

ALGEMENE REISVOORWAARDEN DE LIJN (VLAAMSE VERVOERMAATSCHAPPIJ)

Geldig vanaf 1 SEPTEMBER 2022



De Lijn - Motstraat 20 - 2800 Mechelen

RPR Mechelen: 0242.069.537

BTW nr.: BE 0242.069.537

1 INHOUDSOPGAVE

2	Inleiding.....	3
2.1	Hoe kan je dit document gebruiken?.....	3
2.2	Over De Lijn	3
2.3	Onderwerp van deze algemene reisvoorwaarden	4
2.4	Wijziging van onze voorwaarden	5
3	Begrippenlijst	6
4	Het aanbod van De Lijn	8
4.1	Geregeld openbaar vervoer	8
4.2	De belbus	9
4.3	Vervoer voor specifieke gelegenheden en situaties	9
4.4	Zakelijk aanbod	10
4.5	Reisadvies.....	10
5	De reisproducten van De Lijn	11
5.1	Abonnementen	11
5.2	Tickets.....	12
6	Reizen met De Lijn	13
6.1	Reisregels voor een aangename reis	13
6.1.1	Je mag geen schade veroorzaken:	13
6.1.2	Je mag de andere reizigers niet storen:	13
6.1.3	Je mag de goede werking niet verhinderen:	14
6.1.4	Geldende Afspraken.....	14
6.1.5	Wat gebeurt er als je je niet houdt aan de geldende afspraken?	15
6.1.6	Specifieke regels inzake controle	18
6.2	Wat mag je tijdens je reis meenemen?.....	19
6.2.1	Handbagage	19
6.2.2	Fietsen.....	19
6.2.3	Dieren.....	19
6.3	Verwerking van persoonsgegevens	19
7	Vragen? Vraag het aan de klantendienst	20

2 INLEIDING

2.1 HOE KAN JE DIT DOCUMENT GEBRUIKEN?

Bedankt voor je interesse in de diensten van De Lijn!

Met dit document geven we je naast een handige gids over het gebruik van de diensten van De Lijn ook een overzicht van alle gedragsregels en gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn indien je gebruik maakt van deze diensten.

We hebben getracht om de lectuur van deze reisvoorwaarden zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken voor jezelf als reiziger door een duidelijke structuur aan te brengen. De rode draad in de structuur van de reisvoorwaarden is de ervaring van wat jij als reiziger aanvoelt bij de zoektocht naar, de aankoop en het gebruik van ons productenaanbod dat we hieronder kort beschrijven.

In de inleiding leggen we kort uit wie De Lijn is en waar ze voor staat. We geven je ook de nodige verwijzingen mee waar je meer informatie kan bekomen zowel op de website van De Lijn, de Ondernemingsdatabank en de besluiten en decreten die de opdracht van De Lijn reguleren.

Een overzicht van onze dienstverlening vind je in hoofdstuk 4: “Het aanbod van De Lijn”.

Vervolgens gaan wij nader in op de verschillende producten die wij binnen het kader van onze dienstverlening aanbieden aan de reiziger. Een overzicht van ons algemeen productenaanbod vind je in hoofdstuk 5: “De reisproducten van De Lijn”.

Eens je een product hebt aangekocht is het belangrijk om te weten welke regels je dient te respecteren bij het gebruik van onze diensten en wat de sancties zijn bij niet naleving van de regels. Een overzicht van de regels alsmede de boetes die van toepassing zijn bij niet naleving ervan vind je in hoofdstuk 6: “Reizen met De Lijn”.

Mocht je bij gebruik van onze diensten een probleem ondervinden dan zijn er verschillende manieren waarop De Lijn je kan ondersteunen. Een overzicht van de manieren waarop De Lijn je kan ondersteunen vind je in hoofdstuk 7: “Vragen”.

Een aantal begrippen uit deze “Algemene reisvoorwaarden” worden uitgelegd in de begrippenlijst in het hoofdstuk dat hierop volgt.

2.2 OVER DE LIJN

Onder de merknaam De Lijn biedt de Vlaamse Vervoermaatschappij openbaar personenvervoer aan in Vlaanderen. Ze doet dit op vraag van de Vlaamse Regering waarbij de opdracht is vastgelegd in een openbaar dienstencontract en geregeld wordt door onder andere de volgende decreten en besluiten (opsomming als niet limitatief te beschouwen).

- Het decreet van 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij
- Het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, en
- Het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid.

Deze opdracht laat zich samenvatten in de volgende missiebeschrijving:

- De Lijn wil de **slimme reisgezel** zijn voor verplaatsingen in heel Vlaanderen.
- De Lijn staat dicht bij haar reizigers met een uitgebreid aanbod aan **duurzame** en kwalitatieve vervoersoplossingen waar veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie centraal staan.

- De Lijn is een **belangrijke gesprekspartner** van de Vlaamse overheid voor het **uitbouwen van het mobiliteitsbeleid** en ondersteunt daarmee de economische, ecologische en sociale ontwikkeling.
- De Lijn creëert een **stimulerende en respectvolle werkomgeving** zodat onze vriendelijke en competente medewerkers onze ambassadeurs zijn.
- Zo draagt De Lijn bij tot een **Vlaanderen dat vlot bereikbaar is** en waar het aangenaam leven is.

Meer informatie over de opdracht van De Lijn kan je vinden op onze website delijn.be en in het bijzonder op deze plaats: delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/toekomst-waarden

Mocht je eerder op zoek zijn naar actuele informatie over ons bedrijf is het jaarlijkse duurzaamheidsverslag aangewezen. Het meest recente verslag kan je hier vinden:

delijn.be/nl/content/duurzaamheid

De Lijn heeft haar hoofdzetel in Mechelen (Motstraat 20, 2800 Mechelen) en kan teruggevonden worden in de ondernemingsdatabank met de referenties: RPR Mechelen: 0242.069.537, BTW nr.: BE242069537.

2.3 ONDERWERP VAN DEZE ALGEMENE REISVOORWAARDEN

In dit document geven we een overzicht van de rechten en plichten van de reiziger en De Lijn.

Deze algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing van zodra je gebruik maakt van de diensten van De Lijn. Daarnaast bevatten deze voorwaarden wederzijdse verplichtingen van jou en De Lijn bij het gebruik van de vervoermiddelen, stations of haltes. De voorwaarden zijn ook van toepassing als je gebruik maakt van vervangend vervoer dat door De Lijn is ingezet. Het personeel van De Lijn ziet er op toe dat reizigers, en het publiek in het algemeen, de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn naleven.

Deze algemene reisvoorwaarden geven je algemene informatie over je rechten en plichten met betrekking tot het aanbod van onze dienstverlening en producten en de na te leven gedragsregels op onze voertuigen.

In aanvulling op deze algemene voorwaarden gelden aanvullende productvoorwaarden voor specifieke reisproducten, zoals onder andere abonnementen en producten waarmee je een aantal verplaatsingen kan maken. Informatie over onze abonnementen en producten kan je vinden via de productpagina's op onze website:

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abonnementen

Daarnaast gelden er specifieke verkoopsvoorwaarden die betrekking hebben op de verkoop van onze producten en de rechten en verplichtingen van De Lijn die je kan vinden via de volgende link:

delijn.be/verkoopsvoorwaarden

2.4 WIJZIGING VAN ONZE VOORWAARDEN

Al onze voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Wijzigingen van onze voorwaarden gelden dan voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten en bij het gebruik van onze diensten.

Wijzigingen van de voorwaarden worden minimaal een maand voor ingang van deze wijzigingen bekend gemaakt op de website van De Lijn.

Wijzigingen van onze voorwaarden zullen pas van kracht gaan één maand na de publicatie van onze voorwaarden op de website van De Lijn.

Een deel van onze voorwaarden zijn terug te vinden in bestaande Vlaamse regelgeving. Deze regelgeving heeft steeds voorrang op dit document en wijzigingen in de regelgeving zullen toepassing vinden van zodra deze inwerkingtreden. In geval van conflict of tegenstrijdigheid tussen huidige Voorwaarden en de regelgeving van de Vlaamse Regering zal de regelgeving van de Vlaamse Regering voorrang hebben.

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. Je kan deze tarieven raadplegen via de volgende link: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen

3 BEGRIPPENLIJST

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

- **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
- **cEMV:** contactloos Europay, Mastercard, Visa. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van contactloze media als drager voor vervoerbewijzen, vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen
- **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
- **De Lijn:** commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn (afgekort VVM - De Lijn)
- **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
- **elektronische kaart:** een drager voor vervoerbewijzen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van de elektronische kaart, vind je hier: delijn.be/nl/content/reisinfo/elektronische-kaart
- **gebied:** deel of geheel van het vervoergebied van De Lijn, waar een bepaald tarief en dienstregeling geldt
- **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.
- **gevonden voorwerpen:** de procedure aangaande voorwerpen die je hebt verloren op voertuigen van De Lijn, vind je hier: delijn.be/gevonden-voorwerpen
- **halte:** de stopplaats van geregeld vervoer of vervoer op maat waar reizigers mogen worden opgenomen of mogen worden afgezet
- **in-app bericht:** een drager voor vervoerbewijzen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van een in-app bericht vind je hier: delijn.be/nl/content/reisinfo/ontdek-de-app
delijn.be/nl/tickets
delijn.be/nl/abbonementen/e-sales
- **lijn van geregeld vervoer:** de combinatie voor de bediening van haltes in het geregeld vervoer, aangeduid met een uniek lijnnummer
- **Lijnwinkel:** verkooppunt 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
- **MIVB:** Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Maatschappij die het stadsvervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert.

- **MOBIB-kaart:** een drager voor vervoerbewijzen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van de MOBIB-kaart, vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/mobib
- **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
- **scannen:** het geheel of gedeeltelijk verminderen van de waarde van een vervoerbewijs met de ritprijs, het registreren van een geldig vervoersrecht, of in het kader van cEMV de toestemming verlenen tot het debiteren van je rekening met de ritprijs. Scannen gebeurt aan de toestellen die hiertoe op de voertuigen van De Lijn geplaatst zijn
- **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
- **privacywet:** hieronder wordt verstaan de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en 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 (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- **psychotrope stof:** stof die wijzigingen in de zielstoestand of in de geestelijke functies aanbrengt, zoals gedefinieerd in het Koninklijk besluit van 6 september 2017 houdende regeling van verdovende middelen en psychotrope stoffen
- **registreren:** het lezen en schrijven van een vervoerbewijs binnen de tijdslimiet 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:** ticket- 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 ticket- 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.
- **sms :** een drager voor vervoerbewijzen, enkel bij bepaalde telecomoperatoren aan te kopen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van het sms-bericht, vind je hier: delijn.be/gsm-operatoren
- **TEC:** Transport en Commun, maatschappij die het stads- en streekvervoer in het Waals Gewest organiseert
- **terminal :** de betaalterminal of het betaalapparaat, bijvoorbeeld contactloos betalen (cEMV) kan alleen aan de witte terminal op een voertuig van De Lijn
- **tijdslimiet:** de tijd tot wanneer een vervoerbewijs geldig is
- **VDAB:** Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- **vermindingskaart:** 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 De Lijn
- **voertuig van De Lijn:** elk publiek toegankelijk voertuig dat wordt ingezet voor het geregeld vervoer dat door De Lijn wordt georganiseerd

4 HET AANBOD VAN DE LIJN

4.1 GEREGLD OPENBAAR VERVOER

De Lijn is het best gekend door haar aanbod van geregeld openbaar vervoer. We spreken over geregeld vervoer omdat dit aanbod een vaste dienstregeling heeft.

De dienstverlening door De Lijn is georganiseerd onder de vorm van lijnen die gereden worden met bussen en trams. De routes en dienstregeling van onze lijnen kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/reisinfo/perronindelingen. Nog eenvoudiger is gebruik maken van de routeplanner : delijn.be/nl/routeplanner waarover verder meer.

Aan onze kust kan iedereen gebruik maken van de Kusttram, een aanbod dat helemaal van De Panne tot Knokke loopt. De Kusttram is er specifiek op gericht om jouw verblijf aan onze kust zo aangenaam mogelijk te maken. Zo kan je onder meer je fiets meenemen op de Kusttram en wordt de dienstregeling uitgebreid in functie van de drukte. Je kan het meest recente nieuws steeds vinden op dekusttram.be

De Lijn heeft ook een aantal snellijnen in haar aanbod. Zo is er een geregelde busdienst tussen Maaseik en Brussel, Brussel en Hamont en tussen Antwerpen en Bocholt en deze worden vaak de Limburgse snellijnen genoemd. Deze snellijnen hebben hun eigen, specifieke vervoerbewijzen en tarieven.

In sommige steden biedt De Lijn ook specifiek geregeld avond- en nachtvervoer aan. Het huidige aanbod vind je hier: delijn.be/nl/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

Het aanbod van De Lijn is kindvriendelijk. Kinderen jonger dan zes jaar reizen gratis en hoeven geen vervoerbewijs te kunnen tonen, enkel een bewijs dat hun leeftijd aantoont zoals een kids-ID. Ze moeten begeleid worden door iemand van 12 jaar of ouder. Een begeleider kan maximaal 4 kinderen van minder dan 6 jaar gratis meenemen. Vanaf het vijfde kind voor één begeleider moet de prijs van één (1) rit betaald worden.

Voor mensen met een beperking is het merendeel van de voertuigen toegankelijk en de toegankelijkheidsstatus van de haltes is beschikbaar op de website en de app van De Lijn. Meer info hierover vind je hier: delijn.be/toegankelijke-haltes

Als je reist met een rolstoel hoef je bij het gebruikmaken van de reguliere vervoerdiensten (uitgezonderd de Belbus) je reis niet te reserveren. Een rolstoelverplaatsing is mogelijk als de opstaphalte en de afstaphalte minimaal de status ‘toegankelijk mits assistentie’ hebben en het voertuig toegankelijk is. Je kan zelf de toegankelijkheidsstatus van de op- en afstaphalte nagaan op de website en gebruik maken van de aanmeldmogelijkheid via de belbuscentrale. Bij gebruik van de aanmeldmogelijkheid wordt bijkomend de beschikbaarheid van een toegankelijk voertuig nagegaan. De informatie op de website is hier te vinden: delijn.be/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen

Met een kaart “kosteloze begeleider” reist de begeleider gratis mee.

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.

4.2 DE BELBUS

Soms biedt de trein of een vaste lijn geen of slechts een gedeeltelijke oplossing voor jouw verplaatsing. Dan kan je je verplaatsing misschien wel maken met een belbus. Een belbus rijdt in een belbusgebied en stopt na reservatie aan de belbushaltes.

Om na te gaan of jij op pad kan met de belbus reserveer je als bestaande klant online of contacteer je de belbuscentrale. Hou er rekening mee dat je enkel met de belbus mee kan als er geen andere mogelijkheid is met de vaste bus of de trein, en dat we je verplaatsing met de belbus enkel kunnen reserveren als er nog plek is voor jouw verplaatsing.

Een vervoerbewijs voor de belbus koop je vooraf via een verkooppunt, Lijnwinkel, ticketautomaat, sms of met de app.

Als je de belbus wilt nemen, moet je een rit reserveren bij de belbuscentrale of online. Op de website (delijn.be/nl/content/reisinfo/belbus) vind je hoe dat kan. Reservaties zijn altijd op naam.

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

Heb je de belbus niet meer nodig of raak je niet tijdig aan de halte? Dan vragen we dat je de belbuscentrale tijdig verwittigt. Zo moet de belbus niet nodeloos naar een halte rijden. Dit vermijdt een nutteloze omweg en het beperkt de reistijd van de andere reizigers. Bovendien komt er dan een zetel vrij, waardoor een andere reiziger kan meerijden.

Als je een eerste keer niet komt opdagen zonder je reservatie geannuleerd te hebben, krijg je een verwittiging. 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 keer: 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 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.

4.3 VERVOER VOOR SPECIFIEKE GELEGENHEDEN EN SITUATIES

De Lijn zorgt voor extra vervoer bij een groot aantal evenementen. Zo heb je bij bepaalde evenementen een vlottere verbinding en kan je regelmatig een bus of tram nemen.

Het aanbod past zich steeds aan en kan je vinden op de website:

delijn.be/nl/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

delijn.be/nl/content/reisinfo/evenementen

4.4 ZAKELIJK AANBOD

De Lijn heeft ook een zakelijk aanbod dat heel breed gericht is op vervoer voor werknemers, leerlingen, studenten en jeugdgroepen, maar het kan ook ingezet worden naar inwoners van steden en gemeenten.

De mogelijkheden van dit aanbod kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/zakelijk

4.5 REISADVIES

Reisadvies over het openbaar vervoer is een gratis dienst van De Lijn. Reisadvies vind je in de eerste plaats in de app van De Lijn of op de website van De Lijn. Daarnaast wordt reisadvies aangeboden in de Lijnwinkel en via De LijnInfo. Zij bespreken graag met jou de verschillende mogelijkheden om je reis- of vervoersplannen te realiseren.

Meer informatie vind je hier:

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/verkooppunten/lijnwinkels

delijn.be/nl/content/de-lijninfo

De routeplanner op de website: delijn.be/nl/routeplanner en in de App is 24 uur op 24 beschikbaar. Hij zoekt voor jou in de dienstregeling van het geregeld vervoer (van De Lijn en zijn partners) naar de reis die het best aansluit bij je behoefte. Waar mogelijk, houdt de routeplanner rekening met de actuele verkeerssituatie (wegenwerken, omleidingen en zo meer), en probeert op die manier niet alleen het best aansluitende traject voor jou te vinden, maar ook een nauwkeurigere inschatting van de reistijd. Maar een absolute garantie is hier niet mogelijk.

5 DE REISPRODUCTEN VAN DE LIJN

De Lijn biedt zijn vervoersdiensten aan onder de vorm van producten. De activatie van een product op een functionerende drager geeft je toegang tot onze dienstverlening.

De drager kan verschillende vormen aannemen, zowel traditioneel als elektronisch. Hieronder volgt een opsomming van de verschillende vormen van dragers:

- een MOBIB-kaart,
- contactloze EMV media (cEMV),
- een elektronische kaart,
- een sms-bericht,
- een in-app bericht.

Onze reisproducten kunnen in twee categorieën worden verdeeld:

- **Abonnementen:** 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.
- **Tickets:** een vervoerbewijs met een kortere geldigheidsperiode, bedoeld voor één verplaatsing of een aantal verplaatsingen, waarbij je zelf kiest wanneer je ze doet. Dagtickets en 3-dagentickets vallen ook onder “Tickets”.

Onze reisproducten worden geregeld door verkoopvoorwaarden met specifieke regels die betrekking hebben op de verkoop van onze producten en de rechten en verplichtingen van De Lijn. Deze verkoopvoorwaarden kan je terugvinden op de website via volgende link:

delijn.be/verkoopvoorwaarden

Reisproducten zijn onderhevig aan veranderingen. Als Reiziger zijn deze wijzigingen op jou van toepassing zonder dat deze aanleiding geven op een recht op compensatie. Deze wijziging kunnen bestaan uit een tariefwijziging, wijziging in het aanbod of wijziging in de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de openbare vervoerdienst, in gevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegd orgaan, of ingevolge een beslissing van of overeenkomst met de bevoegde instanties of organen van de andere openbaarvervoernetten waarmee De Lijn in het kader van de interoperabiliteit samenwerkt (MIVB, TEC en NMBS).

5.1 ABONNEMENTEN

Met een abonnement kan je gedurende een bepaalde periode - de geldigheidsduur - alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn gebruiken met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

Abonnementen zijn steeds op naam en enkel de vermeldde persoon - de houder - kan geldig gebruik maken van de diensten van De Lijn met dit abonnement. Het delen van je abonnement met anderen is dus niet mogelijk. Gedurende de duur van het abonnement kan de houder niet veranderen.

Om een geldig vervoerbewijs te hebben moet je bij een abonnement zowel je MOBIB-kaart als jouw identiteitsbewijs in je bezit hebben in het kader van een eventuele controle. Let op! Mocht je je abonnement niet bij je hebben, moet je een ander vervoerbewijs aanschaffen. Dit vervoerbewijs wordt niet terugbetaald.

Een abonnement van De Lijn kan je ook combineren met een treinabonnement bij de NMBS. Meer informatie vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abonnementen/de-lijn-nmbs

De Lijn, TEC, NMBS en MIVB bieden een gecombineerd abonnement aan voor gebruik op de netten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, genaamd Brupass (XL). De geldigheid van de Brupass XL bestrijkt ook de Brusselse voorstad zone. Meer info vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abbonementen/brupass-abbonement

Meer specifieke informatie en de huidige tarieven van het volledig geldend aanbod van abonnementen kan je steeds vinden op de website: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abbonementen

Afhankelijk van je persoonlijke situatie kan De Lijn je een verminderd tarief aanbieden.

Hierbij een overzicht van alle kortingen en voordeeltarieven: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen

Alle commerciële voorwaarden inzake de aankoop, de terugbetaling en de beëindiging van je abonnement kan je terugvinden in onze verkoopsvoorwaarden die je kan consulteren via volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

5.2 TICKETS

Naast abonnementen biedt De Lijn ook heel wat vervoerbewijzen aan waarmee je één of enkele ritten kan maken. Ook als je in groep reist zijn er voordelige mogelijkheden. Al deze producten zijn geldig voor het geregeld vervoer behalve voor de Limburgse snellijnen. De enige uitzondering op deze algemene regel is de Belbus: deze is niet uitgerust met terminals voor contactloos betalen.

Je kan ook een ticket voor één dag of een ticket voor drie dagen aanschaffen. We noemen ze dagtickets. Met een dagticket kan je het volledige aanbod van het geregeld vervoer van De Lijn gebruiken met uitzondering van de Limburgse snellijnen. Meer informatie over dagtickets vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/dagticket

Het volledige aanbod van Tickets vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets en daar vind je ook via welk kanaal je het product kan aankopen. We helpen je graag met kiezen in een Lijnwinkel of telefonisch door de Lijninfo.

Alle commerciële voorwaarden inzake de aankoop, de terugbetaling en de beëindiging van vervoerbewijzen onder de vorm van tickets kan je terugvinden in onze verkoopsvoorwaarden die je kan raadplegen via de volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

6 REIZEN MET DE LIJN

We brengen je graag comfortabel, veilig en in alle rust naar je bestemming. Dat vraagt enige hoffelijkheid en vooral gezond verstand.

Wanneer je gebruik maakt van de diensten van De Lijn dien je volgende gedragsregels alsook de aanwijzingen van De Lijn-medewerkers strikt op te volgen.

Er is een wettelijk kader ontstaan dat erop gericht is om het gebruik van het openbaar vervoer zo aangenaam mogelijk te maken voor de reizigers, het publiek en de werknemers van De Lijn. Het helpt om mogelijke conflicten te beslechten. Mochten er situaties zijn waarbij onze reisregels lijken te verschillen van het wettelijk kader, heeft de wetgeving steeds voorrang.

Hieronder vind je de gedragsregels terug waarvan sommigen zijn vastgelegd in wetgeving.

Opgelet! Het niet naleven van de reisregels kan aanleiding geven tot administratieve boetes.

6.1 REISREGELS VOOR EEN AANGENAME REIS

6.1.1 JE MAG GEEN SCHADE VEROORZAKEN:

- door de infrastructuur, de installaties of de apparatuur van De Lijn te beschadigen of te ontregelen
- door de voertuigen van De Lijn te hinderen, te doen vertragen of te beschadigen
- door de infrastructuur, de installaties, de apparatuur of de voertuigen van De Lijn te bevuilden of er oneigenlijk gebruik van te maken
- door op de sporen, in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn een (al dan niet gevaarlijke) stof te werpen of achter te laten
- door de seinen van De Lijn aan te raken of hun zichtbaarheid te belemmeren
- door de elektrische leidingen en installaties van De Lijn aan te raken
- door zich zonder toestemming toegang te verschaffen tot de dienstlokalen en doorgangen die voor het publiek verboden aangegeven zijn

6.1.2 JE MAG DE ANDERE REIZIGERS NIET STOREN:

- door in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn de openbare orde te verstoren, of de rust van de 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
- door te roken in de voertuigen, in de schuilhuisjes en in de andere overdekte openbare ruimtes van De Lijn. Deze reisregel volgt uit de toepassing van het koninklijk besluit van 15 mei 1990 over het verbod te roken in bepaalde openbare plaatsen (de e-sigaret valt eveneens onder dat verbod)
- door in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn in het bezit te zijn van een voorwerp of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan bevuilden, hinderen of ongemak berokkenen of kan kwetsen, of hen aan een ander gevaar voor hun fysieke integriteit kan blootstellen.

6.1.3 JE MAG DE GOEDE WERKING NIET VERHINDEREN:

- door in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn de dienst van De Lijn te belemmeren
- door de bestuurder van de voertuigen tijdens de rit te hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren
- door te weigeren 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 reisregels alsmede deze vermeld in de toepasselijke regelgeving
- door tijdens de rit de bestuurder of een ander personeelslid van De Lijn te misleiden door loos alarm te slaan, of op een andere wijze
- door misbruik te maken van het noodsein
- door de deuren te blokkeren of ertegen te leunen
- door 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
- door in of uit het voertuig te stappen voor het volledig stilstaat of als het aan het manoeuvreren is
- door de aangegeven regels voor het gebruik van de deuren van de voertuigen van De Lijn niet na te leven
- door uit het voertuig een voorwerp of een stof te werpen
- door zich over de veiligheidsafsluitingen of -markeringen van de perrons te buigen of te begeven
- door de maatregelen die de bevoegde overheden genomen hebben ter bescherming van de openbare orde, de nationale veiligheid, de volksgezondheid of ter bestrijding of voorkoming van rampen te overtreden in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn
- door dieren mee te nemen die klaarblijkelijk gevaar voor andere reizigers kunnen opleveren, hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak kunnen bezorgen onverminderd de toepassing van artikel 6.2.3
- door pakjes of andere bagage mee te nemen die wegens de omvang, aard of reuk ervan, de andere reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak kunnen bezorgen onverminderd de toepassing van artikel 6.2.1
- Door voor rolstoelgebruikers of personen met een handicap voorbehouden plaatsen bezet te houden.

6.1.4 GELDENDE AFSPRAKEN

- Je wordt vriendelijk verzocht je zitplaats af te staan aan personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen en reizigers met jonge kinderen. Deze personen hebben ook voorrang bij het instappen van het voertuig.
- Je mag niet drinken of eten op de voertuigen van De Lijn.
- Je bent verplicht om vooraan in te stappen op een bus. Bij trams is dit niet nodig. Op die manier kan je jouw vervoerbewijs tonen aan de chauffeur of scannen aan de daartoe voorziene toestellen. Reizigers met een kinderwagen of rolstoel mogen aan elke deur instappen. Ook deze reizigers dienen hun vervoerbewijs te scannen.
- Zodra je in een voertuig van De Lijn stapt, moet je in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs of van een geldige vrijskaart. Je moet het vervoerbewijs laten zien aan de chauffeur en scannen of registreren bij elke opstap. Het vervoerbewijs moet geldig zijn voor de volledige rit die je ermee aflegt.
- Je moet jouw geldig vervoerbewijs, geldige vrijskaart of contactloos EMV-medium gedurende de hele reis bewaren en steeds kunnen tonen aan de personen die met de controle zijn belast.
- Je moet steeds jouw identiteit kunnen bewijzen. Dit geldt zeker wanneer je gebruik maakt van een vervoerbewijs op naam zoals de meeste abonnementen.

- Als meerdere personen met één geldig vervoerbewijs samen reizen, dan moeten ze de volledige reis samenblijven. Als iemand van de groep zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers het vervoerbewijs gedurende de rest van de reis bewaren.
- Het spreekt vanzelf dat het niet toegelaten is om gebruik te maken van een vervalst vervoerbewijs, van een vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een vervalste verminderingskaart. In deze gevallen mag de controleur de vervoerbewijzen in beslag nemen en is er sprake van fraude.
- Eveneens is het niet toegelaten om 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.
- De chauffeur mag aan de reizigers vragen om zo plaats te nemen in het voertuig dat de maximale bezetting van het voertuig mogelijk is. Hij mag reizigers weigeren als het voertuig volzet is.
- 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 huidige Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn en de toepasselijke regelgeving niet volgen.

6.1.5 WAT GEBEURT ER ALS JE JE NIET HOUDT AAN DE GELDENDE AFSPRAKEN?

Wanneer je gebruik maakt van de diensten van De Lijn moet je een geldig vervoerbewijs kunnen voorleggen. Om een geldig vervoerbewijs te hebben moet je een actief product hebben (in de betekenis zoals omschreven in de Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn) dat je kan tonen op een functionerende drager.

Regelmatig stuurt De Lijn controlepersoneel op pad om vervoerbewijzen te controleren, en na te gaan of de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden voldaan zijn. Je kan hen herkennen aan een legitimatiebewijs dat ondertekend is door de directeur-generaal van De Lijn. Sommige producten worden aangeboden op naam en dan mag het controlepersoneel ook naar je identiteitsbewijs en verminderingskaart(en) vragen.

Het controlepersoneel is gemachtigd om jouw vervoerbewijzen en verminderingskaarten te controleren en eventueel in beslag te nemen, en het sanctionerend personeelslid is gemachtigd om administratieve geldboetes of toezicht- en administratiekosten op te leggen. Hou er rekening mee dat elk vervallen, vervalst, bedrieglijk aangewend, of onleesbaar vervoerbewijs in beslag zal worden genomen. Wanneer het controlepersoneel een inbreuk vermoedt of vaststelt, mag het jouw identiteitsbewijs vragen.

De Lijn probeert deze controles zo vlot en aangenaam mogelijk te maken. Maar blijkt er toch een inbreuk zal je de volgende procedure doorlopen.

Ben je meerderjarig, dan geldt de volgende procedure:

1. Bij het vaststellen van een inbreuk stelt het controlepersoneel een proces-verbaal op en brengt jou hiervan, indien mogelijk, onmiddellijk op de hoogte. Het controlepersoneel licht de Dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
2. De reiziger die bij controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen of zijn vervoerbewijs niet geactiveerd of 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. De reiziger kan met dit document de rit uitrijden, maar niet meer overstappen.

3. Indien je dit wenst, kan het controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen via betaalterminal. Betaling van de geldboete of een deel ervan ontnemt de reiziger niet het recht om een administratief of gerechtelijk beroep in te stellen tegen het opleggen van de geldboete.
4. Een afschrift van het proces-verbaal wordt door het sanctionerend personeelslid binnen de vijftien werkdagen na vaststelling van de overtreding aan de reiziger via een aangetekend schrijven of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. In het afschrift van proces-verbaal worden de hoogte van de boete (genaamd: 'voorstel van beslissing') alsmede de modaliteiten tot regeling van de boete vastgelegd door het sanctionerend personeelslid aan de reiziger ter kennis gebracht en meegedeeld.
5. Na de kennisgeving van het voorstel van beslissing beschik je over een termijn van 30 dagen om ofwel de administratieve geldboete te betalen ofwel schriftelijk verweer in te dienen.
6. Indien er binnen de vastgestelde termijn geen schriftelijk verweer wordt ingediend zoals hierna verder omschreven, wordt de beslissing tot het opleggen van een boete door het sanctionerend personeelslid definitief en onherroepelijk. Als de overtreder de administratieve geldboete niet betaalt binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.
7. Indien je niet akkoord bent met het voorstel van beslissing kan je binnen dertig dagen na de kennisgeving door het sanctionerend personeelslid je verweermiddelen formuleren tegen deze beslissing via (aangetekend) schrijven, email of via het online klachtenformulier. Als je dit wenst, kan je gehoord worden en mag je je laten bijstaan door een raadsman. De vraag tot hoorzitting dient eveneens binnen de dertig dagen na de kennisgeving geformuleerd te worden.
8. Het sanctionerend personeelslid neemt na ontvangst van het verweer binnen de 3 maanden een definitieve beslissing over de administratieve geldboete. Deze termijn kan eenmaal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd. Gedurende deze periode is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst en ben je dus niet verplicht om de administratieve geldboete gedurende deze periode te betalen.
9. De definitieve beslissing over de administratieve geldboete na ontvangst van een tijdig ingediend verweer wordt via een aangetekende brief of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. Vanaf de kennisgeving van de definitieve beslissing begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn te lopen van dertig dagen. Als de overtreder de administratieve geldboete niet betaalt binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. De overtreder beschikt over een termijn van 60 dagen na kennisgeving van de definitieve beslissing om een beroep bij de Raad van State in te stellen. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.

Ben je minderjarig, dan geldt de volgende procedure:

1. Bij het vaststellen van een inbreuk stelt het controlepersoneel een proces-verbaal op en brengt de minderjarige hiervan, indien mogelijk, onmiddellijk op de hoogte. Het controlepersoneel licht de Dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
2. De vader, moeder of voogden en andere personen die het ouderlijk gezag over de minderjarige uitoefenen zijn burgerrechtelijk aansprakelijk voor het betalen van de administratieve geldboete die aan de minderjarige wordt opgelegd.
3. De minderjarige die bij controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen of zijn vervoerbewijs niet geactiveerd of 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 minderjarige aflegt met het voertuig waarop de controle is uitgevoerd. De minderjarige kan met dit document de rit uitrijden, maar niet meer overstappen.
4. Indien de minderjarige dit wenst, kan het controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen via betaalterminal. Betaling van de administratieve geldboete of een deel ervan ontnemt de minderjarige niet het recht om een administratief of gerechtelijk beroep in te stellen tegen het opleggen van de administratieve geldboete.
5. Een afschrift van het proces-verbaal wordt door het sanctionerend personeelslid binnen de vijftien werkdagen na vaststelling van de overtreding via een aangetekend schrijven of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. In het afschrift van proces-verbaal worden de hoogte van de administratieve geldboete (genaamd: 'voorstel van beslissing') alsmede de modaliteiten tot regeling van de administratieve geldboete vastgelegd door het sanctionerend personeelslid aan de minderjarige ter kennis gebracht en meegedeeld. Het proces-verbaal vermeldt eveneens het recht van de minderjarige om zich te laten bijstaan door een advocaat, zijn vader, moeder en of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben.
6. Indien de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben niet akkoord is met het voorstel van beslissing kan de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben binnen dertig dagen na de kennisgeving door het sanctionerend personeelslid je verweermiddelen formuleren tegen deze beslissing via aangetekend schrijven, email of via het online klachtenformulier. De minderjarige kan als hij dit wenst, gehoord worden en mag zich laten bijstaan door een raadsman, zijn vader, moeder en of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben. De vraag tot hoorzitting dient eveneens binnen de dertig dagen na de kennisgeving geformuleerd te worden.
7. Indien er binnen de vastgestelde termijn geen schriftelijk verweer wordt ingediend door de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben zoals hierna verder omschreven, wordt de beslissing tot het opleggen van een boete door het sanctionerend personeelslid definitief en onherroepelijk. Als de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben de administratieve geldboete niet betalen binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend aan de vader, moeder en of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben.
8. Het sanctionerend personeelslid neemt na ontvangst van het verweer binnen de 3 maanden een definitieve beslissing over de administratieve geldboete. Deze termijn kan eenmaal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd. Gedurende deze periode is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst en zijn de minderjarige, de vader, moeder en of voogden die de minderjarige

onder hun hoede hebben niet verplicht om de administratieve geldboete gedurende deze periode te betalen.

9. De definitieve beslissing over de administratieve geldboete na ontvangst van een tijdig ingediend verweer wordt via een aangetekende brief of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. Vanaf de kennisgeving van de definitieve beslissing begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn te lopen van dertig dagen. De minderjarige evenals de vader, de moeder, of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben, beschikken in het geval zij niet akkoord gaan met de definitieve beslissing, over een termijn van 60 dagen na kennisgeving van deze beslissing om kosteloos een procedure op te starten voor de jeugdrechtbank. Als de minderjarige, de vader, moeder en of voogden de administratieve geldboete niet betaalt binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.

De hoogte van de administratieve geldboetes hangt af van de inbreuk en of het de eerste keer is. Na de kennisgeving van een inbreuk geldt er een periode van twaalf maanden waarbinnen een gelijkaardige inbreuk geteld wordt als tweede of volgende inbreuk. Na twaalf maanden zonder overtreding valt de teller terug op nul. Meer informatie over de hoogte van de administratieve geldboetes vind je hier: delijn.be/geldboetes

6.1.6. SPECIFIEKE REGELS INZAKE CONTROLE

In geval van controle, dient de reiziger steeds een werkende MOBIB-kaart, een gevalideerde elektronische lijnkaart, een digitale vervoerbewijs op een werkende gsm of smartphone of leesbare print op papier 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 tickets jouw gsm-nummer of een identiteitskaart (en bij gebreke aan een identiteitskaart een ander identificatiebewijs) te vragen. De nieuwe tickets via app of website staan op naam, dit dient overeen te stemmen met de naam op jouw identiteitsbewijs. De sms-tickets kunnen via het gsm-nummer gecontroleerd worden.

6.2 WAT MAG JE TIJDENS JE REIS MEENEMEN?

6.2.1 HANDBAGAGE

Je mag als reiziger op het voertuig maximaal twee stuks handbagage meenemen van redelijke omvang, waaronder bijvoorbeeld koffers van normale grootte, een rugzak, een rolstoel, kinderwagen, boodschappenwagentje, vouwfiets of opvouwbare step. Je moet zelf toezicht houden op jouw handbagage. Bij schade veroorzaakt door jouw handbagage kan je aansprakelijk worden gesteld tenzij bewezen wordt dat de schade door de schuld van De Lijn werd veroorzaakt.

De chauffeur kan pakjes of voorwerpen weigeren die, wegens hun omvang, aard of reuk, de andere reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Ook bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van bagage weigeren.

6.2.2 FIETSEN

Op de Kusttram is het vervoer van een fiets toegestaan. Je moet zelf jouw fiets op en af de Kusttram laden. Je dient per fiets een bijkomend vervoerbewijs te valideren. Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan en 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 opvouwbare step wordt wel gratis vervoerd door De Lijn. Voorwaarde is wel dat de vouwfiets of opvouwbare step opgevouwen wordt en voldoet aan de regels van het vervoer van handbagage.

6.2.3 DIEREN

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 en katten 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 en katten die niet op de schoot worden gehouden moeten op de vloer zitten.

Je moet zelf toezicht houden op het dier dat je in een voertuig van De Lijn meeneemt. Je kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de bevuiling veroorzaakt door jouw dier, tenzij bewezen wordt dat de schade of de bevuiling door de schuld van De Lijn of een andere partij werd veroorzaakt.

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

6.3 VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

In het kader van haar dienstverlening verzamelt en verwerkt De Lijn persoonsgegevens van haar klanten overeenkomstig de geldende wetgeving. De Lijn bekomt deze persoonsgegevens ofwel rechtstreeks van de klant ofwel indirect via een partner van De Lijn.

De Lijn doet er alles aan om jouw privacy te beschermen. De Lijn sluit steeds de nodige overeenkomsten af met de derde partijen waarop het een beroep doet, en die in opdracht van De Lijn persoonsgegevens verwerken. De privacy policy van De Lijn vind je hier: delijn.be/privacy

7 VRAGEN? VRAAG HET AAN DE KLANTENDIENST

Als je een vraag of een klacht hebt, zijn er verschillende manieren om de klantendienst van De Lijn te bereiken. Zij helpen je graag verder.

De “Vragen & Contact” pagina (help.delijn.be/hc) is de beste plaats om te starten. De website is 24 op 24 uur beschikbaar en bevat antwoorden op heel wat vragen die andere reizigers hebben gesteld. Vind je je antwoord niet, dan is er een contactformulier om je vraag in je eigen woorden te stellen.

Als je een voorwerp verloren hebt in een voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn kan je hieromtrent contact opnemen met De LijnInfo of via het invullen van een formulier via de website. Meer informatie hierover vind je hier: delijn.be/gevonden-voorwerpen

Heb je vragen over terugbetaling, opzegging en stopzetting van onze producten dan kan je deze vinden in onze verkoopsvoorwaarden via de volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

Antwoorden op de vaakst gestelde vragen

- over de MOBIB-kaart kan je hier vinden: delijn.be/mijn-mobib-kaart
- over contactloos betalen kan je hier vinden: delijn.be/contactloos-betalen
- over vervoerbewijzen op elektronische kaart kan je hier vinden: delijn.be/elektronische-kaart
- over sms-berichten kan je hier vinden: delijn.be/kopen-via-sms
- over in-app berichten kan je hier vinden: delijn.be/kopen-via-website-app

Geraak je niet tot een oplossing met de klantendienst van De Lijn, dan kan je je nog richten tot de Vlaamse Ombudsdienst: vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst