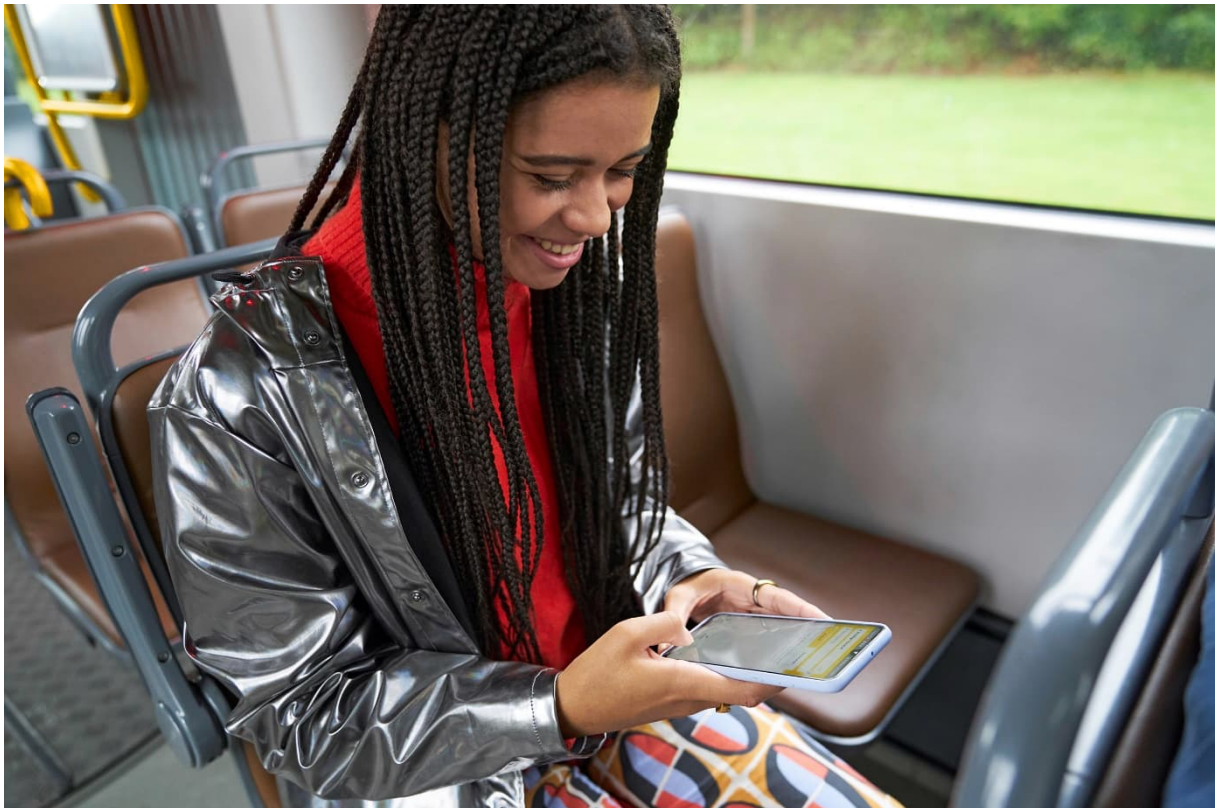


# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LIJN (SOCIÉTÉ FLAMANDE DE TRANSPORTS EN COMMUN)

Valables à partir du 1<sup>er</sup> FÉVRIER 2026



*De Lijn - Motstraat 20 - 2800 Mechelen*

*RPM Mechelen: 0242.069.537*

*Numéro de TVA: BE 0242.069.537*

# 1 TABLE DES MATIÈRES

2	Introduction .....	3
3	Réglementation générale relative aux Titres de Transport .....	4
3.1	Les abonnements.....	5
3.2	Les tickets.....	7
4	Règles spécifiques relatives aux supports.....	11
4.1	La carte MOBIB .....	11
4.2	Le support EMV sans contact (cEMV) .....	13
4.3	La Carte Électronique.....	16
4.4	Ticket SMS.....	17
4.5	Le Support Numérique par le biais de l'Application ou du Site Internet de De Lijn .....	20
4.5.1	Tickets par le biais de l'Application ou Site Internet de De Lijn.....	20
4.5.2	Les abonnements par le biais de l'Appllication de De Lijn .....	23
4.6	De Lijn Flex Ticket .....	24
4.7	Le Support Numérique par le biais de l'Application d'un Partenaire Autorisé ou d'un fournisseur de Titres de Transport m.....	26
4.8	Les Titres de Transport spéciaux.....	28
5	Les règles particulières pour des groupes cibles spécifiques.....	29
6	dispositions diverses.....	30
6.1	Le droit de rétractation.....	30
6.2	La Déclaration de confidentialité .....	30
6.3	La responsabilité de De Lijn.....	30
6.4	La Propriété intellectuelle .....	30
6.5	L'ordre de priorité .....	30
6.6	Le droit applicable et la résolution de litiges .....	30

## 2 INTRODUCTION

Les conditions générales de vente constituent un complément aux Conditions Générales de Voyage de De Lijn, et ont spécifiquement trait aux règles relatives à l'achat, à la validité, au renouvellement, à la résiliation, à l'annulation et au remboursement des Titres de Transport.

Les conditions générales de vente (ci-après dénommées les « Conditions ») s'appliquent aux différents Titres de Transport émis et distribués par De Lijn ou par les Partenaires Autorisés.

Tous les mots définis avec une majuscule dans les présentes Conditions, ont le sens tel que défini dans la rubrique « Glossaire » des Conditions Générales de Voyage de De Lijn.

### 3 RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE RELATIVE AUX TITRES DE TRANSPORT

Les Titres de Transport soumis aux présentes Conditions sont valables à bord des Véhicules de De Lijn, à l'exception des lignes express pour les étudiants. Pour certains Titres de Transport, des restrictions supplémentaires sont d'application, par exemple la région au sein de laquelle l'Usager peut se déplacer, ou le numéro de la ligne et les restrictions dans le cadre de Flex transport. Si vous souhaitez connaître les restrictions liées à un Titre de Transport spécifique, vous pouvez les consulter par le biais des liens suivants:

[delijn.be/fr/content/zakelijk/lokale-besturen/kortingen-steden-gemeenten](https://delijn.be/fr/content/zakelijk/lokale-besturen/kortingen-steden-gemeenten)

[delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school](https://delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school)

[delijn.be/fr/content/lijn-42-brugge-breskens](https://delijn.be/fr/content/lijn-42-brugge-breskens)

[delijn.be/fr/content/reisinfo/flex](https://delijn.be/fr/content/reisinfo/flex)

[delijn.be/fr/content/tickets/brupass-tickets](https://delijn.be/fr/content/tickets/brupass-tickets)

[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnementen/brupass-abonnement](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnementen/brupass-abonnement)

Vous trouverez de plus amples informations relatives aux lignes express pour les étudiants et à leurs Titres de Transport et tarifs spécifiques, en consultant le site Internet suivant:

[delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/tickets/Snellijnen-Limburg](https://delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/tickets/Snellijnen-Limburg)

Un Titre de Transport Valable à bord des Véhicules de De Lijn donne droit à un certain délai pour effectuer le déplacement. Selon le support ou le type de Titre de Transport, il n'est pas permis d'effectuer le déplacement choisi ou d'effectuer une Correspondance au terme de l'expiration dudit délai sans acheter un nouveau Titre de Transport. Si vous souhaitez connaître la Durée de Validité d'un Titre de Transport spécifique, vous pouvez la consulter par le biais du lien suivant:

[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/ticket](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/ticket)

À l'exception d'un Ticket SMS, d'un Ticket sur Carte Électronique, d'un Ticket par paiement sans contact et d'un Ticket De Lijn Flex, et sans préjudice des possibilités de transmettre des Titres de Transport numériques telles que stipulées dans les présentes Conditions Générales de Vente, le Titre de Transport est toujours au nom du passager, strictement personnel et incessible. Dans le cas où vous voyagez seul, il est interdit, en tant qu'Usager individuel, d'utiliser un Ticket émis au nom d'une autre personne. Si vous effectuez un achat auprès de De Lijn pour plusieurs personnes, chaque Usager doit être en possession d'un Titre de Transport Valable. De plus, l'Usager au nom duquel le Titre de Transport a été émis, doit toujours faire partie du groupe de voyageurs.

Il est impératif que le nom et le prénom figurant sur votre Titre de Transport correspondent entièrement à ceux inscrits sur votre document ou carte d'identité. Dans le cas contraire, De Lijn considérera qu'il s'agit d'un Titre de Transport non valable et, dans certains cas, d'une forme de fraude.

De Lijn n'est pas responsable de l'exactitude des données à caractère personnel que l'Usager complète pour effectuer la demande d'un Titre de Transport.

Vous disposez d'un Titre de Transport valide lorsque vous êtes en possession d'un produit de voyage actif sur un transporteur en activité, comme indiqué à la section 2 des présentes Conditions générales.

L'Usager doit accepter toute modification des tarifs, du Titre de Transport ou des services de De Lijn sans pouvoir prétendre à une indemnisation. Ces modifications peuvent être effectuées par De Lijn elle-même, par les pouvoirs publics ou par d'autres réseaux de transport public tels que la STIB, le TEC et la SNCB.

### 3.1 LES ABONNEMENTS

La date de début d'un abonnement peut être choisie librement, en tenant compte d'un maximum de 100 (cent) jours dans le futur. Le tarif est celui en vigueur au premier jour de validité de l'abonnement. Le paiement d'un abonnement s'effectue toujours au préalable. Vous pouvez utiliser un abonnement de la date de début à la date de fin.

Afin de disposer d'un Titre de Transport Valide, tel que défini dans les Conditions Générales de Voyage en tant que titulaire d'un abonnement, vous devez avoir enregistré votre Titre de Transport lors de votre montée à bord du Véhicule, ainsi que toute Correspondance effectuée, et être en possession d'une Pièce d'Identité lors de tout contrôle. Vous pouvez enregistrer correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance de deux manières:

- soit vous tenez votre carte MOBIB devant le Scanneur de Couleur Jaune, jusqu'à ce que vous entendiez un signal de confirmation
- soit vous Enregistrez votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance dans l'Application. Vous recevrez également une confirmation

Si vous vous déplacez à bord des Véhicules de De Lijn Flex, il vous suffit d'enregistrer votre abonnement dans l'Application de De Lijn Flex, ou par le biais de la Centrale De Lijn Flex lors de votre réservation, et de présenter votre carte MOBIB au Chauffeur lorsque vous montez à bord d'un Flexbus. Lors d'une réservation de groupe, les autres voyageurs n'ont qu'à présenter leur carte MOBIB.

Le prix d'un abonnement est un forfait qui dépend de l'âge du titulaire le premier jour de validité de l'abonnement. Il y a cinq catégories d'âge, auxquelles un nom a été attribué par souci de clarté et de compréhension. Le tableau ci-dessous vous en donne un aperçu:

Nom	Catégorie d'âge	Période de validité
Buzzy Pazz	De 6 ans à 11 ans inclus	12 mois
Buzzy Pazz	De 12 ans à 17 ans inclus	1 mois, 3 mois ou 12 mois
Buzzy Pazz	De 18 ans à 24 ans inclus	1 mois, 3 mois ou 12 mois
Omnipas	De 25 ans à 64 ans inclus	1 mois, 3 mois ou 12 mois
Omnipas 65+	À partir de 65 ans	12 mois

De Lijn peut vous proposer un abonnement assorti d'une Réduction en fonction de votre situation personnelle au moment de l'achat de votre abonnement. Certaines de ces Réductions peuvent être combinées, le cas échéant. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet en consultant le site Internet suivant: [delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen).

Comment acheter un abonnement?

Vous pouvez acheter des abonnements sur le Site Internet de De Lijn ([delijn.be/fr/abonnements](https://delijn.be/fr/abonnements)), au sein d'un Lijnwinkel ou par écrit via le service des Abonnements. Afin de pouvoir acheter valablement votre abonnement, vous devez être âgé(e) d'au moins 18 (dix-huit) ans, et jouir de la capacité juridique et mentale requise.

Vous trouverez les abonnements les plus courants sur le Site Internet de De Lijn.

Concernant les autres types d'abonnements moins courants (lesquels sont repris au niveau du site Internet suivant: [help.delijn.be/hc/fr/articles/360039674871-Quand-ne-puis-je-pas-acheter-mon-abonnement-en-ligne-directement-sur-le-site-](https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039674871-Quand-ne-puis-je-pas-acheter-mon-abonnement-en-ligne-directement-sur-le-site-), nous vous conseillons de vous rendre au sein d'un Lijnwinkel, ou de contacter le service des Abonnements par le biais du formulaire de contact. Pour ce faire, veuillez consulter la page Internet suivante:

[help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request\\_custom\\_fields\\_360027408632=abo-niet-online-te-koop&ticket\\_form\\_id=360000674931](https://help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request_custom_fields_360027408632=abo-niet-online-te-koop&ticket_form_id=360000674931)

Toute demande en vue de l'achat d'un abonnement par l'entremise du service des Abonnements doit être soumise au moins 15 (quinze) jours civils avant la date de début souhaitée. De cette façon, le traitement et le paiement peuvent être effectués avant le début de votre abonnement.

Quand mon abonnement prend-il cours?

Si vous achetez votre abonnement par le biais du Site Internet de De Lijn, cet abonnement peut prendre cours au plus tôt le jour suivant l'achat, et au plus tard 100 (cent) jours après l'achat en question. Si vous achetez votre abonnement par l'intermédiaire d'une boutique Lijnwinkel, ce dernier peut prendre cours immédiatement. Votre abonnement sera activé électroniquement sur votre carte MOBIB. Si vous ne possédez pas encore de carte MOBIB, et que vous effectuez votre achat par le biais du site Internet de De Lijn, la carte sera envoyée à l'adresse du domicile, et ce, dans les 15 (quinze) jours. Si vous ne possédez pas de carte MOBIB, et que vous l'avez achetée par l'intermédiaire d'une boutique Lijnwinkel, vous recevrez immédiatement la carte MOBIB.

Le courrier électronique de confirmation suivant votre achat effectué sur le Site Internet de De Lijn vous permettra de demander des Titres de Transport temporaires gratuits afin de combler la période entre le début de l'abonnement et la réception de la carte MOBIB.

Comment puis-je résilier mon abonnement?

Vous ne pouvez résilier votre abonnement qu'en remplissant le formulaire de contact que vous trouverez ci-après, ou dans un Lijnwinkel:

[help.delijn.be/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360000674931](https://help.delijn.be/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360000674931)

Vous ne pouvez pas résilier votre abonnement par le biais du Site Internet de De Lijn ou de l'Application de De Lijn.

Ai-je droit à un remboursement à la suite de la résiliation de mon abonnement?

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, différentes règles en matière de remboursement sont d'application, en fonction de votre situation personnelle.

Le montant du remboursement et les frais d'administration dépendent de votre situation personnelle. À cet égard, veuillez consulter la page Internet suivante:

[help.delijn.be/hc/fr/articles/360039272252-Ai-je-droit-à-un-remboursement-en-cas-de-résiliation-de-mon-abonnement-](https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039272252-Ai-je-droit-à-un-remboursement-en-cas-de-résiliation-de-mon-abonnement-)

Que se passe-t-il si De Lijn active mon abonnement trop tard?

En prévision de l'activation de l'abonnement par De Lijn, vous êtes dans l'obligation d'acheter un autre Titre de Transport afin d'être en règle lors d'un contrôle éventuel à bord du Véhicule.

Si votre demande d'achat ou de renouvellement d'abonnement a été faite de manière correcte, et que De Lijn active l'abonnement trop tard, De Lijn peut, sous certaines conditions, rembourser les

Titres de Transport que vous avez achetés jusqu'à la réception de votre abonnement. À cet égard, il convient de tenir compte des points suivants:

- Vous devez conserver les Titres de Transport achetés en attendant la réception de votre abonnement, et les joindre à votre demande de remboursement.
- La date d'émission ou d'utilisation des Titres de Transport restitués doit correspondre aux jours au cours desquels vous auriez normalement pu utiliser votre abonnement.
- En cas de soumission tardive de la demande d'abonnement, l'éventuelle période de remboursement des Titres de Transport ne prendra cours qu'à partir du seizième jour civil suivant la réception du formulaire de demande, et/ou de 10 jours civils suivant le paiement de l'abonnement sur le compte financier du service des Abonnements.
- Si votre demande d'abonnement était incomplète ou s'il manquait des documents requis, les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent à partir de la date à laquelle la demande d'abonnement a été dûment complétée.
- En cas de renouvellement, vous avez uniquement droit au remboursement de vos Titres de Transport achetés si votre abonnement n'a pas été activé, et si le paiement du renouvellement a été reçu sur le compte financier du service des Abonnements au moins 10 jours civils avant la date de renouvellement.

Vous pouvez demander le remboursement de vos Titres de Transport achetés auprès du Service clientèle en cliquant ici: [help.delijn.be/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360000674931](http://help.delijn.be/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360000674931)

Comment puis-je renouveler mon abonnement?

Toutes les informations relatives au renouvellement de votre abonnement peuvent être consultées par le biais de la page Internet suivante:

[help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request\\_custom\\_fields\\_360027408632=abondere\\_vraa&ticket\\_form\\_id=360000687251](http://help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request_custom_fields_360027408632=abondere_vraa&ticket_form_id=360000687251)

## 3.2 LES TICKETS

Comment puis-je acheter des tickets?

Nom	Convient pour	Où acheter (« supports »)
Ticket	Un trajet unitaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn</li><li>• Par le biais de l'application d'un Partenaire Autorisé</li><li>• Par SMS: envoyez « DL » par SMS au 4884 (+ frais d'opérateur)</li><li>• Sur une Carte Électronique achetée dans une boutique Lijnwinkel ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets</li><li>• Sans contact à bord du Véhicule au moyen de votre carte bancaire, de votre smartphone ou de votre support de paiement au niveau du Terminal de Couleur Blanche</li><li>• Au moyen d'un Ticket De Lijn Flex acheté à bord du Flexbus</li></ul>
Ticket aller-retour	Deux trajets	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur une Carte Électronique achetée dans une boutique Lijnwinkel ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets</li></ul>
Carte de 10 trajets	Dix trajets	<ul style="list-style-type: none"><li>• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par le biais de l'application d'un Partenaire Autorisé</li> <li>• Sur une Carte Électronique disponible dans un Point de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets.</li> </ul>
Carte de 50 trajets	Cinquante trajets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn</li> <li>• Sur une Carte Électronique achetée dans une boutique Lijnwinkel ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets</li> </ul>
Ticket de groupe	Des groupes de 10 à 30 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn</li> <li>• Sur une Carte Électronique achetée dans une boutique Lijnwinkel ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets</li> </ul>
Ticket à la journée et ticket valable 3 jours	Un ou trois jour(s) de déplacements illimités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn</li> <li>• Par SMS: envoyez « DLD » au 4884 (+ frais d'opérateur) (uniquement pour le ticket à la journée)</li> <li>• Sur une Carte Électronique disponible dans une boutique Lijnwinkel ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets (tant pour le ticket à la journée que pour le ticket valable trois jours).</li> </ul>

Le ticket unique est disponible sur plusieurs supports. Il s'agit d'un Titre de Transport non nominatif sous la forme d'une Carte Électronique, d'un support EMV sans contact (cEMV), d'un Ticket SMS ou d'un Ticket De Lijn Flex. Il s'agit d'un Ticket nominatif sous forme numérique s'il est acheté par le biais du Site Internet ou de l'Application de De Lijn. Une Limite de Temps ferme est fixée à 60 (soixante) minutes pour la durée du voyage au niveau des supports de tickets par SMS, par l'application, par le Site Internet et le Ticket De Lijn Flex. Pour les tickets chargés sur une Carte Électronique et achetés par le système de paiement sans contact (cEMV), le délai pour effectuer une Correspondance est Limité à 60 (soixante) minutes, mais l'Usager peut poursuivre son déplacement au-delà des 60 (soixante) minutes.

Le ticket de groupe est un Titre de Transport non nominatif, disponible sous la forme de Carte Électronique, ou un Titre de Transport personnel disponible sur un Support Numérique. Il est destiné aux groupes de 10 (dix) personnes ou plus, et jusqu'à un maximum de 30 (trente) personnes, lesquelles voyagent ensemble durant tout le déplacement à bord de nos Véhicules. Le tarif d'un ticket de groupe est déterminé sur la base d'un tarif fixe par personne et par trajet. Une Limite de Temps est fixée à 60 (soixante) minutes pour effectuer une Correspondance à l'aide de ce Titre de Transport. Toutefois, le déplacement peut être poursuivi au-delà de 60 (soixante) minutes si le ticket de groupe a été émis sur une Carte Électronique.

Si plusieurs personnes voyagent conjointement au moyen d'un ticket de groupe valable, ces personnes doivent rester ensemble durant toute la durée du déplacement à bord de nos Véhicules. Si l'une de ces personnes devait interrompre son déplacement, les autres Usagers sont tenus d'être en possession du ticket de groupe durant tout le temps restant relatif à leur déplacement à bord de nos Véhicules.

Si le ticket de groupe est émis au nom d'un Usager, l'Usager concerné doit faire partie du groupe de voyageurs durant toute la durée du déplacement à bord de nos Véhicules.



À bord des Véhicules De Lijn Flex, vous pouvez commencer votre déplacement au moyen d'un Titre de Transport nominatif chargé sur un Support Numérique. La Carte Électronique ne vous permet d'effectuer une Correspondance à bord d'un Flexbus qu'après avoir effectué un déplacement à bord d'un Véhicule du réseau de Transport Régulier, et y avoir activé le ticket. Vous ne pouvez commencer votre voyage sur De Lijn Flex que si vous êtes en possession d'une Carte Électronique avec un tarif de 0 €. Dans ce cas, le conducteur signe le ticket et y inscrit la date et l'heure.

Un ticket à la journée existe en tant que Titre de Transport non nominatif sous la forme d'une Carte Électronique ou d'un Ticket SMS, mais également en tant que Titre de Transport personnel sous forme numérique acheté par le biais du Site Internet de De Lijn ou de l'Application de De Lijn. Le ticket valable 3 jours existe en tant que Titre de Transport non nominatif sous la forme d'une Carte Électronique, mais également en tant que Titre de Transport personnel sous forme numérique acheté par le biais du Site Internet de De Lijn ou de l'Application de De Lijn. Un Ticket à la journée ou un Ticket valable 3 jours chargé sur une Carte Électronique doit être Scanné lors de chaque montée à bord du Véhicule et de chaque Correspondance effectuée, et vous permet de monter et d'effectuer des Correspondances, de manière illimitée, à bord de l'ensemble des bus et des trams (à l'exception des lignes express pour les étudiants et des Véhicules De Lijn Flex) pendant 24 (vingt-quatre) heures ou 72 (septante-deux) heures. Pour le support relatif à la Carte Électronique, un trajet commencé avant la fin de la Limite de Temps peut être effectué et terminé, même si la Limite de Temps est dépassée.

Comment acheter un ticket à la journée (ou un ticket valable 3 jours)?

L'achat d'un ticket à la journée un ticket valable 3 jours est facile, et peut être effectué par le biais du Site Internet de De Lijn ou par le biais de l'Application de De Lijn au sein d'un Lijnwinkel ou au niveau d'un distributeur automatique de tickets. Via ces canaux, un ticket à la journée ou un ticket valable 3 jours est également disponible à un tarif spécial pour les enfants âgés de 6 (six) à 11 (onze) ans. Un ticket à la journée est également disponible par SMS.

Comment activer mon ticket à la journée (ou mon ticket valable 3 jours)?

- Comment utiliser un ticket à la journée (ou ticket valable 3 jours) chargé sur une Carte Électronique?
  - Scannez immédiatement votre Ticket à la journée (ou votre ticket valable 3 jours) lors de chaque montée à bord du Véhicule ou de chaque Correspondance à bord d'un Véhicule du réseau de Transport Régulier à l'aide du Scanneur de Couleur Jaune. Un ticket à la journée (ou un ticket valable 3 jours) chargé sur une Carte Électronique est valable 24 (vingt-quatre) heures (ou 72 (septante-deux) heures) à partir de la première fois que vous le Scannez au niveau du Scanneur de Couleur Jaune présent à bord du Véhicule. En le scannant à nouveau, vous pouvez monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants) et effectuer autant de Correspondances que vous le souhaitez dans ce laps de temps, puis terminer votre trajet.
  - Souhaitez-vous savoir si votre ticket à la journée (ou votre ticket valable 3 jours) est encore valable? Appuyez d'abord sur le bouton d'information disponible au niveau du Scanneur de Couleur Jaune, puis scannez votre Carte Électronique. Vous connaîtrez ainsi la Durée de Validité de votre ticket.
- Comment utiliser un ticket à la journée acheté (ou ticket valable 3 jours) par le biais de l'Application/du Site Internet de De Lijn?
  - Achetez votre ticket à la journée (ou ticket valable 3 jours) dans l'Application de De Lijn, ou par le biais du lien suivant:  
[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/dagtickets/dagticket](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/dagtickets/dagticket).  
[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/3-dagenticket](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/3-dagenticket)

À la suite de l'achat du ticket à la journée (ou ticket valable 3 jours), ce dernier sera disponible dans votre portefeuille de tickets. Afin d'être en possession d'un Titre de Transport Valable, vous devez activer le ticket à la journée (ou ticket valable 3 jours) avant de monter à bord de nos Véhicules. Au terme de l'activation, vous pouvez monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants), et effectuer autant de Correspondances que vous le souhaitez, et ce, durant 24 heures (ou 72 heures). Vous trouverez de plus amples informations en consultant les liens suivants:  
[help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271272-Comment-puis-je-acheter-un-ticket-une-carte-de-10-trajets-ou-un-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-par-le-biais-du-site-Internet-et-de-l-application-](http://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271272-Comment-puis-je-acheter-un-ticket-une-carte-de-10-trajets-ou-un-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-par-le-biais-du-site-Internet-et-de-l-application-)  
[help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271232-Comment-puis-je-activer-mon-ticket-mon-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-ou-une-carte-de-10-trajets-](http://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271232-Comment-puis-je-activer-mon-ticket-mon-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-ou-une-carte-de-10-trajets-)

- Comment utiliser un ticket à la journée acheté par SMS?
  - Achetez votre ticket à la journée en envoyant « DLD » au 4884. Vous recevrez un message de réponse qui fera office de Titre de Transport. Après avoir reçu le message de réponse, vous pouvez monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants), et effectuer autant de Correspondances que vous le souhaitez, et ce, durant 24 (vingt-quatre) heures.

Comment puis-je effectuer un déplacement au moyen d'un ticket à la journée (ou d'un ticket valable 3 jours) à bord d'un Flexbus de De Lijn Flex?

- Vous ne pouvez commencer votre déplacement à bord des Véhicules De Lijn Flex que si vous êtes en possession d'un Ticket nominatif chargé sur un Support Numérique. Une Carte Électronique ne vous permet que d'effectuer une Correspondance afin de monter à bord d'un Flexbus de De Lijn Flex après avoir effectué un déplacement à bord d'un Véhicule du réseau de Transport Régulier, et y avoir activé le Titre de Transport. Vous indiquez alors au Chauffeur que vous effectuez une Correspondance, et lui présentez la Carte Électronique. Vous ne pouvez commencer votre voyage sur De Lijn Flex que si vous êtes en possession d'une Carte Électronique avec un tarif de 0 €. Dans ce cas, le conducteur signe le ticket et y inscrit la date et l'heure.

## 4 RÈGLES SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SUPPORTS

Les différentes formes de supports d'un Titre de Transport Valable qui seront abordées dans le chapitre suivant sont les suivantes:

- une carte MOBIB
- un support EMV sans contact (cEMV)
- une Carte Électronique
- un Ticket SMS,
- un Support Numérique par le biais de l'Application ou du Site Internet de De Lijn
- un Ticket De Lijn Flex
- un Support Numérique par l'intermédiaire d'un Partenaire Autorisé
- un Titre de Transport spécial

Outre le support du Titre de Transport, vous devrez également être en possession d'une carte d'identité pour disposer d'un Titre de Transport Valable.

Voici une représentation schématique permettant de clarifier les règles spécifiques relatives aux supports:

Catégorie	Supports	Nominatif ou non?	Date de validité maximale	À partir de quand le titre de transport de la ligne est-il actif, et comment l'utiliser valablement?	Combien de temps mon trajet est-il actif?
Abonnement	Carte MOBIB	non anonyme	5 ans*	Scannez à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos Véhicules, ou que vous prenez une Correspondance, et ce, au niveau du Scanneur de Couleur Jaune.	
	Support Numérique par le biais de l'Application de De Lijn	non anonyme	-	Enregistrez correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance.	150 minutes
Ticket	cEMV (sans contact)	anonyme	-	Tenez la carte devant le Terminal de Couleur Blanche à chaque fois que vous montez à bord du Véhicule, ou que vous prenez un Correspondance.	60 minutes après la validation + poursuite du voyage
	Carte Électronique	anonyme	1 an après la date d'émission**	Scannez à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos Véhicules, ou que vous prenez une Correspondance, et ce, au niveau du Scanneur de Couleur Jaune.	60 minutes après la validation + poursuite du voyage
	Un Ticket SMS	anonyme	-	Envoyez un SMS avant votre première montée à bord du Véhicule.	60 minutes
	Support Numérique par le biais de l'Application de De Lijn	non anonyme	1 an**	Activez votre ticket avant votre première montée à bord du Véhicule.	60 minutes
	Support Numérique par le biais du Site Internet de De Lijn	non anonyme	1 an**	Activez votre ticket avant votre première montée à bord du Véhicule.	60 minutes
	Support Numérique par l'intermédiaire d'un Partenaire	anonyme	-	Achetez votre ticket avant votre première montée à bord du Véhicule.	60 minutes
	Ticket De Lijn Flex	anonyme	-	Achetez votre ticket au niveau du terminal de paiement disponible à bord d'un bus Flex.	60 minutes

\* Encore actif sur une carte MOBIB expirée: l'abonnement chargé pendant la Période de Validité de la carte MOBIB.  
 \*\* 3 mois pour la carte de 50 trajets

Des règles spécifiques s'appliquent à chaque support individuel. Ces règles sont présentées ci-dessous.

### 4.1 LA CARTE MOBIB

La carte MOBIB est un support sur lequel peuvent être chargés, entre autres, un abonnement de De Lijn, tels que spécifiés dans les Conditions Générales de Voyage de De Lijn et les présentes Conditions.

Étant donné que votre carte MOBIB est nominative, les Données à caractère personnel figurant sur votre carte MOBIB doivent être les mêmes que celles inscrites sur votre carte d'identité.

Comment puis-je acheter une carte MOBIB?

Si vous n'avez pas de carte MOBIB, et que vous souhaitez acheter un abonnement de De Lijn, une carte MOBIB vous sera fournie avec votre nouvel abonnement. Dans certains cas, vous aurez besoin de plus d'une carte MOBIB (par exemple, si vous avez un abonnement personnel et un abonnement de votre employeur).

Avez-vous déjà une carte MOBIB de la SNCB, du TEC ou de la STIB? Si tel est le cas, n'achetez pas de nouvelle carte. Vous pouvez faire ajouter et charger votre abonnement au niveau de votre carte actuelle. Pour ce faire, veuillez-vous rendre au sein d'un Lijnwinkel. Une fois que votre carte MOBIB est enregistrée auprès de De Lijn, vous pouvez renouveler votre abonnement De Lijn en ligne.

Vous pouvez encore utiliser une carte MOBIB expirée jusqu'au prochain renouvellement de votre abonnement. Il en va de même pour les abonnements de la STIB, du TEC et de la SNCB qui sont chargés sur votre carte MOBIB. Lors du prochain renouvellement de votre abonnement de De Lijn, nous vous fournirons automatiquement une nouvelle carte MOBIB, pour laquelle des frais vous seront réclamés. Si vous souhaitez acheter de nouveaux produits supplémentaires et les charger sur une carte MOBIB expirée, vous devez acheter une nouvelle carte MOBIB. Les contrats en cours sur la carte MOBIB expirée seront transférés. Vous pouvez demander une nouvelle carte MOBIB par le biais du lien suivant: [help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request\\_custom\\_fields\\_360027408632=abo-duplicaat-mobib-kaart&ticket\\_form\\_id=360000674931](https://help.delijn.be/hc/fr/requests/new?request_custom_fields_360027408632=abo-duplicaat-mobib-kaart&ticket_form_id=360000674931)

Quelle est la Durée de Validité de ma carte MOBIB?

En tant que support, la durée d'utilisation d'une carte MOBIB s'élève à cinq ans (60 mois). La date figurant sur votre carte MOBIB est la dernière date à laquelle vous pouvez charger un abonnement sur votre carte MOBIB. En d'autres termes, votre carte MOBIB peut encore être utilisée après cette date, tant qu'un abonnement en cours est chargé sur ladite carte. Par conséquent, vous pouvez utiliser votre carte MOBIB sans problème jusqu'à la date d'échéance de votre abonnement, même si la date figurant sur votre carte MOBIB est dépassée.

Lors de l'achat relatif au renouvellement de votre abonnement, nous vérifions si votre carte MOBIB est encore valable. Si le renouvellement de votre abonnement prend cours après la date d'échéance figurant sur votre carte MOBIB, nous vous facturerons automatiquement une nouvelle carte MOBIB au prix coûtant en vigueur. La nouvelle carte MOBIB est également valable 5 (cinq) ans.

Puis-je résilier ou renouveler ma carte MOBIB?

Non, ce n'est pas possible. En effet, une carte MOBIB est un support personnel, pas un abonnement à proprement parler.

De Lijn peut-elle modifier l'utilisation de ma carte MOBIB?

De Lijn se réserve le droit d'exiger la restitution ou l'échange de la carte MOBIB à la première demande et/ou d'empêcher son utilisation en cas d'exigences techniques impérieuses.

Quel est le coût d'une carte MOBIB?

Pour la création et la personnalisation d'une nouvelle carte MOBIB, De Lijn facture un coût forfaitaire qui est d'application au moment de la création et de la personnalisation de ladite carte. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site Internet suivant: [delijn.be/fr/content/transport/tickets/mobib](https://delijn.be/fr/content/transport/tickets/mobib).

Pour un renouvellement après 5 (cinq) ans, un coût forfaitaire sera à nouveau facturé. Veuillez noter que la création d'un duplicata, à la suite de la perte ou du vol de votre carte MOBIB, est soumise à des frais administratifs applicables au moment de la création du duplicata en question. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site Internet suivant: [help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675471-Comment-puis-je-demander-une-nouvelle-carte-MOBIB](https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675471-Comment-puis-je-demander-une-nouvelle-carte-MOBIB)

Que se passe-t-il en cas de modification de mes Données Personnelles?

En cas de modifications de vos Données Personnelles, par exemple, à la suite d'un déménagement, faites actualiser les Données Personnelles figurant sur votre carte MOBIB dans les plus brefs délais. Pour ce faire, vous pouvez vous rendre au sein d'un Lijnwinkel, ou contacter notre service clientèle. Vous trouverez la procédure relative à la modification de vos Données Personnelles par le biais du lien suivant: [help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675651-Comment-modifier-les-données-de-mon-abonnement-](https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675651-Comment-modifier-les-données-de-mon-abonnement-)

Qui a accès aux données de ma carte MOBIB?

De Lijn autorise le personnel de contrôle de la STIB, de la SNCB et du TEC à accéder, à bord de leur réseau, aux données chargées sur la puce de la carte MOBIB. Cette autorisation est également accordée automatiquement à tous les partenaires habilités avec lesquels De Lijn a conclu une collaboration en matière d'interopérabilité.

Comment puis-je me déplacer à bord d'un Flexbus de De Lijn Flex au moyen d'une carte MOBIB?

Lors de votre réservation, il vous suffit d'enregistrer votre numéro de carte MOBIB sur laquelle est chargé votre abonnement dans l'Application de De Lijn Flex ou par le biais de la Centrale De Lijn Flex. Lorsque vous montez à bord d'un Flexbus, il vous suffit alors de présenter votre carte MOBIB au Chauffeur qui vérifiera votre nom par rapport à la réservation.

Avez-vous encore des questions relatives à la carte MOBIB?

Les réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant la carte MOBIB peuvent être consultées par le biais de la page Internet suivante: [help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836712-Ma-carte-MOBIB](https://help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836712-Ma-carte-MOBIB)

## 4.2 LE SUPPORT EMV SANS CONTACT (cEMV)

« Les supports EMV sans contact » désignent les cartes bancaires EMV sans contact (carte de débit, carte de crédit et carte bancaire prépayée), les smartphones ou les supports de paiement sans contact dotés d'applications de paiement permettant d'effectuer des paiements sans contact (Google Pay, Apple Pay, etc.) au moyen d'une carte bancaire associée. Le sigle « EMV » fait référence aux systèmes de paiement suivants: Europay, Mastercard et Visa.

Un support EMV sans contact (cEMV) peut servir de support pour un Titre de Transport.

Comment puis-je acheter un Titre de Transport en utilisant un support EMV sans contact?

Tenez votre support EMV sans contact à 4 (quatre) centimètres maximum du Terminal de Couleur Blanche disponible à bord du Véhicule, et ce, dès que vous montez à bord d'un Véhicule du réseau de Transport Régulier de De Lijn. Vous avez correctement acheté un Titre de Transport Valable si vous voyez apparaître un « V » sur fond vert au niveau de l'écran du Terminal de Couleur Blanche. Présentez le même support EMV sans contact devant le Terminal de Couleur Blanche présent à bord du Véhicule à chaque fois que vous effectuez une Correspondance. Dans les 60 (soixante) minutes, vous ne serez pas facturé à nouveau.

Si le support EMV sans contact n'a pas été accepté, le Terminal de Couleur Blanche vous indiquera un message d'erreur (un écran rouge avec une croix blanche). Les raisons possibles peuvent être les suivantes: un solde insuffisant sur le compte courant associé, la perte ou le vol du support EMV, etc. En tant qu'Usager, vous n'êtes alors pas en possession d'un Titre de Transport Valable. Dans ce cas, vous devez acheter immédiatement un autre Titre de Transport Valable.

Pour chaque Usager supplémentaire (jusqu'à un maximum de 5 personnes au total), le support EMV sans contact doit être tenu dans les 2 (deux) minutes devant le même Terminal de Couleur Blanche présent à bord du Véhicule.

Y a-t-il des restrictions lors de l'achat et de l'utilisation d'un Titre de Transport par le biais d'un support EMV sans contact?

Un seul support EMV sans contact vous permet d'acheter un Titre de Transport pour un maximum de 5 (cinq) Voyageurs.

Si plusieurs personnes voyagent conjointement au moyen de plusieurs Titres de Transport valides achetés par le biais d'un (1) support EMV sans contact, ces personnes doivent rester ensemble pendant toute la durée du voyage. Si, dans ce cas, l'une de ces personnes interrompt son voyage, les autres Voyageurs doivent être en possession du support EMV sans contact durant le restant du voyage.

Quelle est la Durée de Validité d'un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact?

Un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact vous permet, en tant qu'Usager, de monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants), ainsi que d'effectuer autant de Correspondances que vous le souhaitez, et ce, pendant 60 (soixante) minutes. En outre, l'Usager a la possibilité de poursuivre son déplacement, même si la poursuite de ce dernier implique alors le dépassement dudit délai.

Selon quelles modalités puis-je utiliser un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact?

Vous ne pouvez effectuer un déplacement à bord de nos Véhicules que si vos supports EMV sans contact sont acceptés par le Terminal de Couleur Blanche. Actuellement, seuls les paiements sans contact suivants sont acceptés: Mastercard/Maestro et Visa/VPay.

À l'instar de tout Titre de Transport, vous devez être en possession du support EMV sans contact tout au long de votre déplacement à bord de nos Véhicules.

De Lijn se réserve le droit de refuser l'utilisation de votre support EMV sans contact (par exemple: si la carte bancaire est déclarée volée).

Afin de payer le tarif correct lorsque vous montez à bord de l'un de nos Véhicules et que vous effectuez une Correspondance, le même support EMV sans contact doit être utilisé à chaque fois que vous prenez une Correspondance. Par exemple, si vous montez à bord de l'un de nos Véhicules et que vous payez votre trajet au moyen de votre carte bancaire sans contact, puis que vous prenez une Correspondance et présentez votre smartphone équipé de l'application Google/Apple Pay devant le terminal de couleur blanche, un seul trajet vous sera alors facturé deux fois. Lors d'une correspondance afin de monter à bord des Véhicules de De Lijn Flex, il vous suffit d'informer le Chauffeur que vous effectuez une Correspondance au départ des Véhicules du réseau de Transport Régulier, et que vous avez déjà payé au moyen d'une carte bancaire sans contact (EMV). En tant qu'Usager, veuillez simplement acheter un Ticket supplémentaire si les 60 minutes sont écoulées.

Lors de la première utilisation journalière d'un support EMV sans contact, De Lijn est autorisée à réserver le prix d'un ticket sur le compte courant associé, jusqu'à ce que la transaction de paiement soit effectivement réalisée (Art. 75 PSD II). Lors de l'utilisation d'une carte de débit sans contact, le compte bancaire associé doit présenter un solde suffisant. À cet égard, le montant minimum doit être égal au tarif d'un (1) ticket.

Lors de chaque montée à bord du Véhicule, ou lors de chaque Correspondance effectuée, vous devez tenir votre support EMV sans contact devant le Terminal de Couleur Blanche prévu à cet effet, lequel vous indiquera si votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance a été correctement effectuée (un « V » blanc sur un écran vert). Il n'est pas nécessaire d'introduire un code PIN.

La responsabilité de De Lijn ne peut être engagée si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de payer un trajet au moyen d'un support EMV sans contact. Dans ce cas, vous devez acheter un Titre de Transport Valable par le biais d'un autre canal de vente, tel que le SMS ou l'Application de De Lijn.

Comment un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact est-il débité de mon compte?

En présentant le support cEMV sans contact devant le Terminal de Couleur Blanche, De Lijn est autorisée à débiter de votre compte le prix correspondant au trajet.

Un Terminal cEMV de Couleur Blanche accepte les supports sans contact cEMV. Un Terminal de Couleur Blanche en état de fonctionnement affiche au moins les logos des systèmes de cartes acceptés. Un Terminal de Couleur Blanche défectueux affiche un champ jaune avec des roues dentées noires. Dans ce cas, vous pouvez utiliser un autre Terminal de Couleur Blanche disponible à bord d'un tram, ou vous devez acheter un autre Titre de Transport Valable.

À la fin d'une journée (qui va de 2h30 du matin à 2h29 du matin le jour suivant), nous calculons le montant que vous devez payer à De Lijn pour tous les déplacements que vous avez effectués à bord de nos Véhicules durant la journée. Ce montant est débité automatiquement au bout de quelques jours. Dans des cas exceptionnels, cette opération peut prendre jusqu'à 30 (trente) jours.

Si De Lijn ne parvient pas à débiter le montant dû de votre compte, il est alors question d'un solde impayé. De Lijn tentera automatiquement de récupérer le montant de ce solde impayé par l'entremise de la banque, et ce, durant 30 (trente) jours. Vous pouvez également régler votre solde impayé par le biais du portail client du paiement sans contact : [contactloosbetalen.delijn.be/fr](https://contactloosbetalen.delijn.be/fr). Tant que vous avez un solde impayé, vous ne pouvez pas utiliser ce support EMV pour effectuer un déplacement à bord des Véhicules de De Lijn.

Au terme du règlement du solde impayé, le support EMV sans contact peut à nouveau être utilisé.

Puis-je annuler ou renouveler un Titre de Transport acheté au moyen d'un support EMV sans contact?

Non, un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact est un achat unique, et ne peut être annulé ou renouvelé.

Puis-je obtenir le remboursement du prix payé pour un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact?

Le prix d'un Titre de Transport acheté par le biais d'un support EMV sans contact ne peut jamais faire l'objet d'un remboursement.

Comment effectuer un déplacement à bord d'un Flexbus lorsqu'il n'y a pas de Terminal de Couleur Blanche?

Un Flexbus de De Lijn Flex ne dispose pas d'un Terminal de Couleur Blanche. Si vous commencez votre voyage à bord d'un Flexbus, vous pouvez payer sans contact au niveau du terminal de



paiement du Chauffeur. Vous payez alors le prix d'un trajet simple. Vous recevez ensuite un Ticket De Lijn Flex, lequel vous permet de vous déplacer pendant 60 minutes à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants).

Avez-vous déjà payé votre déplacement à un Terminal de Couleur Blanche présent à bord des Véhicules du réseau de Transport Régulier, et effectuez-vous une Correspondance afin de monter à bord du Véhicule de De Lijn Flex? Signalez-le alors au Chauffeur. Veuillez noter que vous ne pouvez pas enregistrer votre Correspondance, ce qui signifie que vous ne pouvez-vous déplacer que pendant 60 minutes après avoir validé pour la première fois votre ticket à bord des Véhicules du réseau de Transport Régulier.

Avez-vous encore des questions relatives aux supports EMV sans contact?

Des informations plus spécifiques concernant l'achat et l'utilisation de Titres de Transport achetés par le biais de supports EMV sans contact peuvent être obtenues en consultant le lien suivant: [help.delijn.be/hc/fr/sections/360008299652-Le-paiement-sans-contact](http://help.delijn.be/hc/fr/sections/360008299652-Le-paiement-sans-contact)

### 4.3 LA CARTE ÉLECTRONIQUE

Une Carte Électronique est un support papier contenant une puce électronique. Ce support n'est ni rechargeable, ni nominatif.

Comment puis-je acheter une Carte Électronique?

Les Cartes Électroniques peuvent être achetées en prévente au niveau des distributeurs automatiques de tickets (AVM) ou aux Points de vente De Lijn. Le tarif est le même partout.

Quelle est la Durée de Validité d'une Carte Électronique?

Une Limite de Temps est toujours associée à un déplacement effectué au moyen d'une Carte Électronique. Ce délai diffère en fonction du type de produit. Avant l'expiration dudit délai, vous pouvez monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn, et effectuer autant de Correspondances que vous le souhaitez. En outre, vous pouvez toujours poursuivre votre déplacement, même si vous dépassez alors le temps imparti. Si vous effectuez une Correspondance dans le délai imparti, vous pouvez également terminer votre trajet. Passé ce délai, vous ne pouvez plus effectuer de Correspondance.

C'est l'heure affichée sur Scanneur de Couleur Jaune qui détermine la Limite de Temps. Dans le cas d'une Carte Électronique, la Limite de Temps est stockée sur la puce.

Les Cartes Électroniques possèdent une date d'expiration, laquelle est toujours mentionnée au verso de ladite carte. Lorsque la date d'expiration est dépassée, vous ne pouvez pas récupérer les Titres de Transport non utilisés émis sur ce support.

Souhaitez-vous connaître le nombre de trajets qu'il vous reste encore sur votre carte? Dans ce cas, appuyez d'abord sur le bouton d'information disponible au niveau du Scanneur de Couleur Jaune, puis scannez votre Carte Électronique. Vous connaîtrez ainsi la Durée de Validité de votre Titre de Transport, ainsi que le nombre de trajets encore disponibles sur votre carte. Par ailleurs, vous pouvez également utiliser le bouton d'information disponible au niveau des distributeurs automatiques de tickets. Enfin, cette information peut également être obtenue en introduisant les 16 caractères de votre Carte Électronique par le biais de cette page Internet: [delijn.be/fr/tickets/saldochecker](http://delijn.be/fr/tickets/saldochecker) ou dans le biais de l'Application de De Lijn sous l'onglet Produits.



Selon quelles modalités puis-je utiliser une Carte Électronique?

À bord d'un Véhicule utilisé dans le réseau du Transport Régulier, la Carte Électronique doit être immédiatement Scannée par le Scanneur de Couleur Jaune lors de chaque montée à bord du Véhicule, ainsi que lors de chaque Correspondance. Si une Carte Électronique est refusée par le scanneur, vous devez acheter un autre Titre de Transport Valide.

À bord d'un Flexbus, il n'est pas possible de Scanner votre Titre de Transport au niveau d'un Scanneur de Couleur Jaune. Ce n'est qu'au moment de monter à bord que vous pourrez présenter au Chauffeur un Ticket, un Ticket assorti d'une intervention communale (uniquement pour les produits à 0 €), une carte de 10 trajets, une carte de 10 trajets assortie d'une réduction communale ou une care de 50 trajets. Le Chauffeur appliquera alors le tarif correct, et vous recevrez un Ticket De Lijn Flex valable durant 60 minutes. Dans le cas d'un tarif de 0€, le Chauffeur signera le ticket et notera la date et l'heure sur le ticket. Lorsque vous effectuez une Correspondance au départ d'un Véhicule utilisé dans le réseau du Transport Régulier, vous pouvez présenter toute Carte Électronique au Chauffeur, et l'informer que vous effectuez une Correspondance, et que vous avez Scanné la Carte Électronique. Assurez-vous de pouvoir terminer votre trajet dans les 60 minutes suivant votre première montée à bord d'un Véhicule du réseau de Transport Régulier.

En cas de perte, un Titre de Transport chargé sur une Carte Électronique ne fera l'objet ni d'un remplacement, ni d'un remboursement.

Si votre Carte Électronique est défectueuse, De Lijn la remplacera, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte, si celle-ci a été délibérément endommagée ou si le ticket a été endommagé de telle sorte que les données essentielles (le type, le solde, etc.) du ticket sont illisibles. Votre carte peut également être bloquée si vous la scannez trop rapidement au niveau du Scanneur de Couleur Jaune. Cette information peut être obtenue en introduisant les 16 caractères de votre Carte Électronique par le biais de cette page Internet: [delijn.be/fr/tickets/saldochecker](https://delijn.be/fr/tickets/saldochecker) ou dans le biais de l'Application de De Lijn sous l'onglet Produits. Vous pouvez ensuite débloquent personnellement votre carte en la scannant suffisamment longtemps au niveau du Scanneur de Couleur Jaune, jusqu'à l'apparition d'un « V » blanc sur un écran vert.

Puis-je obtenir le remboursement du prix d'un Titre de Transport acheté au moyen d'une Carte Électronique?

Le prix d'un Titre de Transport acheté sur une Carte Électronique ne peut jamais faire l'objet d'un remboursement.

Puis-je annuler ou renouveler un Titre de Transport acheté au moyen d'une Carte Électronique?

Non, une Carte Électronique est unique, et ne peut être ni annulée ni renouvelée.

Avez-vous encore des questions concernant l'utilisation et l'achat de Titres de Transport émis sur des Cartes Électroniques?

Des informations plus spécifiques peuvent être trouvées sur la page Internet suivante: [delijn.be/fr/content/reisinfo/elektronische-kaart](https://delijn.be/fr/content/reisinfo/elektronische-kaart)

## 4.4 TICKET SMS

Si vous achetez un produit par SMS (tel qu'un ticket ou un ticket à la journée), le message SMS est considéré comme le support de votre Titre de Transport.

## Comment puis-je acheter un Ticket SMS?

L'Usager doit acquérir spontanément un Ticket SMS avant le début du déplacement à bord de nos Véhicules. En d'autres termes, vous devez avoir reçu votre Ticket SMS avant de monter à bord du Véhicule.

Le paiement du Ticket SMS s'effectue par le biais d'un opérateur de télécommunications affilié à De Lijn. Vous pouvez trouver les opérateurs de télécommunications auprès desquels vous pouvez acheter un Titre de Transport en consultant la page Internet suivante:

[delijn.be/fr/content/overzicht-gsm-operatoren-ticket](https://delijn.be/fr/content/overzicht-gsm-operatoren-ticket).

Afin d'acheter un Ticket SMS valable, l'Usager doit envoyer un message SMS au numéro 4884. Le message diffère en fonction du type de Titre de Transport. Par exemple: « DL » pour un ticket, ou « DLD » pour un ticket à la journée.

L'utilisation de lettres majuscules et minuscules est autorisée (par exemple, « DL », « dl », « DI », etc.), ainsi que les espaces avant, entre et après (par exemple: « DL », « dl », « DL », etc.). Les messages erronés (par exemple: « DLA », « DLL ») ne seront évidemment pas acceptés. Aucun ticket SMS ne sera délivré après l'envoi de tels messages. Selon l'opérateur, vous pouvez en être informé(e) par un message d'erreur envoyé par SMS. Ce message d'erreur n'est pas un Titre de Transport Valable.

En tant qu'Usager, vous devez vous assurer que vous pouvez recevoir et utiliser des Tickets SMS payants.

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

Pour les Usagers qui ont droit à des Tickets SMS auprès d'un opérateur de télécommunications en vertu d'un abonnement mobile professionnel, la possibilité d'acheter des Tickets SMS est soumise aux conditions qui leur sont applicables au titre de cet abonnement mobile professionnel.

Si vous avez envoyé un SMS contenant un message valable au numéro abrégé (et que votre crédit d'appel est suffisant), vous recevrez un SMS contenant les informations suivantes:

- le code de sécurité qui identifie le Ticket SMS ;
- la Durée de Validité du Ticket SMS ;
- le prix du Ticket SMS ;
- tout document supplémentaire dont l'Usager doit avoir besoin pour pouvoir utiliser le Titre de Transport, par exemple: le ticket d'entrée pour accéder à un P&R ou à un Événement ;
- le cas échéant, des restrictions supplémentaires au droit d'utilisation du Titre de Transport en question, par exemple: concernant la zone géographique, la Durée de Validité ou le numéro de la ligne.

Si, en raison d'un problème technique ou d'un crédit d'appel insuffisant, un Ticket SMS ne peut être délivré, un message d'erreur vous sera envoyé par SMS. Ce message d'erreur ne constitue pas un Titre de Transport Valable.

Vous payez des frais d'opérateur pour chaque message envoyé au numéro payant 4884. Le montant des frais d'opérateur applicable est indiqué sur [delijn.be/fr/content/overzicht-gsm-operatoren-ticket](https://delijn.be/fr/content/overzicht-gsm-operatoren-ticket). Ce montant est facturé même si aucun ticket SMS ne peut être émis, par exemple en cas de message d'erreur.

Quelle est la Durée de Validité d'un Ticket SMS?

Un Ticket SMS est un message unique, valable en tant que Titre de Transport durant la période spécifiée dans le message SMS.

Selon quelles modalités puis-je utiliser un Ticket SMS?

Vous devez montrer spontanément et clairement votre Ticket SMS au Chauffeur à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos Véhicules. Cette règle ne s'applique pas à bord des trams et des trambus, au niveau desquels la montée peut ou doit s'effectuer par la porte centrale ou arrière. Si le Ticket SMS n'est pas entièrement visible sur l'écran du GSM, le Chauffeur peut demander à l'Usager de montrer l'intégralité du Ticket SMS, ainsi que le numéro d'envoi.

Le Personnel Chargé du Contrôle est habilité à vous demander votre numéro de GSM lors du contrôle des Tickets SMS. Le Personnel Chargé du Contrôle peut transmettre ce numéro de GSM à notre service technique afin que ce dernier puisse vérifier l'achat d'un Ticket SMS sur la base dudit numéro de GSM. À la demande du Personnel Chargé du Contrôle, le Service clientèle peut envoyer un message de vérification au numéro de GSM que vous avez fourni, afin de vérifier l'achat d'un Ticket SMS.

Un Ticket SMS est toujours associé à la carte SIM de votre téléphone mobile, et non au téléphone mobile à proprement parler. En d'autres termes, si vous remplacez la carte SIM pendant la Période de Validité d'un Ticket SMS, le Ticket SMS valable disparaît également.

Plusieurs personnes voyageant conjointement peuvent acheter des Titres de Transport SMS par le biais du même téléphone mobile. 1 seul SMS vous permet d'acheter jusqu'à 5 Titres de Transport SMS à chaque fois. De cette manière, vous ne devez pas payer les frais d'opérateur pour chaque personne. Pour ce faire, introduisez un nombre compris entre 2 et 5 à la suite de votre code SMS, par exemple DL5. Si plusieurs personnes voyagent conjointement au moyen de Titres de Transport SMS valables, conservés sur le même téléphone mobile, ces personnes doivent rester ensemble pendant toute la durée du déplacement. Dans ce cas, si l'une de ces personnes devait quand même interrompre son déplacement, les autres Usagers doivent être en possession du téléphone portable pendant le restant du déplacement.

Vous ne pouvez pas transmettre ou envoyer un Ticket SMS reçu, dont la Durée de Validité n'est pas encore arrivée à expiration, en donnant ou en passant votre GSM ou votre carte SIM à un autre utilisateur.

Vous ne pouvez pas non plus transférer un Ticket SMS à un autre utilisateur. Les deux cas précités sont considérés comme une forme de fraude.

La responsabilité de De Lijn ne peut être engagée si vous n'arrivez pas à acheter un Ticket SMS pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, vous devrez acheter un autre Titre de Transport par le biais d'un canal de vente différent.

Puis-je obtenir le remboursement du prix d'un Ticket SMS?

Le prix d'un Ticket SMS acheté par SMS, ainsi que les frais d'opérateur liés à l'envoi du SMS utilisé afin de demander le Ticket SMS ne font jamais l'objet d'un remboursement.

Puis-je annuler ou renouveler un Ticket SMS?

Un Ticket SMS est un ticket unique, et ne peut être annulé ou renouvelé.

Avez-vous encore des questions au sujet des Titres de Transport SMS?

Vous trouverez de plus amples informations relatives aux Titres de Transport SMS en consultant la page Internet suivante: [help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836752-Acheter-un-titre-de-transport-par-sms-ticket-et-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-par-sms](http://help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836752-Acheter-un-titre-de-transport-par-sms-ticket-et-ticket-%C3%A0-la-journ%C3%A9e-par-sms).

## 4.5 LE SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION OU DU SITE INTERNET DE DE LIJN

Votre Compte De Lijn, que vous pouvez consulter par le biais de l'Application ou du Site Internet de De Lijn, est un Support Numérique pour les tickets (voir 4.5.1) ; votre compte De Lijn disponible par le biais de l'application est un Support Numérique pour les abonnements (voir 4.5.2).

### 4.5.1 TICKETS PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION OU SITE INTERNET DE DE LIJN

Les Tickets que vous achetez sur le Site Internet de De Lijn ou dans l'Application de De Lijn sont livrés et apparaissent au niveau de votre Compte De Lijn. De plus, ils peuvent être activés et affichés sur un Support Numérique, tel qu'un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable. Les Titres de Transport suivants sont actuellement disponibles sur les Supports Numériques: un ticket, un ticket à la journée, un ticket valable 3 jours, un ticket de groupe, une carte de 10 trajets ou une carte de 50 trajets. Par ailleurs, De Lijn peut également proposer sur les supports numériques des Titres de Transport spéciaux, assortis de conditions spécifiques.

Quelle est la Durée de Validité d'un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique?

Les Titres de Transport tels que le ticket, le ticket à la journée et la carte de 10 trajets sont valables durant un an suivant leur achat. La carte de 50 trajets est valable durant 3 mois suivant l'achat. Les Titres de Transport spéciaux chargés sur un Support Numérique peuvent avoir une Durée de Validité différente. Vous trouverez de plus amples informations concernant les tarifs et la Durée de Validité des Titres de Transport chargés sur un Support Numérique en consultant la page Internet suivante: [delijn.be/fr/Vervoerbewijzen/tickets](http://delijn.be/fr/Vervoerbewijzen/tickets)

Comment puis-je acheter un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique?

Si vous souhaitez acheter un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique, deux possibilités s'offrent à vous: par le biais de l'Application, ou du Site Internet de De Lijn.

#### L'Application de De Lijn:

Si vous souhaitez acheter des Titres de Transport par le biais de l'Application de De Lijn, vous devez d'abord télécharger cette dernière, puis créer un Compte De Lijn. Ensuite, vous devez accepter les conditions d'utilisation de De Lijn lors de l'installation de ladite application sur votre smartphone ou votre tablette. En outre, votre appareil doit être connecté à l'Internet afin de pouvoir procéder à l'achat d'un Titre de Transport. À cet égard, une modification du contrat avec votre opérateur de télécommunications peut s'avérer nécessaire.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet en consultant la page Internet suivante: [delijn.be/fr/content/reisinfo/ontdek-de-app](http://delijn.be/fr/content/reisinfo/ontdek-de-app)

#### Le Site Internet de De Lijn:

Si vous préférez ne pas installer d'application, vous pouvez aussi acheter vos Titres de Transport par voie numérique grâce au Site Internet de De Lijn. Vous devez également créer un Compte De Lijn. Ce dernier est appelé votre « profil De Lijn » sur le Site Internet de De Lijn.

Vous trouverez de plus amples informations en consultant les pages Internet suivantes:  
[delijn.be/fr/tickets](https://delijn.be/fr/tickets)

Après avoir acheté un Titre de Transport par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn, ce Titre de Transport en question figure alors dans votre zone des tickets. Dans l'Application de De Lijn, vous la trouverez sous l'onglet « Billets ». Sur le Site Internet de De Lijn, vous pouvez le trouver en consultant la page Internet suivante: « [delijn.be/mijnlijn](https://delijn.be/mijnlijn) », sous la rubrique Tickets. Vous devez systématiquement vous connecter au moyen du Compte De Lijn par le biais duquel vous avez acheté le Titre de Transport afin de pouvoir retrouver le Titre de Transport acheté dans l'Application de De Lijn ou sur le Site Internet de De Lijn.

Selon quelles modalités puis-je utiliser le Titre de Transport sur un Support Numérique?

Afin de disposer d'un Titre de Transport Valable, vous devez d'abord activer le Titre de Transport acheté dans votre zone de tickets avant de monter à bord de nos Véhicules. Vous pouvez activer votre Titre de Transport en cliquant sur le bouton « activer » du Titre de Transport en question dans votre zone des tickets.

Au terme de l'activation, votre Titre de Transport De Lijn valide contient les informations suivantes:

- le nom et le prénom de l'Usager, si ce Titre de Transport a été acheté par le biais du Site Internet de De Lijn ou de l'Application de De Lijn
- le code de sécurité (éventuellement sous la forme d'un code QR) qui permet d'identifier le Titre de Transport
- la Durée de Validité du Titre de Transport
- le prix du Titre de Transport
- si le Titre de Transport permet à plusieurs Usagers de voyager conjointement: le nombre maximum d'Usagers pouvant voyager en même temps au moyen du Titre de Transport en question
- tout document supplémentaire dont l'Usager doit avoir besoin afin de pouvoir utiliser le Titre de Transport, par exemple: le ticket d'entrée pour accéder à un P&R ou à un événement
- le cas échéant, des restrictions supplémentaires au droit d'utilisation du Titre de Transport en question, par exemple: concernant la zone géographique, la Durée de Validité ou le numéro de la ligne

Si vous activez votre Titre de Transport sur un Support Numérique par le biais du Site Internet de De Lijn, vous recevrez un courrier électronique de confirmation lors de l'activation du Titre de Transport en question, et ce, à l'adresse électronique associée à votre compte. Ce courrier électronique contient les mêmes informations que le Titre de Transport activé sur le Site Internet de De Lijn, et fait office de Titre de Transport Valable dans sa forme originale et non modifiée, telle que reçue par l'Usager. Le courrier électronique de confirmation peut être imprimé dans sa forme originale et non modifiée. Ce courrier électronique ne peut être transmis à un autre utilisateur, et n'est donc pas accepté comme tel en tant que Titre de Transport Valable.

Vous devez présenter spontanément et clairement votre Titre de Transport valide au Chauffeur lors de chaque montée à bord de nos Véhicules. Dans le cas où la montée peut également s'effectuer par la porte centrale ou arrière, cette règle n'est pas d'application. Si le Titre de Transport n'est pas entièrement visible sur l'écran du Support Numérique, le Chauffeur peut demander à l'Usager de montrer l'intégralité du Titre de Transport. Une capture d'écran ou une photographie du Titre de Transport activé ne sera pas acceptée en tant que Titre de Transport Valable.

À des fins de contrôle, un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique est toujours associé au compte de l'Usager, ou à son numéro de GSM. En d'autres termes, la carte SIM ne peut donc pas être remplacée pendant la Durée de Validité du Titre de Transport.

Si le Titre de Transport numérique ne peut être activé en raison d'un problème technique, vous en serez informé(e) au moyen d'un message d'erreur qui apparaîtra dans l'Application de De Lijn ou sur le Site Internet de De Lijn. Ce message d'erreur ne fait pas office de Titre de Transport Valable.

Plusieurs personnes voyageant ensemble peuvent acheter plusieurs Titres de Transport SMS au moyen du même Support Numérique. Toutefois, un Titre de Transport doit être commandé pour chaque Usager, à l'exception du ticket de groupe. Si plusieurs personnes voyagent conjointement en utilisant plusieurs Titres de Transport valables (un seul Titre de Transport par Usager), lesquels sont conservés sur le même smartphone ou sur la même tablette, ces personnes doivent rester ensemble durant toute la durée du déplacement à bord de nos Véhicules. Si l'une de ces personnes interrompt malgré tout son déplacement, les autres Usagers doivent être en possession du Support Numérique durant le restant du déplacement. Si le Titre de Transport est émis au nom d'un seul Usager, l'Usager en question doit être présent dans le groupe pendant toute la durée du déplacement.

Si vous vous trouvez à un endroit où il n'est pas possible d'acheter ou d'activer un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique, ou si votre crédit d'appel est insuffisant à cette fin, ou si vous ne parvenez pas à acheter un Titre de Transport pour quelque raison que ce soit, la responsabilité de De Lijn ne peut être engagée. Vous devrez alors acheter un autre type de Titre de Transport.

Il n'est pas permis de transférer un Titre de Transport activé sur un Support Numérique, dont la Durée de Validité n'est pas encore arrivée à expiration, en remettant le Support Numérique à un autre usager. Le cas précité sera considéré comme fraude.

Selon quelles modalités le Titre de Transport disponible sur un Support Numérique peut-il être transmis à un autre Voyageur par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn?

Un Titre de Transport disponible sur un Support Numérique ne peut être transmis à un autre Voyageur par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn que dans le respect des conditions suivantes:

- le Titre de Transport n'a pas été utilisé par l'Acheteur
- l'Acheteur et le bénéficiaire du Titre de Transport disposent tous deux d'un compte en ligne auprès de De Lijn, ou le bénéficiaire crée un compte en ligne lors de l'utilisation du code

Chaque Titre de Transport numérique ne peut être transmis qu'une seule fois à une seule personne. Un Titre de Transport transféré sur un Support Numérique ne peut être réactivé par l'Acheteur, ou transmis à une autre personne.

Si l'Acheteur choisit de transmettre le Titre de Transport acheté sur un Support Numérique, cet Acheteur fait don du Titre de Transport acheté sur un Support Numérique au destinataire par l'envoi d'un code. Une fois que l'Acheteur a choisi un canal de communication pour envoyer le code, il ne se trouve plus dans l'Application de De Lijn ou sur le Site Internet de De Lijn.

Tant que le bénéficiaire du code - lequel donne accès au Titre de Transport sur un Support Numérique - ne l'a pas encore utilisé, l'Acheteur peut encore supprimer ce même code.

Une fois que le bénéficiaire a échangé le code reçu, le Titre de Transport numérique apparaît dans la zone des tickets du destinataire, et disparaît dans celle de l'Acheteur. Toutefois, l'Acheteur peut toujours consulter les informations relatives au produit du Titre de Transport acheté dans l'historique des achats.

La transmission de tickets est exclue pour les Titres de Transport qui font partie d'une promotion spécifique de De Lijn, ou pour les Titres de Transport qu'un employeur met à la disposition de son employé(e) (par le biais d'un système de tiers payant).

Puis-je obtenir le remboursement d'un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique?

Le prix d'un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique ne peut jamais faire l'objet d'un remboursement.

Puis-je annuler ou renouveler un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique?

Un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique est unique, et ne peut être ni annulé, ni renouvelé.

#### 4.5.2 LES ABONNEMENTS PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION DE DE LIJN

En tant que titulaire d'un abonnement, vous pouvez également enregistrer votre montée à bord du Véhicule, ainsi que toute Correspondance effectuée, et ce, au moyen de l'Application de De Lijn. Vous obtiendrez ainsi un Titre de Transport Valide si vous respectez les conditions requises. Il n'est alors pas nécessaire de Scanner votre carte MOBIB. Lors du contrôle, il vous suffit de présenter le code QR de votre montée à bord du Véhicule ou de votre Correspondance qui figure dans l'Application de De Lijn, ainsi que votre Pièce d'identité.

Ce type de titre de transport est toujours nominatif, et seule la personne mentionnée - le titulaire de l'abonnement - peut valablement faire usage de la fonction relative à la montée numérique à bord du Véhicule.

Cette fonction est possible à bord de l'ensemble des Véhicules de De Lijn, à l'exception des lignes express pour les étudiants.

Quelles sont les conditions pour pouvoir enregistrer ma montée à bord du Véhicule et ma Correspondance dans l'Application de De Lijn ?

Vous avez besoin de:

- l'Application de De Lijn sur votre smartphone ou l'appareil sur lequel l'Application de De Lijn a été installée;
- un abonnement valide à votre nom, associé à un Compte De Lijn, et pour lequel la montée numérique à bord du Véhicule est activée;
- une connexion Bluetooth active;
- une connexion Internet au moment de l'Enregistrement de la montée à bord du Véhicule et de la Correspondance.

Pour les utilisateurs de smartphones équipés de la version 11 ou inférieure d'Android, il est nécessaire d'activer également leurs données de localisation au moment de l'Enregistrement de leur montée à bord du Véhicule ou de leur Correspondance, et ce, en raison d'une exigence du système d'exploitation.

Comment enregistrer correctement une montée à bord du Véhicule ou une Correspondance?

Vous devez d'abord activer une seule fois la montée numérique à bord du Véhicule pour une seule personne dans votre compte De Lijn par le biais de l'Application de De Lijn. Ensuite, vous devez - comme pour une carte MOBIB - enregistrer chaque montée à bord du Véhicule et chaque Correspondance effectuée.

Vous trouverez de plus amples explications relatives à ces étapes en consultant l'adresse suivante : [delijn.be/digitaalopstappen](https://delijn.be/digitaalopstappen).

De Lijn table sur une limite maximale de 150 (cent cinquante) minutes pour un déplacement. Au terme de ces 150 (cent cinquante) minutes, l'Activation de la montée à bord du Véhicule expirera, et l'Usager ne disposera plus d'un Titre de Transport Valide.

Vous pouvez enregistrer alternativement des montées à bord du Véhicule et des Correspondances au moyen de votre carte MOBIB ou de l'Application de De Lijn. Toutefois, vous ne pouvez pas Enregistrer la même montée à bord du Véhicule ou la même Correspondance à la fois avec la carte MOBIB et au moyen de l'Application de De Lijn.

Que se passe-t-il si je n'arrive pas à enregistrer correctement ma montée à bord du Véhicule ou ma Correspondance ?

Si vous n'arrivez pas à enregistrer correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance par le biais de l'Application de De Lijn (par exemple, en raison d'une batterie déchargée ou de problèmes de réseau), Enregistrez votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance au moyen de votre carte MOBIB au niveau d'un Scanneur de Couleur Jaune, jusqu'à ce que vous entendiez un signal de confirmation (un « V » blanc sur fond vert, combiné à un signal sonore). Si vous n'êtes pas en possession de votre carte MOBIB, vous devez acheter un autre Titre de Transport. Ce dernier ne sera pas remboursé. Si vous ne pouvez pas disposer de votre abonnement (à temps), ou si vous ne pouvez pas enregistrer correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance pour des raisons imputables à De Lijn, vous pouvez demander le remboursement de l'autre Titre de Transport que vous avez acheté, le cas échéant.

#### La sécurisation du compte De Lijn

Vous devez, à tout moment, garder le contrôle de l'accès à votre Compte De Lijn, et empêcher un tiers d'y accéder. Vous devez garder secret votre mot de passe et l'identifiant lié à votre Compte De Lijn, les conserver en lieu sûr, et ne pas les communiquer à des tiers. Cette obligation de sécurisation s'applique également à tous les appareils mobiles (smartphone, ordinateur portable, tablette et carte MOBIB) qui peuvent donner accès à votre Compte De Lijn. Nous pouvons, à tout moment, suspendre temporairement ou résilier définitivement votre Compte De Lijn si nous l'estimons nécessaire pour vous protéger, protéger De Lijn ou le(s) Partenaire(s) Autorisé(s) contre l'usurpation d'identité ou d'autres formes de fraude. Vous en serez informé(e) par écrit à l'adresse électronique que vous avez fournie.

## 4.6 DE LIJN FLEX TICKET

Le Ticket De Lijn Flex est un support sous forme papier, la preuve de paiement qui sort du terminal de paiement après que vous avez payé un certain Tarif. Ce support n'est pas rechargeable et n'est pas personnalisé ou nominatif.

Vous achetez le Ticket De Lijn Flex en payant le Tarif correspondant au niveau du terminal de paiement disponible auprès du Chauffeur, au moyen d'une carte bancaire sans contact (carte de débit, carte de crédit et carte bancaire prépayée), de smartphones ou d'un support de paiement sans contact doté d'applications de paiement pour les paiements sans contact (Google Pay, Apple Pay, etc.) avec une carte bancaire associée.

Le Tarif normal est appliqué, sauf si vous pouvez présenter une Carte Électronique sur laquelle est chargé le produit « carte de 10 trajets », « carte de 10 trajets assortie d'une réduction communale » ou « carte de 50 trajets », sur laquelle il y a au moins 1 trajet non utilisé. Dans ces cas,



le Tarif en vigueur à ce moment-là est appliqué sur la base du prix total du produit, divisé par le nombre de trajets, pour obtenir ainsi le Tarif d'un trajet.

Comment puis-je acheter un ticket par le biais d'un terminal de paiement à bord d'un Flexbus ?

Demandez un Ticket De Lijn Flex au Chauffeur, lequel vous facturera le prix d'un seul trajet. Si vous êtes en possession d'une carte de 10 trajets, d'une carte de 10 trajets assortie d'une réduction communale ou d'une carte de 50 trajets, montrez-la au Chauffeur, qui vous facturera le Tarif approprié.

Ensuite, tenez votre carte bancaire sans contact, votre smartphone ou votre support de paiement sans contact devant le terminal de paiement disponible auprès du Chauffeur.

La preuve de paiement sort du terminal de paiement, et le Chauffeur vous la remet. Veuillez bien conserver le Ticket De Lijn Flex que vous avez reçu en cas d'éventuel contrôle. Ce Ticket est valable durant 60 minutes, et peut être utilisé au niveau de l'ensemble des services De Lijn (à l'exception des lignes express pour les étudiants).

Si le terminal de paiement n'accepte pas votre paiement, le Chauffeur vous en avertira. Les raisons possibles peuvent être les suivantes: un solde insuffisant sur le compte courant associé, la perte ou le vol de la carte de paiement. En tant qu'Usager, vous n'êtes alors pas en possession d'un Titre de Transport Valide. Dans ce cas, vous devez acheter immédiatement un autre Titre de Transport Valide en utilisant une autre carte de paiement sans contact, ou par le biais d'un autre canal de vente, tel que le SMS ou l'Application de De Lijn.

Y a-t-il des restrictions à l'achat et à l'utilisation d'un Titre de Transport acheté par le biais d'un terminal de paiement ?

Vous pouvez acheter le Ticket De Lijn Flex pour plusieurs personnes. Vous devrez acheter un ticket De Lijn Flex pour chaque personne. Il n'y a pas de limite au nombre de personnes pour lesquelles des Tickets De Lijn Flex peuvent être achetés. Veuillez noter que votre banque peut avoir fixé une limite à votre carte de paiement, ce qui peut bloquer les achats multiples d'un même produit au niveau d'un même terminal de paiement.

Les Usagers peuvent continuer à voyager individuellement au moyen du Ticket De Lijn Flex, lequel est anonyme, et n'entre pas dans la catégorie de produits des tickets de groupe.

Quelle est la durée de validité d'un Titre de Transport chargé sur un Ticket De Lijn Flex ?

L'achat d'un Titre de Transport par le biais d'un Ticket De Lijn Flex permet à l'Usager de monter de manière illimitée à bord de tous les Véhicules de De Lijn, et de descendre de ces derniers (à l'exception des lignes express pour les étudiants), et ce, pendant 60 (soixante) minutes.

Quelles sont les conditions pour pouvoir utiliser un Titre de Transport chargé sur un Ticket De Lijn Flex ?

À l'instar de n'importe quel Titre de Transport, vous devez être en possession du Ticket De Lijn Flex à tout moment pendant la durée de votre déplacement à bord du Véhicule.

Lorsqu'il effectue une Correspondance en vue d'emprunter un Véhicule du réseau de Transport Régulier, l'Usager ne doit ni payer à nouveau (aux Terminaux de Couleur Blanche) ni Scanner un support (au Scanneur de Couleur Jaune). Le Ticket De Lijn Flex est valable durant 60 (soixante) minutes. Ce n'est que si l'Usager dépasse ce délai de 60 (soixante) minutes qu'il doit acheter un nouveau Titre de Transport.

Lors de l'utilisation d'une carte de débit sans contact, le solde du compte bancaire associé doit être suffisant. À cet égard, le montant minimum doit être égal au Tarif d'un (1) ticket.

La responsabilité de De Lijn ne peut être engagée si, pour quelque raison que ce soit, vous n'arrivez pas à payer un trajet au niveau d'un terminal de paiement. Dans ce cas, vous devrez acheter un Titre de Transport Valide par le biais d'un autre canal de vente, tel que le SMS ou l'Application de De Lijn.

Puis-je annuler ou prolonger un Titre de Transport chargé sur un Ticket De Lijn Flex ?

Non, un Titre de Transport acheté sur un Ticket De Lijn Flex est unique, et ne peut être ni annulé ni prolongé.

Puis-je obtenir le remboursement du prix payé pour un Titre de Transport acheté sur un Ticket De Lijn Flex ?

Le prix d'un Titre de Transport acheté sur un Ticket De Lijn Flex n'est jamais remboursé.

Avez-vous encore des questions relatives au Ticket De Lijn Flex ?

Des informations plus spécifiques concernant l'achat et l'utilisation d'un Ticket De Lijn Flex sont disponibles par le biais du lien suivant: [delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/flex-tarieven](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/flex-tarieven)

#### 4.7 LE SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION D'UN PARTENAIRE AUTORISÉ OU D'UN FOURNISSEUR DE TITRES DE TRANSPORT M

Les Tickets que vous achetez dans l'application d'un partenaire habilité de De Lijn (les fournisseurs de Titres de Transport M) sont fournis dans cette application, et peuvent être présentés sur un Support Numérique. Un aperçu des actuels fournisseurs de Titres de Transport M peut être consulté par le biais de la page Internet suivante: [delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/partners-m-ticket](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/partners-m-ticket)

Afin de pouvoir acheter un Titre de Transport, vous devez d'abord télécharger l'application du fournisseur de Titres de Transport M de votre choix, et créer un compte. En outre, vous devez accepter les conditions d'utilisation du fournisseur de Titres de Transport M lors de l'installation de ladite application sur votre smartphone ou votre tablette. Par ailleurs, votre appareil doit être connecté à l'Internet afin de pouvoir procéder à l'achat d'un Titre de Transport. À cet égard, une modification du contrat avec votre opérateur de télécommunications peut s'avérer nécessaire.

Le paiement du Titre de Transport chargé sur un Support Numérique s'effectue par l'intermédiaire du fournisseur de Titres de Transport M en question. Les fournisseurs de Titres de Transport M qui proposent des produits, vendent ces derniers au nom et pour le compte de De Lijn.

Il est permis aux fournisseurs de Titres de Transport M de facturer des frais pour le téléchargement et/ou l'utilisation de leur application. Le fournisseur de Titres de Transport M n'est pas autorisé à augmenter personnellement le prix du Titre de Transport chargé sur le Support Numérique.

Les canaux de communication du fournisseur de Titres de Transport M vous fourniront toutes les informations relatives aux conditions de vente des Titres de Transport chargés sur un Support Numérique, et achetés par le biais de l'application dudit fournisseur de Titres de Transport M.

Les Titres de Transport chargés sur Support Numérique que vous avez achetés par le biais de l'application d'un fournisseur de Titres de Transport M sont généralement activés immédiatement après l'achat.

Au terme de l'activation, votre Titre de Transport valide, chargé sur Support Numérique, contient les informations suivantes:

- le nom et le prénom de l'Usager ou le numéro de téléphone mobile de l'Usager
- le code de sécurité qui permet d'identifier le Titre de Transport chargé sur un Support Numérique
- la Durée de Validité du Titre de Transport chargé sur un Support Numérique
- le prix du Titre de Transport chargé sur un Support Numérique

Vous devez présenter spontanément et clairement au conducteur votre Titre de Transport valide chargé sur un Support Numérique lors de chaque montée à bord de nos Véhicules. À bord des Véhicules au niveau desquels la montée peut également s'effectuer par la porte centrale ou arrière, cette règle n'est pas d'application. Si le Titre de Transport n'est pas entièrement visible sur l'écran du Support Numérique, le conducteur peut demander à l'Usager de montrer l'intégralité du Titre de Transport chargé sur un Support Numérique. Une capture d'écran ou une photographie du Titre de Transport activé sur un Support Numérique ne sera pas acceptée en tant que Titre de Transport Valable.

À des fins de contrôle, un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique est toujours associé au compte de l'Usager, et bien souvent également à son numéro de GSM. Par conséquent, la carte SIM ne peut donc pas être remplacée pendant la Durée de Validité du Titre de Transport.

Si le Titre de Transport chargé sur un Support Numérique ne peut être activé en raison d'un problème technique, vous en serez informé(e) au moyen d'un message d'erreur qui apparaîtra dans l'application du partenaire habilité, ou du site Internet du partenaire habilité. Ce message d'erreur ne fait pas office de Titre de Transport Valable.

Plusieurs personnes voyageant ensemble peuvent acheter plusieurs Titres de Transport au moyen du même Support Numérique. Toutefois, un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique doit être commandé pour chaque Usager. Si plusieurs personnes voyagent conjointement en utilisant plusieurs Titres de Transport valables chargés sur un Support Numérique (un seul Titre de Transport par Usager), lesquels sont conservés sur le même smartphone ou sur la même tablette, ces personnes doivent rester ensemble durant toute la durée du déplacement à bord de nos Véhicules. Si l'une de ces personnes interrompt malgré tout son déplacement, les autres Usagers doivent être en possession du Support Numérique durant le restant du déplacement. Si le Titre de Transport chargé sur un Support Numérique est émis au nom d'un seul Usager, l'Usager en question doit être présent dans le groupe pendant toute la durée du déplacement.

Si vous vous trouvez à un endroit où il n'est pas possible d'acheter ou d'activer un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique, ou si votre crédit d'appel est insuffisant à cette fin, ou si vous ne parvenez pas à acheter un Titre de Transport pour quelque raison que ce soit, ni la responsabilité du partenaire habilité de De Lijn, ni la responsabilité de De Lijn ne peut être engagée. Vous devrez alors acheter un autre type de Titre de Transport.

Il n'est pas permis de transférer un Titre de Transport chargé sur un Support Numérique, dont la Durée de Validité n'est pas encore arrivée à expiration, en remettant le Support Numérique à un autre Usager, ou en transférant un Titre de Transport à un autre Usager. Les deux cas précités seront considérés comme une forme de fraude.

## 4.8 LES TITRES DE TRANSPORT SPÉCIAUX

Les Titres de Transport spéciaux sont des Titres de Transport qui sont achetés par le biais du Site Internet de De Lijn, ou par l'entremise d'un partenaire habilité avec lequel De Lijn a conclu un accord, en combinaison avec un autre produit ou Titre de Transport, le cas échéant.

Les Titres de Transport spéciaux peuvent être fournis par courrier électronique, sur un Support Numérique ou papier, et sont généralement délivrés au nom d'un Usager spécifique.

Le Titre de Transport spécial doit contenir les informations suivantes:

- Le nom et le prénom de l'Usager
- Un code de sécurité unique qui permet d'identifier le Titre de Transport, éventuellement sous la forme d'un code QR
- La période de validité du Titre de Transport, y compris l'heure ou le moment de début et de fin de la validité du Titre de Transport en question
- Si le Titre de Transport permet à plusieurs Usagers de voyager ensemble: le nombre maximum d'Usagers pouvant voyager en même temps au moyen du Titre de Transport
- Tout document supplémentaire dont l'Usager doit avoir besoin afin de pouvoir utiliser le Titre de Transport, par exemple: le ticket d'entrée pour accéder à un P&R ou à un événement
- Le cas échéant, des restrictions supplémentaires au droit d'utilisation du Titre de Transport en question, par exemple: concernant la zone géographique, la Durée de Validité ou le numéro de la ligne

Quelle est la Durée de Validité d'un Titre de Transport spécial?

La Durée de Validité d'un Titre de Transport spécial dépend du produit en question, et est indiquée sur le Titre de Transport spécial.

Selon quelles modalités puis-je utiliser un Titre de Transport spécial?

Si, pour des raisons techniques, un Titre de Transport spécial ne peut être délivré, L'Usager qui demande un tel Titre de Transport en sera informé par le biais du Site Internet de De Lijn, ou par le partenaire habilité. Ce message d'erreur ne peut être considéré comme un Titre de Transport Valable, et ne constitue pas un motif justifiant de pouvoir se déplacer à bord de nos Véhicules sans Titre de Transport Valable.

La responsabilité de De Lijn ne peut être engagée si un Usager, pour quelque raison que ce soit, n'arrive pas à acheter un Titre de Transport spécial. Dans ce cas, L'Usager doit acheter un Titre de Transport Valable par le biais d'un autre canal de vente.

Puis-je obtenir le remboursement du prix d'un Titre de Transport spécial?

Le prix d'un Titre de Transport spécial acheté sur papier, sur un Support Numérique ou par courrier électronique ne peut jamais faire l'objet d'un remboursement.

Puis-je annuler ou renouveler un Titre de Transport spécial?

Un Titre de Transport spécial est un document unique, qui ne peut être ni annulé ni renouvelé.

## 5 LES RÈGLES PARTICULIÈRES POUR DES GROUPES CIBLES SPÉCIFIQUES

Il est possible que vous fassiez partie d'un groupe cible spécifique, ce qui vous permet de bénéficier d'un tarif avantageux ou d'une réduction pour utiliser nos services.

Souhaitez-vous savoir si vous remplissez les conditions en vue de pouvoir bénéficier des conditions liées à un groupe cible spécifique, veuillez cliquer sur le lien suivant:

[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen)

Vous trouverez un aperçu des interventions proposées par les communes ou les villes en consultant la page Internet suivante: [delijn.be/fr/kortingen-steden-gemeenten](https://delijn.be/fr/kortingen-steden-gemeenten)

Vous trouverez un aperçu des interventions pouvant être obtenues par l'entremise d'un établissement scolaire en consultant la page Internet suivante:

[delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school](https://delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school)

Vous trouverez un aperçu des interventions pouvant être obtenues par l'entremise d'un employeur en consultant la page Internet suivante: [delijn.be/fr/content/voordelig-woon-werkverkeer](https://delijn.be/fr/content/voordelig-woon-werkverkeer)

## 6 DISPOSITIONS DIVERSES

### 6.1 LE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour l'achat d'un Titre de transport. La référence au texte légal pertinent peut être consultée ici:

[www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013022819&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013022819&table_name=wet)

### 6.2 LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Nous recueillons, utilisons et divulguons des informations collectées auprès de vous ou vous concernant, conformément aux modalités stipulées dans notre Politique de confidentialité. Cette dernière peut être consultée par le biais de la page Internet suivante: [delijn.be/fr/content/privacy](http://delijn.be/fr/content/privacy)

### 6.3 LA RESPONSABILITÉ DE DE LIJN

La responsabilité de De Lijn à l'égard des Usagers (à l'exception des accidents et des préjudices corporels) ne peut être engagée que si De Lijn a commis une faute lourde ou intentionnelle lors de l'exécution de ses missions.

Si cette faute a entraîné l'annulation, le retard ou la perturbation du déplacement de l'Usager, la compensation maximale qui pourrait, le cas échéant, être accordée par De Lijn, est fixée forfaitairement à la valeur d'un trajet unitaire, dont De Lijn pourra s'acquitter en nature, ou par une compensation équivalente, à l'exclusion de tout autre dommage direct ou indirect. Dans les autres cas, l'indemnisation des éventuels dommages matériels causés à l'Usager par De Lijn ne peut dépasser un montant maximum de 150 (cent cinquante) euros.

Les mineurs d'âge empruntent nos Véhicules sous la responsabilité de leurs parents, ou de la personne responsable. En outre, pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 6 (six) ans ne peuvent pas voyager seuls à bord de nos Véhicules, et doivent être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 12 (douze) ans. De Lijn décline toute responsabilité à cet égard, et se réserve le droit d'appeler la police et/ou les services sociaux afin de prendre en charge un enfant de moins de 6 (six) ans qui se trouve seul à bord de nos Véhicules, ou au sein des bâtiments de De Lijn.

### 6.4 LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits intellectuels relatifs aux supports et au contenu des supports des Titres de Transport au sens le plus large appartiennent exclusivement à De Lijn, à ses fournisseurs ou à ses prestataires de services.

Le client n'acquiert qu'un droit d'utilisation non exclusif et non cessible dans le cadre des restrictions et des limites qui sont différentes pour chaque support individuel.

### 6.5 L'ORDRE DE PRIORITÉ

En cas de conflit entre les dispositions des présentes Conditions et les Conditions Générales de Voyage, les dispositions des présentes Conditions prévalent.

### 6.6 LE DROIT APPLICABLE ET LA RÉOLUTION DE LITIGES

Les présentes Conditions sont régies exclusivement par le droit belge.

En cas de contestation des présentes Conditions, l'Usager peut, en vue de dégager un règlement à l'amiable, s'adresser au service de médiation flamand, lequel peut être contacté par le biais du lien suivant: [vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst](https://vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst). L'avis du service de médiation flamand n'est pas contraignant.

À défaut d'un règlement à l'amiable, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Malines sont les seuls compétents.