

# Algemene voorwaarden De Lijn Flex

Versiedatum: 01/07/2025 - versie 2025.07

Door de installatie van de De Lijn Flex-app en/of het gebruik van De Lijn Flex verklaart de Gebruiker de hierna bepaalde algemene voorwaarden te kennen en deze onvoorwaardelijk te aanvaarden.

## 1 Voorwerp en uitgever

### 1.1 Voorwerp

Deze algemene gebruiksvoorwaarden hebben betrekking op de reisplanner (beschikbaar via <https://www.delijn.be/nl/content/reisinfo/flex/planner/>), de app en de telefooncentrale van De Lijn Flex.

De app en de reisplanner van De Lijn Flex bieden een platform voor het flexvervoer, waarbij gebruikers rechtstreeks reservaties kunnen maken en beheren.

### 1.2 Uitgever

De app, de reisplanner en de telefooncentrale van De Lijn Flex worden aangeboden door VVM- De Lijn, een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Motstraat 20 en ingeschreven in de kruispuntbank der ondernemingen onder het nummer (RPR Antwerpen, afdeling Mechelen) 0242.069.537.

Hierna wordt naar VVM-De Lijn ook verwezen als de 'Uitgever' van de app van De Lijn Flex.

## 2 Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de begrippen met een hoofdletter de volgende betekenis, tenzij in de context duidelijk anders is bepaald:

- App van De Lijn Flex of App: de mobiele applicatie die door de Uitgever uitgegeven wordt en die door de Gebruiker kan worden gedownload vanuit de Google Play Store of de iOS App Store en die toegang verleent tot het plannen van een rit met het openbaar vervoer, de aankoop van Vervoerbewijzen van De Lijn en het reserveren van een Flexrit;
- De Lijn Flex: vraaggestuurde dienst aangeboden door De Lijn voor Reizigers waarbij het Geregeld Vervoer geen oplossing biedt voor (een deel van) de Reiziger zijn verplaatsing;
- Gebruiker(s): elke natuurlijke persoon die de app, de reisplanner of de telefooncentrale van De Lijn Flex gebruikt;
- 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.
- Reisplanner: is een functie in de App en op de [website](#) die voor jou de optimale route berekent;
- Reiziger: elke persoon die gebruik maakt van de diensten van De Lijn Flex.

- **Reservatie:** verwijst naar de mogelijkheid voor de Reiziger om via de App of via <https://www.delijn.be/nl/content/reisinfo/flex/planner/> ritten aan te vragen. De aanvrager van de rit is steeds de persoon die de verplaatsing maakt. De aanvrager van een rit kan ook een Reservatie maken voor meerdere personen, in dat geval zal de aanvrager ook zelf de verplaatsing maken. **Telefooncentrale:** de telefooncentrale is tijdens haar openingsuren bereikbaar voor Reizigers die een nieuwe Reservatie willen maken of wijzigingen willen laten doorvoeren aan een bestaande Reservatie. Voorts verstrekt de telefooncentrale reisinformatie over het flexvervoer dat door De Lijn wordt ingericht.

### **3 Toepassing van de algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden bepalen de voorwaarden voor het gebruik van De Lijn Flex en de respectievelijke rechten en plichten van de uitgever en de Gebruiker in dit kader.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale. Door het gebruiken van de App, de Reisplanner en/of de Telefooncentrale verklaart de Gebruiker kennis genomen te hebben van deze algemene voorwaarden en deze onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te aanvaarden vanaf het eerste gebruik.

Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met enige bepaling in deze algemene voorwaarden dient de gebruiker er zich van te onthouden de App, de Reisplanner en de Telefooncentrale te gebruiken. De algemene voorwaarden kunnen eenzijdig gewijzigd worden door de Uitgever zoals hierna aangegeven onder titel 9 ('Wijziging van de algemene voorwaarden').

De algemene voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands, Frans en het Engels. In geval van onduidelijkheid of tegenstrijdigheid is de Nederlandstalige versie doorslaggevend.

## **4 Gebruik van de App, de Reisplanner en de Telefooncentrale**

### **4.1 Toegang**

De Uitgever verleent de Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op toegang tot en gebruik van de App en de Reisplanner voor louter persoonlijke doeleinden. De App wordt geactiveerd na het downloaden van de app uit de Google Play Store of de iOS App Store en bij het eerste gebruik ervan. De Reisplanner is toegankelijk via het webdomein <https://www.delijn.be/nl/content/reisinfo/flex/planner/>. Het gebruik is voorbehouden aan natuurlijke personen, met uitzondering van ondernemingen, verenigingen of groepen.

De inschrijving op de App en alle Reservaties zijn strikt persoonlijk: deze kunnen niet verkocht of overgedragen worden.

De Gebruiker mag de App downloaden en gebruiken mits hij minstens 13 jaar is of de toestemming van diens ouders of voogd heeft.

### **4.2 Beschikbaarheid**

Zonder enige garantie te bieden, zal de Uitgever naar best vermogen alle redelijke maatregelen nemen om de beschikbaarheid en de veiligheid van de App, de Reisplanner en de Telefooncentrale te waarborgen, met uitzondering van overmacht of eventuele andere gebeurtenissen buiten de controle van de Uitgever en onder voorbehoud van eventuele onderbrekingen door onderhoudswerken.

De Uitgever behoudt zich het recht voor om de beschikbaarheid van de App, de Reisplanner en de Telefooncentrale op elk moment ééenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Gebruiker te

onderbreken o.m. voor de uitvoering van onderhoudswerken die nodig zijn voor de goede werking ervan (met inbegrip van updates voor een nieuwe versie van de software van de App). De Uitgever zal er steeds naar streven om de periodes van niet-beschikbaarheid ingevolge onderhoudswerken zoveel mogelijk te beperken.

In geen geval heeft de Gebruiker recht op enige schadevergoeding voor enige onderbrekingen in de beschikbaarheid van de App, De Reisplanner of de Telefooncentrale, ongeacht de oorzaak van de onderbreking.

#### **4.3 Nieuwe versies van de App**

De Gebruiker is ervan op de hoogte dat de Uitgever regelmatig nieuwe versies of updates van de App kan uitbrengen.

De Gebruiker die gekozen heeft voor automatische updates zal automatisch over de meest recente versie van de App beschikken. Bij het eerstvolgend gebruik (na invoering van de nieuwe versie) zal de Gebruiker hiervan in de App een melding ontvangen met daarin een overzicht van de wijzigingen.

De Gebruiker, die voormelde functie niet geactiveerd heeft in de instellingen, zal de updates van de App manueel moeten installeren. De updates worden aangeboden via de respectievelijke appstores. Indien meldingen vanuit de appstore geactiveerd zijn, zal de Gebruiker een bericht ontvangen dat er een nieuwe versie beschikbaar is. De Gebruiker wordt via de appstore op de hoogte gebracht van de wijzigingen in deze versie en gaat hiermee akkoord door het installeren van de update.

Na een update blijft de oude versie van de App operationeel. De Gebruiker zal zich echter onthouden van verder gebruik van oudere versies van de App. Gebruik ervan kan leiden tot verminderde functionaliteit en verhoogde veiligheidsrisico's. Indien de Gebruiker een oudere versie van de App gebruikt, doet de Gebruiker dat op eigen risico en verantwoordelijkheid. De Gebruiker erkent en aanvaardt dat de Uitgever niet aansprakelijk is voor enige schade of verlies voortvloeiend uit het gebruik van de verouderde versie van de App.

#### **4.4 Aanmaak van een account De Lijn Flex**

Door de App te installeren en zich te registreren bij het eerste gebruik verklaart de Gebruiker zich akkoord dat er een gebruikersaccount wordt gecreëerd voor De Lijn Flex. De Gebruiker kan ook een account aanmaken via <https://www.delijn.be/nl/content/reisinfo/flex/planner> of via de Telefooncentrale. Dit gebruikersaccount voor De Lijn Flex is een verschillend gebruikersaccount dan die van De Lijn. Het is dus mogelijk dat een Reiziger zowel een gebruikersaccount heeft voor De Lijn Flex, als een gebruikersaccount voor De Lijn. Om een account aan te maken moet de Gebruiker zich voorafgaandelijk akkoord verklaren met deze algemene voorwaarden, de [Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn](#) en de [Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn](#).

De minimale gegevens die daarvoor vereist zijn, worden aan de Gebruiker gevraagd tijdens het registratieproces. De Gebruiker moet bij het aanmaken van een account zijn (eerste) voornaam en familienaam opgeven zoals het vermeld wordt op zijn identiteitskaart.

De gegevens uit het gebruikersaccount zullen door de Uitgever worden verwerkt overeenkomstig hetgeen bepaald onder titel 6 ('Verwerking van persoonsgegevens').

De Gebruiker is als enige verantwoordelijk voor elk gebruik dat van zijn login en wachtwoord kan gemaakt worden, en staat als enige in voor de vertrouwelijkheid ervan, alsook voor het gebruik van zijn gebruikersaccount. Indien de Gebruiker kennis heeft van een gebruik van zijn login en

wachtwoord door een derde zonder zijn toestemming, dient de Gebruiker dit zo spoedig mogelijk te melden aan de Uitgever via de verschillende communicatiemiddelen die hieronder vermeld worden onder titel 13 ('Contact').

#### **4.5 Verplichtingen van de Gebruiker**

De Gebruiker verbindt zich ertoe om op geen enkele wijze afbreuk te doen aan de rechten van de Uitgever of enige derden.

De Gebruiker verbindt zich er uitdrukkelijk toe om:

- zich te onthouden van enig gebruik van de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale dat niet overeenstemt met het gebruik door een voorzichtig en redelijk persoon;
- de App, de Reisplanner en/of de Telefooncentrale uitsluitend te gebruiken voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden;
- de App, de Reisplanner of de inhoud daarvan niet geheel of gedeeltelijk te reproduceren (in welke vorm dan ook) of te kopiëren (o.a. het maken van screenshots of op welke andere wijze dan ook) zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de Uitgever;
- zich te onthouden van het gebruik van software of toestellen die de goede werking van de App of de Reisplanner kunnen verstoren;
- de App of de Reisplanner niet te gebruiken op een wijze die de goede werking ervan zou kunnen verstoren of enige actie te ondernemen die de infrastructuur van de Uitgever onevenredig zou kunnen belasten;
- de App niet te gebruiken op apparaten die zijn geroofd of ge-jailbroken. Gebruik van de applicatie op dergelijke apparaten kan leiden tot verminderde functionaliteit en verhoogde veiligheidsrisico's. De Gebruiker erkent en aanvaardt dat de Uitgever niet aansprakelijk is voor enige schade of verlies voortvloeiend uit het gebruik van de App op een dergelijk aangepast apparaat.
- geen aanzienlijk deel van de inhoud van de databases en archieven gevormd door de App of de Reisplanner of raadpleegbaar via de App of de Reisplanner te extraheren of te hergebruiken (voor welke doeleinden ook) zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de Uitgever;
- zich te onthouden van elke poging om de App of de Reisplanner te hacken waaronder maar niet beperkt tot :
  - het omzeilen van de gebruikersidentificatie of -beveiliging van de dienst, het netwerk of de account te omzeilen of zichzelf ongeoorloofde toegang te verlenen tot gegevens en/of zichzelf toegang te verlenen tot gegevens die niet voor u bestemd zijn
  - Het inloggen of gebruik (proberen) maken van een server of account waartoe de Gebruiker geen toegang heeft;
  - Gebruik te maken van tools die ontworpen zijn om veiligheidsmaatregelen te omzeilen of te breken of om tools te introduceren of te gebruiken die ontworpen zijn om buitensporige verzoeken te creëren om de App te doen crashen.

- zich te onthouden van elke poging tot aanpassing, vertaling, transcriptie, rangschikking, compilatie, decompilatie, assemblage, demontage, transcoding, reverse engineering en enige andere praktijken zoals scraping of robots gericht op het geheel of gedeeltelijk extraheren of reproduceren van de App, de Reisplanner of de inhoud daarvan;
- de Uitgever onmiddellijk te informeren indien de Gebruiker op de hoogte is van hacking en enig ander verboden gebruik van de App of de Reisplanner;
- geen onjuiste informatie te communiceren of doelbewust gebruik te maken van het gebruikersaccount van een andere persoon (identiteitsdiefstal);
- de App of de Reisplanner of de inhoud daarvan niet te verkopen of op enige andere wijze te verdelen aan derden.

## 5 Overeenkomst, Reservatie, Meldingen, Locatiegegevens

### 5.1 Overeenkomst met Uitgever

De overeenkomst die tussen de Uitgever en de Gebruiker ontstaat ingevolge het gebruik van De Lijn Flex is beperkt tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de App, de Reisplanner en/of de Telefooncentrale overeenkomstig deze algemene voorwaarden, de [Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn](#) en de [Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn](#).

De overeenkomst tussen de Uitgever en de Gebruiker geldt voor onbepaalde duur. De Gebruiker kan deze overeenkomst op elk ogenblik beëindigen door zijn gebruikersaccount van De Lijn Flex te verwijderen en niet meer te gebruiken.

In geval bij aankoop van een ticket of reservatie van een rit bij De Lijn Flex zijn de [Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn](#) en de [Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn](#) van toepassing.

### 5.2 Reservatie van een rit

De Gebruiker kan via de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale een rit reserveren en beheren.

### 5.3 Meldingen

De Gebruiker verklaart zich akkoord om meldingen (pushberichten, in-app berichten, ...) of SMS'en te ontvangen die verband houden met het gebruik van de App of een Reservatie.

### 5.4 Locatiegegevens

De Gebruiker heeft de vrije keuze om de App al dan niet toegang te geven tot de locatiegegevens van de Gebruiker. Op basis van de locatiegegevens van de Gebruiker kan de App de suggesties doen voor de meest optimale verplaatsing. Indien de Gebruiker geen toestemming verleent voor het gebruik van de locatiegegevens, zullen sommige functies van de App niet of niet volledig gebruikt kunnen worden.

## 6 Verwerking van persoonsgegevens

De Uitgever hecht het grootste belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens van de Gebruiker. De uitgever zal de persoonsgegevens van de Gebruiker slechts gebruiken binnen de grenzen van de uitvoering van de overeenkomst met de Gebruiker en, in het bijzonder, voor de functionaliteiten gekozen door de Gebruiker.

De Gebruiker ziet erop toe dat de opgegeven persoonsgegevens te allen tijde correct zijn.

Er kunnen op later tijdstip aan de Gebruikers bijkomende gegevens gevraagd worden naar gelang deze nodig of nuttig zijn voor het verbeteren van de bestaande dienstverlening of voor uitbreiding van de dienstverlening.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt conform de De Lijn Flex [Privacy Policy](#).

## 7 Intellectuele eigendom

De toegang tot de App of de Reisplanner verleent aan de Gebruiker geen intellectuele eigendomsrechten van welke aard ook. De Gebruiker verkrijgt geen enkel gebruiksrecht, behoudens een niet-overdraagbaar en niet-exclusief recht om de App en/of de Reisplanner te gebruiken voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden en dit enkel binnen de grenzen van deze algemene voorwaarden, de [Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn](#) en de [Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn](#).

## 8 Aansprakelijkheid

De verplichtingen van de Uitgever onder deze algemene voorwaarden vormen een inspanningsverbintenis, waarbij de Uitgever naar best vermogen streeft naar de best mogelijke gebruikservaring doch zonder dat hierbij enige garantie geboden worden door de Uitgever dat de diensten van De Lijn Flex, de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale volledig vrij zal zijn van fouten, gebreken, storingen of onderbrekingen.

De Lijn Flex biedt verder geen garantie dat er steeds voldoende capaciteit zal zijn aan Flexbussen om Reservaties aan te vragen, m.a.w. Reservaties zijn slechts mogelijk voor zover er Flexbussen beschikbaar zijn voor de gevraagde verplaatsing.

Behoudens ingeval van schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van de Uitgever, is de aansprakelijkheid van de Uitgever uitdrukkelijk uitgesloten zoals hierna bepaald.

De Uitgever is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, voorzienbaar of onvoorzienbaar, materieel of immaterieel schade (met inbegrip van winstderving of het verlies van kansen) die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit het gebruik van de diensten van De Lijn Flex, de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale, of de gehele of gedeeltelijke onmogelijkheid om ze te gebruiken. Zonder limitatief te zijn is de Uitgever ook niet aansprakelijk voor:

- storingen, onderbrekingen, vertragingen of enige gebruiksbependingen in het gebruik van de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale die te wijten zijn aan software van derden, aan het telecommunicatienetwerk of, voor apparatuur en middelen van de Gebruiker die vereist zijn om toegang te krijgen tot de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale of de compatibiliteit van voorgaande;
- enige onjuistheid, onvolledigheid of onnauwkeurigheid in informatie van derden die in de App of Reisplanner weergegeven wordt of waarnaar verwezen wordt (bijv. omtrent dienstregelingen, voorwaarden of beschikbaarheid of positie van voertuigen, kaartgegevens);
- de inhoud, werking of toegankelijkheid van externe websites of applicaties waarnaar verwezen wordt of op die op enige wijze worden vermeld in de App of de Reisplanner;

- onjuistheid, onvolledigheid of onnauwkeurigheid in informatie verstrekt door de Gebruiker zelf (bijv. foutieve Reservatie) of oneigenlijk gebruik van de App, de Reisplanner of de Telefooncentrale door de Gebruiker.

## 9 Wijziging van de algemene voorwaarden

De Uitgever behoudt zich het recht om deze algemene voorwaarden te allen tijde geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving aan de Gebruikers teneinde deze aan te passen aan de verdere ontwikkelingen van de software, de vervoersdiensten of enige andere feitelijke, technische, wettelijke of jurisprudentiële ontwikkelingen. In geval van wijzigingen aan de algemene voorwaarden zal de uitgever de Gebruiker hiervan op de hoogte brengen.

In geval van wijziging wordt de Gebruiker in elk geval geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard indien de Gebruiker zich niet binnen de dertig (30) kalenderdagen na de wijziging heeft verzet. Indien de Gebruiker zich verzet tegen de gewijzigde algemene voorwaarden, dan wordt de Gebruiker verzocht om de diensten van De Lijn Flex niet meer te gebruiken.

## 10 Overige bepalingen

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig, ongeldig of onuitvoerbaar verklaard zouden worden dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in deze algemene voorwaarden, kunnen eventuele vertragingen in de uitoefening door de Uitgever van de rechten zoals voorzien in deze algemene voorwaarden niet beschouwd worden als een afstand of verzaking van de Uitgever aan de betreffende rechten.

De Uitgever behoudt zich het recht voor om haar rechten of verplichtingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, zonder toestemming van de Gebruiker. Een dergelijke overdracht houdt een wijziging van deze algemene voorwaarden in en de Gebruiker zal hiervan verwittigd worden.

Ingeval van tegenstrijdigheid of conflict tussen de bepalingen van deze algemene voorwaarden van De Lijn Flex en de [Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn](#) of de [Algemene Verkoopsvoorwaarden van De Lijn](#), dan zullen de bepalingen van deze algemene voorwaarden voorrang krijgen.

## 11 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht. Elk geschil betreffende de geldigheid of uitvoering van deze algemene voorwaarden, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Antwerpen.

## 12 Contact

Voor meer informatie, meldingen en/of klachten omtrent De Lijn Flex kan je contact opnemen met de uitgever via:

- Telefoon: 015/40.88.88
- E-mail: [info@help.delijn.be](mailto:info@help.delijn.be)
- Website: [www.delijn.be/flex](http://www.delijn.be/flex)