van De Lijn of meer algemeen in de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de openbare vervoerdienst, ingevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegde orgaan met inachtneming met de geldende regelgeving, of ingevolge wijzigingen vastgesteld door of overeengekomen met de bevoegde instanties of organen van de andere openbaarvervoernetten waarmee De Lijn in het kader van de interoperabiliteit samenwerkt (MIVB, TEC en NMBS).

Elke gebruiker van het netwerk van De Lijn moet een geldig vervoerbewijs bij zich hebben. Bij wijze van uitzondering reizen kinderen jonger dan 6 jaar gratis indien zij vergezeld worden door een meerderjarige in het bezit van een geldig vervoerbewijs en deze volwassene niet

vergezeld wordt door meer dan 4 kinderen van minder dan zes jaar. Voor elk extra kind moet de prijs van een vervoerbewijs van één (1) rit betaald worden.

De gebruiker moet zijn vervoerbewijs voorleggen op ieder verzoek van het controlepersoneel van De Lijn dat optreedt in de uitoefening van zijn functie. Wanneer hij in het bezit is van een nominatief vervoerbewijs, dan moet hij zijn identiteit bewijzen aan ieder lid van het controlepersoneel van De Lijn dat optreedt in de uitoefening van zijn functie en hierom vraagt.

De lijst van vervoerbewijzen en de types dragers waarop de respectievelijke vervoerbewijzen worden aangeboden zijn niet limitatief, noch afdwingbaar.

### **3.1. Abonnementen**

#### **3.1.1. Omschrijving**

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

#### **3.1.2. Tariefbepaling**

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

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

Tussen deze vier abonnementen is een prijsverschil mogelijk.

De abonnementen zijn volledig en vooraf te betalen, hetzij contant of met de toegelaten betaalkaart, bij uitreiking in een Lijnwinkel, hetzij per overschrijving bij verzending per post, hetzij via een online e-commerce transactie.

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

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

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

#### **3.1.3. Abonnementen tegen verminderd tarief**

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

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

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

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

Bestaande abonnementen tegen verminderd tarief:

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

Elk abonnement wordt hierna in een afzonderlijk hoofdstuk besproken.

### 3.1.3.1. Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar

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

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

De korting wordt automatisch toegekend en bedraagt:

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

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

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

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

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

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

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

De geleverde bewijsstukken mogen maximaal 3 maanden oud zijn.

#### COMBINATIES VAN KORTINGEN - HIËRARCHIE:

- Wanneer een Buzzy Pazz uitgereikt wordt, kunnen er drie partijen zijn waarmee rekening moet gehouden worden voor de betaling, namelijk het gezin, een lokale overheid als derdebetaler voor zijn inwoners, en een andere derdebetaler, bv. de werkgever.
- De Buzzy Pazzen met tussenkomst van een derdebetaler (bv. werkgever of andere instantie die niet fungeert als lokale overheid) worden in het kader van de toekenning van gezinskorting niet meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazzen binnen het gezin.
- De gezinskorting is wel combineerbaar met de derdebetalerssystemen afgesloten met lokale overheden (Indien de lokale overheid tussenkomt op de volledige Buzzy Pazz doelgroep 12-24). Als een overeenkomst werd gesloten tussen De Lijn en een lokale overheid in het kader van het derdebetalerssysteem, waarbij de lokale overheid tussenkomt in de kostprijs van de Buzzy Pazzen van haar inwoners, wordt eerst de gezinskorting toegepast. De tussenkomst door de lokale overheid wordt berekend op het resterend saldo. Als laatste wordt desgevallend de korting van de onderwijsinstelling verrekend.
- De abonnee betaalt steeds het resterende deel van de kostprijs van de Buzzy Pazzen, na verrekening van alle bovenstaande kortingen, en rekening houdend met de hiërarchie zoals die hierboven omschreven staat.
- In alle bovenstaande gevallen wordt er geen rekening gehouden met werkgeversbijdragen die achteraf aan de werknemer terugbetaald worden. De Lijn heeft hier geen zicht op en kan er bijgevolg geen rekening mee houden voor wat betreft de toekenning van de andere soorten kortingen. In zulke gevallen is het mogelijk dat iemand die in een gemeente of stad woont die een tussenkomst betaalt in de kostprijs van het abonnement, daarnaast ook nog een gedeelte van de kostprijs van zijn abonnement via zijn werkgever recupereert.
- Voor rechthebbende kinderen uit het bijzonder onderwijs wordt de Buzzy Pazz door de school betaald. In dit geval moeten de Buzzy Pazzen behandeld worden als abonnementen waarbij de werkgever een derdebetalerssysteem afgesloten heeft met De Lijn. Buzzy Pazzen die op deze manier aangekocht worden, mogen dus niet meegerekend worden bij de berekening van de gezinskorting. Op deze Buzzy Pazzen mag enkel de tussenkomst door een lokale overheid als derdebetaler worden toegepast.
- De gezinskorting op de Buzzy Pazz 12-24 jaar zijn niet cumuleerbaar met de hierna behandelde kortingen. Dit houdt in dat Buzzy Pazzen 12-24 jaar die door de hierna behandelde kortingen gratis of tegen verminderd tarief zijn afgeleverd, niet worden meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazzen binnen het gezin voor wat betreft de toekenning van gezinskorting.

#### 3.1.3.2. Buzzy Pazz 6-11 jaar

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

#### 3.1.3.3. Omnipas 65+

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

#### 3.1.3.4. VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)

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

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

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

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

#### 3.1.3.5. VT-abonnement (VT = verhoogde tegemoetkoming)

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

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

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

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

#### 3.1.3.6. Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden

Volgende groepen personen hebben recht op gratis openbaar vervoer:

- ex-militairen, politieke gevangenen en oorlogsinvaliden:
  - de categorieën van oorlogsinvaliden (in het bezit van een verminderskaart 75 % met code 30, 31, 32, 50, 51 en 52) en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten, en van wie de verminderskaarten uitgereikt worden door de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën
  - de begeleiders die deze invaliden, die visueel gehandicapt zijn of niet in staat zijn alleen te reizen, vergezellen, worden gratis vervoerd, wanneer de

verminderingkaart van de invalide de vermelding “Begeleider toegelaten” draagt; of wanneer de invalide houder is van een “Kaart voor Begeleider” van De Lijn

- oud-strijders en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten en van wie de verminderingkaarten van 75 % en 50 % uitgereikt worden door de FOD Mobiliteit en Vervoer, de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën .

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

#### 3.1.3.7. VDAB-jobpas

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

#### 3.1.3.8. Buzzy Pazz en Omnipas voor personen met een handicap

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

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

Om dit gratis abonnement te kunnen uitreiken moeten rechthebbenden in het bezit zijn van een geldige MOBIB-kaart. De Lijn stuurt voor de aankoop van een MOBIB-kaart een betalingsuitnodiging. Aan de rechthebbenden met een geldige MOBIB-kaart wordt vervolgens automatisch een abonnement uitgereikt door De Lijn.

#### 3.1.4. Verkoopkanalen

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

- aan het loket in een Lijnwinkel
- schriftelijk via de dienst Abonnementen
- via e-commerce

Niet alle abonnementen zijn echter in de 3 verkoopkanalen beschikbaar.

##### **In de Lijnwinkel**

Abonnementen kunnen in de Lijnwinkel tegen contante betaling onmiddellijk afgeleverd worden indien de klant over een geregistreerde MOBIB-kaart beschikt. Bij de aanvraag van een nieuwe MOBIB-kaart, ontvangt de reiziger, na betaling en indien gewenst, een tijdelijk vervoerbewijs om de periode tussen de ingangsdatum van het abonnement en het ontvangen van de Mobib-kaart te overbruggen. De MOBIB-kaart wordt binnen de 15 dagen thuis gestuurd.

##### **Schriftelijk via de dienst abonnementen**

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

Een schriftelijke aanvraag voor een Buzzy Pazz of Omnipas via de dienst Abonnementen moet gebeuren door middel van het specifieke aanvraagformulier Buzzy Pazz of Omnipas of via het webformulier. Bij de aanvraag van een abonnement moet het rijksregisternummer van de begunstigde genoteerd worden. De aanvrager vult al de hem toegewezen rubrieken volledig in en dient zijn aanvraagformulier ten minste 15 kalenderdagen vóór de gewenste begindatum van het abonnement in bij de dienst Abonnementen van De Lijn. Deze dienst zendt een uitnodiging tot betaling van het aangevraagde abonnement.

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

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

### **Abonnementen via e-commerce**

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

Volgende abonnementen zijn online verkrijgbaar:

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

Bovenstaande lijst is niet limitatief.

Buzzy Pazzen 12-24 jaar met gezinskorting waarbij de kinderen niet voorkomen op het attest samenstelling gezin kunnen online niet toegekend worden. Een Buzzy Pazz of Omnipas aan VT of VG tarief kan niet online aangekocht worden.

Het abonnement kan ten vroegste ingaan de volgende dag na aankoop en uiterlijk twee maanden daarna. Als de aankoop van het abonnement gepaard gaat met de aankoop van een nieuwe MOBIB-kaart, ontvangt de reiziger, na betaling en indien gewenst, een tijdelijk vervoerbewijs om de periode tussen de ingangsdatum van het abonnement en het ontvangen van de Mobib-kaart te overbruggen. De MOBIB-kaart wordt binnen de 15 dagen thuis gestuurd.

Algemene voorwaarden voor online abonnementen:

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

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

### 3.1.5. Verlenging

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

#### **Bij verlenging in een Lijnwinkel**

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

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

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

#### **Verlenging via betalingsuitnodiging**

Indien een abonnee is ingegaan op betalingsuitnodiging voor een verleningsvoorstel zal de dienst abonnementen na registratie van de betaling op de financiële rekening van de dienst Abonnementen van De Lijn, het abonnement aanmaken. Bij een eerste scan van de MOBIB-kaart zal het abonnement op de MOBIB-kaart geladen worden.

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

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

- abonnementen voor 1 maand aangekocht via een bankbetaling en waarvan de aanvangsdatum meer dan 1 maand in de toekomst ligt
- abonnementen voor 3 of 12 maanden
- abonnementen voor 1 maand aangekocht in een Lijnwinkel, tenzij de abonnee bij aankoop laat weten dat hij geen uitnodiging tot betaling wenst te ontvangen.



### **Bij verlenging via internet “online”**

Na betaling van de verlenging van het abonnement, zal de dienst abonnementen na registratie van de betaling op de financiële rekening van de dienst Abonnementen van De Lijn, het abonnement aanmaken. Bij een eerste scan van de MOBIB-kaart zal het abonnement op de MOBIB-kaart geladen worden.

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

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

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

### **3.1.6. Geldigheid**

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

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

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

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

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

De MOBIB-kaart (met daarop al of niet een abonnement) kan door een controleur in beslag worden genomen als het gebruikt wordt in omstandigheden die niet overeenstemmen met het bestaande reglement zoals:

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

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

### **3.1.7. Laattijdige uitreiking**

Als de aanvraag voor het kopen of verlengen van een Buzzy Pazz of Omnipas op een correcte manier gebeurt en het abonnement wordt door De Lijn laattijdig uitgereikt, kan De

Lijn de vervoerbewijzen die door de abonnee werden aangekocht tot op de datum van ontvangst van het abonnement, onder bepaalde voorwaarden terugbetalen:

- De abonnee moet de aangekochte vervoerbewijzen in afwachting van de ontvangst van zijn Buzzy Pazz of Omnipas bijhouden en deze bij zijn aanvraag tot terugbetaling voegen.
- De datum van uitgifte of ontwaarding van de ingeleverde vervoerbewijzen moet overeen stemmen met de dagen dat de abonnee normaal over zijn Buzzy Pazz of Omnipas had kunnen beschikken.
- Bij een laattijdige indiening van de abonnementsaanvraag, neemt de eventuele terugbetalingsperiode van de vervoerbewijzen slechts aanvang vanaf de 16<sup>de</sup> kalenderdag na ontvangst van het aanvraagformulier, en/of 10 kalenderdagen na de betaling van het abonnement op de financiële rekening van de dienst Abonnementen.
- Bij indiening van een onvolledig ingevulde abonnementsaanvraag of bij ontbrekende documenten, gebeurt de eventuele terugbetaling van vervoerbewijzen volgens de bepalingen van de vorige paragraaf, na ontvangst van de ontbrekende gegevens of de ontbrekende documenten.
- In geval van verlenging van zijn Buzzy Pazz of Omnipas heeft de abonnee recht op terugbetaling van de door hem aangekochte vervoerbewijzen indien de betaling door de abonnee op de financiële rekening van de dienst Abonnementen ten minste 10 kalenderdagen vóór de begindatum van zijn verlenging gelegen is.

### **3.1.8. Opzegging - terugbetaling**

Bij opzegging van een Buzzy Pazz of Omnipas wordt het abonnement op de MOBIB-kaart gedeactiveerd. Deze opzegging wordt enkel bij de dienst Abonnementen behandeld.

Bij terugbetaling van een Buzzy Pazz of Omnipas wordt steeds de administratiekost aangerekend, behalve bij een geldig verzakingsrecht bij online abonnementen. De administratiekost van 10,00 euro wordt geïnd door bij terugbetaling van een abonnement, het terug te betalen bedrag te verminderen met deze administratiekost. Als bij de terugbetaling van een Buzzy Pazz of Omnipas, het totaal terug te betalen bedrag, na aftrek van de administratiekost, lager is dan 1,00 euro dan wordt er geen terugbetaling uitgevoerd.

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

#### **Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement**

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

#### **Terugbetaling bij overlijden**

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

### Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing

Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20% gezinskorting, worden geen terugbetalingen gedaan. De abonnee kan zijn lopende Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar opzeggen, schriftelijk bij de dienst Abonnementen of in een Lijnwinkel.

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

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

### Terugbetaling voor jaarabonnementen.

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

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

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

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

Periode	% Terugbetaald
0	90%
1 <sup>ste</sup> 15 dagen 1 <sup>ste</sup> maand	70%
Resterende dagen 1 <sup>ste</sup> maand	55%
1 <sup>ste</sup> 15 dagen 2 <sup>de</sup> maand	40%
Resterende dagen 2 <sup>de</sup> maand	25%
Vanaf 3 <sup>de</sup> maand	0%

### Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief

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

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

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

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

### **3.1.9. Wettelijke werkgeversbijdragen**

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

## **3.2. Vervoerbewijzen met een kortere geldigheidsperiode**

### **3.2.1. Biljet chauffeur**

Een biljet chauffeur is een onpersoonlijk vervoerbewijs onder de vorm van een magnetische drager, enkel te koop bij de chauffeur. Het is geldig voor een rechtstreekse verplaatsing of een verplaatsing met één of meerdere geldige overstappen.

Voor een verplaatsing met een ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Een ticket is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.2. Ticket**

Het ticket is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een elektronische drager, onder de vorm van een magnetische drager of onder de vorm van een contactloos EMV medium (cEMV). Het is geldig voor een rechtstreekse verplaatsing of een verplaatsing met één of meerdere geldige overstappen.

Voor een verplaatsing met een ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Een ticket is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.3. Groepsbiljet**

Het groepsbiljet is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een elektronische drager of een magnetische drager, bestemd voor groepen vanaf 10 en tot maximaal 30 personen die gedurende de volledige verplaatsing samen reizen.

Voor een verplaatsing met een ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Het tarief van een groepsbiljet wordt bepaald op basis van een vast tarief per persoon per rit. Een groepsbiljet is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.4. Biljet Fiets**

Het biljet fiets is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een elektronische drager of een magnetische drager. Het vervoerbewijs Fiets geldt voor het meenemen van een fiets op

de Kusttram. De reiziger moet zelf zijn fiets in- en uitladen. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten. Voor zichzelf dient de reiziger ook over een geldig vervoerbewijs beschikken. Het vervoerbewijs Fiets wordt verkocht in de Lijnwinkels en AVM's aan de kust. De hier opgenomen verkoopkanalen zijn noch limitatief, noch afdwingbaar.

Het vervoerbewijs Fiets is geldig op de Kusttram binnen de tijdslimiet en zolang aan de geldigheidsvoorwaarden voldaan is. Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig.

### **3.2.5. sms-ticket**

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

Om een geldig sms-ticket aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884, met de boodschap: 'DL'. Voor een verplaatsing met een sms-ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Bij de prijs van het sms-ticket moet de operatorvergoeding bijgeteld worden. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Sms-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.6. sms-dagpas**

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

Om een geldig sms-ticket aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884, met de boodschap: 'DLD'. Voor een verplaatsing met een sms-ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Bij de prijs van het sms-ticket moet de operatorvergoeding bijgeteld worden. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 24 uur gekoppeld. Sms-dagpassen zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.7. m-ticket**

Een m-ticket is een elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een in-app vervoerbewijs, die via de mobiele app van De Lijn of via de mobiele app van een m-leverancier kan worden aangekocht.

Voor een verplaatsing met een m-ticket betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld die start bij de activatie van het ticket. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. M-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.8. m-daypass**

Een m-daypass is een elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een in-app vervoerbewijs, die via de mobiele app van De Lijn of via de mobiele app van een m-leverancier kan worden aangekocht.

Voor een verplaatsing met een m-daypass betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 24 uur gekoppeld die start bij de activatie van het vervoerbewijs. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. Een m-daypass is geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

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

Een m-card10 is een elektronisch vervoerbewijs in de vorm van 10 in-app m-tickets. De m-card10 kan via de mobiele app van De Lijn of via de mobiele app van een m-leverancier worden aangekocht.

Voor een verplaatsing met een m-card10 betaalt de reiziger een vast tarief. Met de aankoop van de m-card10 beschikt de reiziger over 10 m-tickets. Aan een verplaatsing met een m-ticket is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld die start bij de activatie van het ticket. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is. M-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

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

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

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

### **3.2.10. Lijnkaarten**

Het Lijnkaart is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een elektronische drager. Het is geldig voor een rechtstreekse verplaatsing of een verplaatsing met één of meerdere geldige overstappen. Een Lijnkaart is een kaart met een bepaald aantal ritten, waarvan per verplaatsing een rit wordt afgetrokken.

Voor een verplaatsing met een Lijnkaart betaalt de reiziger een vast tarief. Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. De Lijnkaart kan gebruikt worden voor verplaatsingen van 1 of meer personen die samen reizen. Een Lijnkaart is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

### **3.2.11. Dagpassen**

Het dagpas of meerdagenpas is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een elektronische drager.

Voor een verplaatsing met een dagpas of meerdagenpas betaalt de reiziger een vast tarief. Een dagpas of meerdagenpas is geldig op de dag van ontwaarding tot 3u59 na de laatste geldigheidsdag vermeld op de dagpas. Een dagpas of meerdagenpas is gedurende zijn geldigheidsduur onbepaald geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

Er zijn 4 soorten dagpassen:

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

### **3.3. Vrijkaarten**

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

Vrijkaarten moeten bij het opstappen op de voertuigen van De Lijn spontaan gescand worden of getoond worden aan de chauffeur. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft de vrijkaart niet getoond te worden aan de chauffeur.

#### **3.3.1. Vrijverkeerkaart De Lijn**

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

De Vrijverkeerkaart De Lijn wordt uitgereikt aan:

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

#### **3.3.2. Vrijkaart De Lijn**

Aan bepaalde personen kan door De Lijn een vrijkaart worden afgeleverd met een algemene of beperkte geldigheid. Op basis van het ministerieel besluit van 5 september 1997 wordt de vrijkaart De Lijn uitgereikt aan de stadswachters en buurttoezichers in de Vlaamse stadsgebieden en aan de veiligheidsbeambten in de 10 kustgemeenten.

#### **3.3.3. Kaart Kosteloze Begeleider**

De NMBS reikt de “Kaart Kosteloze Begeleider” uit die geldig is op de voertuigen van de NMBS, De Lijn, de TEC en de MIVB. De “Kaart Kosteloze Begeleider” geeft de persoon met een beperking het recht te reizen in gezelschap van een andere persoon met één enkel vervoerbewijs, namelijk dat van de persoon met een handicap. De persoon met een handicap betaalt het tarief waarop hijzelf recht heeft, rekening houdend met eventuele verminderingsskaarten en vrijkaarten. Op de geplastificeerde moederkaart staat de identiteitsfoto van de persoon met een handicap. Ze vermeldt naam, voornaam, geboortedatum, adres en vervaldatum.

#### **3.3.4. Vervoer van Politie**

De leden van de geïntegreerde politiediensten kunnen op vertoon van hun dienstkaart gratis rijden op alle voertuigen van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen. De dienstkaart van de politieagenten is oker- of blauwkleurig. Achteraan op de kaart wordt de functie van de agent vermeld in de drie landstalen. De dienstkaart is voorzien van een foto van de houder.

### 3.3.5. Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur

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

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

### 3.3.6. Personen met een visuele handicap

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

## 3.4. Gecombineerde vervoerbewijzen en specifieke stadstarieven

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

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

### 3.4.1. Specifieke stadstarieven

#### Brussel : Jump

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

De verschillende vervoerbewijzen zijn :

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

De toepassing van de tijdslimiet en de overstapvoorwaarden is voor Jump-vervoerbewijzen hetzelfde als voor een elektronische drager van De Lijn.

De Jump-vervoerbewijzen zijn geldig op :

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



De beperking voor het gedeelte Bourget – Brussels Airport is niet van kracht op Jump 24 uur, 48 uur en 72 uur. De voorstadskaart is ook geldig op de Brusselse voorstadsnetten van TEC en De Lijn en voor gebruik van 1<sup>e</sup> klasse bij NMBS.

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

#### **Brussel: MTB-abonnement**

MTB abonnementen worden uitgereikt door MIVB.

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

De geldigheidsduur bedraagt 1 maand of 12 maanden.

### **3.4.2. NMBS - De Lijn**

#### **Treinkaart NMBS - De Lijn**

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

Er zijn 3 modellen in omloop.

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

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

#### **Biljetten NMBS + De Lijn: B-dagtrip, B-evenement**

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

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

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

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

In het kader van de B-dagtrips kunnen vervoerbewijzen op maat uitgereikt worden.

## **Railease**

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

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

### **3.4.3. Euregio-ticket**

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

### **3.4.4. Vervoerbewijzen op maat**

Ter gelegenheid van evenementen worden specifieke vervoerbewijzen op maat uitgereikt. De prijs en de gebruiksmodaliteiten van deze vervoerbewijzen worden vermeld in een apart bericht.

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

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

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

De vervoerbewijzen op maat worden ingedeeld in volgende soorten:

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

De aanvragen moet minstens 3 weken vóór de eerste aanvangsdatum worden overgemaakt aan de directie Marketing & Verkoop. De directie Marketing & Verkoop moet van bij het begin betrokken worden bij de creatie van een vervoerbewijs op maat zodat daar waar nodig advies

kan worden gegeven in het belang van alle partijen (klant, chauffeur, De Lijn, technische mogelijkheden Prodata, ...).

#### 4. DERDE BETALERSYSTEMEN

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

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

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

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

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

##### **Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen**

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

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

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

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

De kostprijs voor de derdebetaler is gelijk aan  $\sum$  (prijs van het abonnement x procentuele tussenkomst op het abonnement). Er gebeurt een maandelijks facturatie.

##### **Systeem 2: tussenkomst op Lijnkaarten**

De Lijn levert op vraag van de derdebetaler meerrittenkaarten af voor 10 verplaatsingen tegen een vast tarief, die geldig zijn voor een welbepaalde verplaatsing (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied – geen verlenging van de reisweg mogelijk). Het door De Lijn vastgelegde type van

gemeentekaart kan via de externe voorverkooppunten verdeeld worden. Gemeentekaarten met afwijkende tarieven kunnen via gemeentelijke verkoopkanalen aangeboden worden.

De reiziger betaalt een verminderd tarief. De facturatie naar de derdebetaler gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaardingen.

### **Systeem 3: tussenkomst op biljetten**

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

De Lijn levert hiertoe op haar voertuigen een heen- en terugbiljet derdebetaler af (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied – geen verlenging van de reisweg mogelijk).

De reiziger betaalt niets of een verminderd tarief en ontvangt een biljet enkele reis.

De facturatie gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaardingen.

### **Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)**

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

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

Er worden abonnementen worden afgeleverd op een Mobib-kaart.

### **Systeem 5: Nieuwe Inwoners**

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

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

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

## **5. CONTROLES, ADMINISTRATIEVE GELDBOETES EN KOSTEN**

### **5.1. Controleprocedure**

5.1.1. Het controlepersoneel is belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden De Lijn en beschikt over een door de directeur-generaal ondertekend legitimatiebewijs.

5.1.2. Het controlepersoneel is gemachtigd om vervoerbewijzen of verminderingskaarten te controleren en eventueel in beslag te nemen, en om administratieve geldboetes of toezicht- en administratiekosten op te leggen. Elk vervallen, vervalst, bedrieglijk aangewend, of onleesbaar vervoerbewijs zal in beslag worden genomen.

- 5.1.3. Als het controlepersoneel een inbreuk vermoedt of vaststelt, mag het de betrokkene om zijn identiteitsbewijs vragen.
- 5.1.4. Bij het vaststellen van een inbreuk brengt het controlepersoneel de betrokkene onmiddellijk op de hoogte van het voornemen om een administratieve geldboete of een toezicht- of administratiekost op te leggen. Het controlepersoneel licht de dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
- 5.1.5. De reiziger die bij controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen of niet geldig met een contactloos betaalmiddel gescand heeft, ontvangt van het controlepersoneel een document waarop de procedure is uitgelegd voorzien van uur en datum vaststelling. Dit document geldt als vervoerbewijs voor de verplaatsing die de reiziger aflegt met het voertuig waarop de controle is uitgevoerd. Als de reiziger vervolgens overstapt op een ander voertuig van De Lijn, wordt hij als nieuwe reiziger beschouwd. De chauffeur mag op basis van een boetedocument dus geen overstapprocedure uitvoeren.
- 5.1.6. Indien de overtreder dit wenst, mag het controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen.
- 5.1.7. De overtreder kan binnen dertig dagen na de vaststelling van zijn inbreuk zijn opmerkingen aan de dienst Administratieve Boetes overmaken.
- 5.1.8. De dienst Administratieve Boetes zal binnen zestig dagen na de vaststelling van de inbreuk de beslissing tot het al dan niet opleggen van een administratieve geldboete via een (aangetekende) zending bevestigen.
- 5.1.9. De administratieve geldboete moet worden betaald binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes.
- 5.1.10. Als de overtreder binnen de vastgestelde termijn niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.
- 5.1.11. Binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes kan de overtreder via een aangetekende zending een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete aan de manager Financiële Administratie van De Lijn richten. De manager Financiële Administratie van De Lijn beslist over dit verzoek. Als de overtreder dit wenst, kan hij gehoord worden en zich laten bijstaan door een raadsman.
- 5.1.12. Gedurende het onderzoek van het verzoekschrift is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst.
- 5.1.13. De beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt genomen binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift. Deze termijn kan één maal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd.
- 5.1.14. De definitieve beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt gemotiveerd aan de overtreder. Dit gebeurt via een aangetekende brief.
- 5.1.15. Vanaf de kennisgeving van de uiteindelijke beslissing van de manager Financiële Administratie van De Lijn in verband met het verzoekschrift, begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn van dertig dagen. Als de overtreder deze administratieve geldboete binnen dertig dagen niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde

een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.

## 5.2. Administratieve geldboetes

Bij inbreuken op de verplichtingen van het publiek en de reizigers (hoofdstuk 1 & 2) is De Lijn gemachtigd een administratieve geldboete op te leggen.

Deze administratieve geldboete bedraagt:

- € 107,00 bij overtreding van hoofdstuk 1.1.1, hoofdstuk 1.2.2., en 1.2.3 en hoofdstuk 1.2.6
- € 250,00 bij overtreding van hoofdstuk 1.1.2 en hoofdstuk 1.2.7

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

- bij een overtreding van hoofdstuk 1.1.1, 1.2.2, 1.2.3, en 1.2.6:
  - a) bij een tweede overtreding: [€ 294,00];
  - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 400,00];
- bij een overtreding van hoofdstuk 1.1.2 en 1.2.7:
  - a) bij een tweede overtreding: [€ 400,00];
  - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 500,00].

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

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

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

## 6. BELBUS

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

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

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

- 1e: de reiziger krijgt een brief met uitleg over de reservatieprocedure en de gevolgen als de afspraken niet nageleefd worden.

- 2e keer: de reiziger wordt één maand<sup>1</sup> geschorst. Tijdens deze periode kan hij de belbus niet gebruiken.
- 3e keer en volgende: de reiziger krijgt een nieuwe schorsing voor één maand en een administratieve boete. Het bedrag van de boete verhoogt bij herhaling van de inbreuk binnen de 12 maanden.

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

## 7. GEVONDEN VOORWERPEN

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

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

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

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

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

## 8. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

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

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

1. controle uit te oefenen op de naleving door de klant van diens verplichting op basis van de wet en de Algemene Reisvoorwaarden en indien nodig het uitschrijven en administratief verwerken van administratieve boetes
2. na te gaan of de klant voldoet aan de voorwaarden gekoppeld aan een specifiek vervoerbewijs teneinde het betreffende vervoerbewijs te mogen gebruiken;

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

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

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

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

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

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

In het geval van abonnementen of vervoerbewijzen gecombineerd met andere operatoren van openbaar vervoer (waaronder maar niet beperkt tot NMBS, TEC, MIVB) deelt De Lijn de nodige persoonsgegevens mee aan de desbetreffende operator van openbaar vervoer. De gegevens die kunnen worden meegedeeld bij het aangaan van zulke contracten zijn: klantnummer, nummer van de MOBIB-kaart, naam, voornaam, geboortedatum, adres, geslacht, taal, het type en de geldigheid van de gekochte vervoerovereenkomst.

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

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

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

De Lijn heeft, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité voor het Rijksregister RR Nr 04/2006 van 1 maart 2006, de toelating om het Rijksregisternummer van de abonnee te



verwerken, alsook, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid Nr 07/018 van 24 april 2007 om toegang tot de KSZ te hebben, met het oog op de controle van de identiteit van de abonnee en/of de klant, zijn gezinssamenstelling en het vervuld zijn van de voorwaarden om al dan niet op bepaalde vervoerbewijzen recht te hebben. Er wordt geen gebruik gemaakt van een geautomatiseerde besluitvorming.

De persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan nodig voor het nastreven van de hogere vermelde doeleinden of voor zolang dat de wet vereist.. De specifieke bewaartermijnen kunnen ten alle tijden geraadpleegd worden op de website van De Lijn. De klant heeft ten allen tijde het recht om zijn persoonsgegevens in te kijken, een kopie te krijgen van de persoonsgegevens of om deze te laten corrigeren, te vervolledigen of verwijderen/wissen. De klant kan bovendien vragen om de verwerking te beperken of wegens zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens wanneer de wettelijke voorwaarden daartoe zijn vervuld.

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

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

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

Teneinde zijn hierboven beschreven rechten uit te oefenen, kan de klant een aanvraag richten via:

- [een online klantenreactie \(https://www.delijn.be/nl/contact/klantendienst/index.html\)](https://www.delijn.be/nl/contact/klantendienst/index.html);
- telefonisch via 070 220 200, (30 cent per minuut)
- of u kan via een aangetekend schrijven contact opnemen met de DPO van De Lijn, via volgend postadres:

VVM De Lijn  
Tav DPO  
Motstraat 20  
2800 Mechelen

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

## Lexicon

In deze 'Algemene reisvoorwaarden De Lijn' gelden de hierna opgesomde definities:

- abonnee: reiziger die voor zijn verplaatsing met De Lijn gebruik maakt van een abonnement
- AVM: Automatische verkoopautomaat van De Lijn, waarde reiziger zelf een vervoerbewijs van De Lijn kan aankopen.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming: de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.”
- belbus: bus voor vraagafhankelijk, geregeld vervoer, rijdt enkel uit na voorafgaande boeking door een reiziger, en bedient uitsluitend de haltes waarvoor op voorhand een aanvraag gedaan is
- bijzondere vorm van geregeld vervoer: geregeld vervoer van bepaalde categorieën reizigers met uitsluiting van andere reizigers, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers mogen op- of afstappen. De bijzondere vormen van geregeld vervoer omvatten onder meer het vervoer van werknemers van en naar het werk, of het vervoer van scholieren en studenten van en naar hun onderwijsinstelling
- Buzzy Pazz: abonnement voor jongeren van 6 tot en met 24 jaar, er wordt onderscheid gemaakt in een Buzzy Pazz 6-11 jaar en een Buzzy Pazz 12-24 jaar
- cEMV: contactloos medium (bv. debet of creditkaart) die dienst kan doen als drager van een vervoerbewijs. De kaart kan ook geëmuleerd worden op een telefoon, bv. apple/google pay. cEMV staat voor contactloos Europay, Mastercard and Visa.
- chauffeur: bestuurder van een tram of bus van De Lijn
- controlepersoneel: personeel door de minister aangesteld en belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene reisvoorwaarden De Lijn. Het beschikt over een door de directeur-generaal van de Vlaamse Vervoermaatschappij ondertekend legitimatiebewijs
- daluren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 9 en 16 uur en vanaf 19 tot 6uur.
- De Lijn: commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij (VVM)
- dienstregeling: tabel per lijn met vertrek- en aankomsttijden aan de belangrijkste haltes van de voertuigen van De Lijn, bestemd voor het geregeld vervoer
- evenement: plaatselijke, publieke gebeurtenis die een éénmalig of cyclisch karakter heeft en waarvoor speciale vervoerbewijzen met aangepaste tarieven kunnen voorzien worden, en waarvoor een speciaal aanbod kan voorzien zijn
- externe voorverkoop: verkoop van o.a. kaarten of dagpassen door derden, zoals o.a. krantenwinkels, buurtwinkels, supermarkten, NMBS-stations, ...
- FOD: Federale Overheidsdienst
- gebied: deel of geheel van het vervoergebied van De Lijn, waar een bepaald tarief en dienstregeling gelden

- geldigheidsduur: de duur uitgedrukt in uren, dagen of maanden waarbinnen een vervoerbewijs geldig is
- geregeld vervoer: stads- of streekvervoer van personen, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers kunnen op- of afstappen. Dit vervoer is voor iedereen toegankelijk.
- gezin: alle personen die officieel op eenzelfde adres wonen. Verwanten die niet officieel op hetzelfde adres wonen, worden niet als gezinsleden beschouwd. De samenstelling van een gezin kan worden aangetoond op basis van een attest gezinssamenstelling uitgereikt door de dienst bevolking van de gemeente of via een uittreksel uit <https://mijndossier.rrn.fgov.be/>, deze attesten mogen maximaal 3 maanden oud zijn. Bij een online bestelling, wordt de korting automatisch berekend op basis van de gegevens uit het rijksregister.
- groepsbiljet: biljet voor groepen vanaf 10 personen die samen reizen gedurende de volledige verplaatsing
- halte: stopplaats van het geregeld vervoer, aangeduid met een haltebord, waar reizigers mogen op- of afstappen
- hoofdontwaarder: ontwaardingstoestel dat bij de chauffeur opgesteld staat en dat door de chauffeur bediend wordt
- lijn van geregeld vervoer: de combinatie voor de bediening van haltes in het geregeld vervoer, aangeduid met een uniek lijnnummer
- Lijnwinkel: voorverkooppunt van De Lijn
- maand: 1 maand i.v.m. abonnementen (duplicaten, terugbetaling, enz...): periode van 28, 29, 30 of 31 opeenvolgende kalenderdagen te rekenen vanaf een bepaalde dag van een maand (= begindatum abonnement) tot en met de dag voorafgaand aan dezelfde datum (als de begindatum) van de volgende maand
- magneetkaart: een kaart ter grootte van een bankkaart (ongeveer 86 mm x 54 mm), voorzien van een magneetstrip. De magneetstrip kan door de ontwaardingsapparatuur van De Lijn gelezen en beschreven worden.
- magnetisch abonnement: abonnement onder de vorm van een magnetisch vervoerbewijs
- magnetisch vervoerbewijs: vervoerbewijs onder de vorm van een magneetkaart, die kan ontwaard worden
- m-daypass : Elektronisch vervoerbewijs dat via de m-applicatie van De Lijn kan aangekocht worden
- militairen: alleen de Belgische militairen van de Belgische overheid
- MIVB / STIB: Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Maatschappij die het stadsvervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert. STIB is de afkorting van de Franstalige benaming: Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
- M-leverancier : digitale dienstverlener die digitale vervoerbewijzen aflevert.
- m-Lijnkaart : elektronische Lijnkaart die recht geeft op 10 elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-leverancier en/of via de app van De Lijn op een smartphone kan aangekocht worden.

- m-ticketing : elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-Leverancier en/of via de app van De Lijn op een smartphone kunnen worden aangekocht
- nieuwe reiziger: Een reiziger die ofwel zijn rit aanvat, ofwel niet in aanmerking komt voor een geldige overstap
- NMBS: Nationale Maatschappij van de Belgische Spoorwegen
- Omnipas 25-64 jaar: abonnement voor personen vanaf 25 jaar tot en met 64 jaar
- Omnipas 65+ : abonnement voor personen die de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben
- Scannen: het geheel of gedeeltelijk verminderen van de waarde van een vervoerbewijs om de ritprijs te betalen, het registreren van een geldig vervoersrecht, of in het kader van cEmv de toestemming verlenen tot het debiteren van je rekening voor je verplaatsing. Scannen gebeurt aan de toestellen die hiertoe op de voertuigen van De Lijn geplaatst zijn
- ontwaardingsapparatuur: apparatuur op de voertuigen voor het schrijven, lezen, , ontwaarden en registreren van vervoerbewijzen
- overstappen: is het door de reiziger gebruik maken van twee of meer voertuigen binnen een bepaalde tijd om het bestemmingspunt van zijn reis te bereiken,
- post paid: betaalwijze waarbij op geregelde tijdstippen de geleverde diensten aan de klant gefactureerd worden
- prepaid: betaalwijze waarbij een klant voor geleverde diensten betaalt via het oplaadbare beltegoed op zijn SIM-kaart
- privacywet: de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, vanaf 25 maart 2018 wordt deze wet vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming
- psychotrope stof: stof die wijzigingen in de zielstoestand of in de geestelijke functies aanbrengt
- registreren: het lezen en schrijven van een vervoerbewijs door de ontwaardingtoestellen zonder financiële weerslag voor de reiziger
- reiziger: elke persoon die gebruik maakt van de diensten van De Lijn, of zich aan een halte, in een schuilhuisje of in een openbare ruimte van De Lijn bevindt
- reiziger in overstap: biljet- of kaartreiziger die voor het verstrijken van de tijdslimiet, van voertuig verandert om zijn reis verder te zetten of om terug te keren
- ritprijs: voor biljet- en kaartreiziger, de prijs die aangerekend wordt voor een verplaatsing met De Lijn. Bij een verplaatsing waarbij de reiziger één of meermaals moet overstappen, is de ritprijs de prijs voor het totale traject
- spitsuren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur

- SIM-kaart: een vooraf betaalde en vooraf geactiveerde kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een mobiel communicatietoestel en dat toegang geeft tot de diensten van de telecomoperator
- Smartticket: contactloos vervoerbewijs waarbij de soort en/of het aantal ritten op voorhand op de smartticket-chip vastgelegd is. De aanmaak van deze vervoerbewijzen gebeurt bij de producent, bij de diensten van De Lijn, aan een AVM of in een Lijnwinkel.
- Sms-dagpas : Elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een sms die bij bepaalde operatoren kan aangekocht worden
- sms-ticket : Elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een sms die bij bepaalde operatoren kan aangekocht worden
- stadslijn: lijn van geregeld vervoer die hoofdzakelijk een stadsgebied bedient
- stadsgebied: de stadsgebieden in Vlaanderen zijn Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout
- TEC: Transport en Commun. Commerciële benaming van SRWT (société régionale Wallonne du transport), maatschappij die het stads- en streekvervoer in het Waals Gewest organiseert
- telecomoperator: de telecomoperator die deelneemt aan sms-ticketing, zoals aangegeven door De Lijn en middels wiens sms-diensten de reizigers sms-tickets kunnen bestellen
- terminal :
- tijdslijm: de tijd tot wanneer een vervoerbewijs geldig is
- tijdstarief: principe waarbij een ontwaarding of een registratie van een biljet of een kaart, rekening houdend met de tijdslijm, recht geeft op vrij reizen en overstappen
- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- verkoopautomaat: toestel waarbij de reiziger zelf een vervoerbewijs kan aankopen. De Lijn heeft verkoopautomaten geplaatst nabij een aantal drukke openbaar vervoerpunten in o.a. Antwerpen, Gent, Oostende, Brugge, Sint-Niklaas, Mechelen, Blankenberge, ...
- verminderskaart: elk bewijs dat recht geeft op de aankoop of het gebruik van vervoerbewijzen tegen verminderd tarief
- vervoerbewijs: elk bewijs dat recht geeft op gebruik van de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn
- vervoerregio: een cluster van gemeenten die een samenhangend geheel vormen voor mobiliteit met een vervoerskern en een invloedsgebied;
- VG-statuut : Mensen met een leefloon of inkomensgarantie, een gewaarborgd inkomen, asielzoekers en jongeren begeleid door een voorziening van de Bijzondere Jeugdzorg. Met dit statuut komt men in aanmerking voor een jaarabonnement aan verminderd tarief
- VT-statuut: statuut erkend door het ziekenfonds waardoor iemand in aanmerking komt voor verhoogde terugbetaling in de gezondheidszorg. Met dit statuut komt men ook in aanmerking voor een abonnement aan verminderd tarief

- voertuig van De Lijn: elk publiek toegankelijk voertuig dat wordt ingezet voor het geregeld vervoer dat door De Lijn wordt georganiseerd
- voorverkoop: elke verkoop van een vervoerbewijs waarbij de reiziger de aankoop doet voor hij opstapt op een voertuig van De Lijn
- vraagafhankelijk geregeld vervoer: geregeld vervoer binnen een bepaald bedieningsgebied, waarbij de theoretisch vastgelegde ritten enkel na voorafgaandelijke boeking door de reizigers effectief worden uitgevoerd. Dit vervoer wordt meestal uitgevoerd door een belbus
- vrijkaart: elk document dat recht geeft op gratis vervoer op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn. Een vrijkaart kan zowel door een openbaarvervoerbedrijf als door een andere instantie worden uitgereikt
- Kaart voor verhoogde tegemoetkoming: Kaart voor weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen. De kaart voor verhoogde tegemoetkoming wordt door de NMBS uitgereikt op basis van een attest afgeleverd door de mutualiteit, aan personen met een verhoogde tussenkomst op hun gezondheidskosten. Deze kaart werd vervangen door de "verhoogde tegemoetkomingskaart". Hiermee kunnen zij een abonnement bekomen aan sociaal tarief