

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE DE LIJN (SOCIÉTÉ FLAMANDE DE TRANSPORTS EN COMMUN)

Valables à partir du 1^{er} SEPTEMBRE 2022



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
2.1	Comment utiliser ce document ?	3
2.2	La mission de De Lijn.....	3
2.3	L'objet des présentes conditions générales de voyage	4
2.4	La modification de nos conditions	5
3	Glossaire	6
4	L'offre de De Lijn	9
4.1	Les transports réguliers	9
4.2	Le busphone	10
4.3	Le transport pour les occasions et les situations spécifiques.....	11
4.4	L'offre commerciale.....	12
4.5	Des conseils en matière de déplacement	12
5	Les produits de De Lijn	13
5.1	Les abonnements	13
5.2	Les tickets	14
6	Se déplacer à bord des véhicules de De Lijn.....	15
6.1	Les règles de voyage pour un déplacement agréable.....	15
6.1.1	Il est interdit de causer de dommages :	15
6.1.2	Il est interdit d'importuner les autres usagers :	15
6.1.3	Il est interdit de perturber le bon fonctionnement :.....	16
6.1.4	Les modalités et les règles en vigueur	16
6.1.5	Que se passe-t-il en cas de non-respect des modalités et des règles ?.....	17
6.1.6	Les règles spécifiques en cas de contrôle.....	20
6.2	Que pouvez-vous emporter à bord de nos véhicules ?.....	21
6.2.1	Les bagages à main	21
6.2.2	Les bicyclettes	21
6.2.3	Les animaux	21
6.3	Le traitement des données à caractère personnel.....	21
7	Des questions ? Contactez notre service clientèle	23

2 INTRODUCTION

2.1 COMMENT UTILISER CE DOCUMENT ?

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux services de De Lijn !

Le présent document fait non seulement office de guide pratique concernant l'utilisation des services de De Lijn, mais vous fournit également un aperçu de l'ensemble des règles de conduite et des conditions qui s'appliquent lors de l'utilisation desdits services.

Nous avons essayé de rendre la lecture des présentes conditions de voyage aussi conviviale que possible en l'élaborant à votre attention, en votre qualité d'utilisateur, et ce, grâce à une structure claire. Cette dernière repose sur l'expérience que vous ressentez en tant qu'utilisateur lorsque vous recherchez, achetez et utilisez notre gamme de produits, laquelle sera décrite ci-après de manière succincte.

Au niveau de l'introduction, nous vous présentons brièvement De Lijn et ses services. Par ailleurs, nous vous indiquons également les endroits où vous pouvez trouver de plus amples informations, tant sur le site Internet de De Lijn, qu'au niveau de la banque de données des entreprises, sans oublier les décrets qui définissent la mission de De Lijn.

Vous trouverez un aperçu de nos services au chapitre 4 : « L'offre de De Lijn ».

Nous détaillerons ensuite les différents produits que nous proposons aux usagers dans le cadre de notre prestation de services. Ainsi vous trouverez un aperçu de notre offre générale de produits au chapitre 5 : « Les produits de De Lijn ».

Après avoir acheté un produit, il importe de connaître les règles que vous devez respecter lorsque vous utilisez nos services, ainsi que les sanctions prévues en cas de non-respect desdites règles. Vous trouverez un aperçu des règles et des amendes applicables au chapitre 6 : « Se déplacer à bord des véhicules de De Lijn ».

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de nos services, De Lijn peut vous aider de différentes manières. Le chapitre 7 : « Des questions ? Contactez notre service clientèle » vous propose un aperçu des différents moyens que nous mettons en œuvre afin de vous aider au mieux.

Enfin, certains termes repris dans les présentes « Conditions générales de voyage » sont expliqués dans le glossaire au niveau du chapitre suivant.

2.2 LA MISSION DE DE LIJN

Sous le nom De Lijn, la Société flamande de transports en commun a pour mission l'organisation du transport de personnes en Flandre, et ce, à la demande du Gouvernement flamand. À cet égard, la mission de De Lijn est définie dans un contrat de service public, et réglementée, entre autres, par les décrets et les arrêtés suivants (liste non exhaustive) :

- le décret du 31 juillet 1990 portant création de la Vlaamse Vervoermaatschappij ;
- l'arrêté du Gouvernement flamand du 14 mai 2004 relatif à l'exploitation et aux tarifs de la VVM (la Société flamande de transports en commun), et
- le décret du 26 avril 2019 relatif à l'accessibilité de base.

Cette mission peut être résumée dans les énoncés suivants :

- De Lijn entend être le **compagnon de voyage intelligent** pour les déplacements en Flandre ;

- De Lijn se veut proche de ses usagers, et propose dès lors une offre étendue de solutions de transport **durables** et qualitatives, dans le cadre desquelles la sécurité, la fiabilité et l'efficacité occupent une place prépondérante ;
- De Lijn est un **partenaire important** du Gouvernement flamand concernant le **développement de la politique de mobilité**, et soutient ainsi le développement économique, écologique et social.
- De Lijn crée un **environnement de travail stimulant et respectueux** afin que nos employés soient nos ambassadeurs par le biais de leur amabilité et de leurs compétences.
- De cette manière, De Lijn contribue à une **Flandre facilement accessible**, et où il fait bon vivre.

Vous trouverez de plus amples informations relatives à la mission de De Lijn sur notre site Internet : delijn.be/fr, et en particulier sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/overdelijn/organisatie/toekomst-waarden

Si vous recherchez des informations actualisées au sujet de notre société, le rapport annuel en matière de durabilité constitue le meilleur choix. Le rapport le plus récent peut être consulté ici : delijn.be/fr/content/duurzaamheid

Le siège social de De Lijn se situe à Malines (Motstraat 20, 2800 Mechelen), et est repris dans la base de données des entreprises sous les références suivantes : RPM Mechelen : 0242.069.537. Son numéro de TVA est le suivant : BE242069537.

2.3 L'OBJET DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

Le présent document fournit un aperçu des droits et des obligations dans le chef des usagers et de De Lijn.

Les présentes conditions générales de voyage s'appliquent lorsque vous utilisez les services proposés par De Lijn. Lesdites conditions stipulent également une série d'obligations mutuelles qui s'appliquent aux usagers et à De Lijn concernant l'utilisation des moyens de transport, des stations ou des arrêts. En outre, ces conditions s'appliquent également si vous utilisez un transport de remplacement déployé par De Lijn. Le personnel de De Lijn veille à ce que les usagers et le public en général respectent les dispositions des présentes conditions générales de voyage de De Lijn.

Les présentes conditions générales de voyage vous fournissent des informations générales relatives à vos droits et à vos obligations concernant nos services et nos produits, ainsi que les règles de conduite à respecter dans nos véhicules.

Outre les présentes conditions générales, des conditions supplémentaires s'appliquent à des produits spécifiques, notamment les abonnements et les produits qui vous permettent d'effectuer un certain nombre de déplacements. Vous trouverez de plus amples informations relatives à nos abonnements et à nos produits sur notre site Internet, au niveau des pages consacrées aux produits :

delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets
delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abbonementen

En outre, des conditions de vente spécifiques s'appliquent à la vente de nos produits, ainsi qu'aux droits et aux obligations de De Lijn, lesquelles peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

2.4 LA MODIFICATION DE NOS CONDITIONS

Toutes nos conditions peuvent être soumises à des modifications. Ces dernières s'appliqueront alors à l'ensemble des contrats de transport, nouveaux et existants, ainsi qu'à l'utilisation de nos services.

Toute modification des conditions est annoncée sur le site Internet de De Lijn au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Toute modification de nos conditions ne prendra effet qu'un mois suivant la date de publication de nos conditions sur le site Internet de De Lijn.

Certaines de nos conditions sont également reprises dans les réglementations flamandes existantes. Ces dernières priment toujours sur le présent document. En outre, toute modification des réglementations est d'application dès son entrée en vigueur. En cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes conditions et les réglementations du Gouvernement flamand, les réglementations du Gouvernement flamand prévalent.

Les tarifs des différents titres de transport sont déterminés par le Gouvernement flamand. En outre, De Lijn peut - éventuellement en concertation avec les partenaires - proposer des titres de transport particuliers/temporaires présentant des caractéristiques spécifiques. Vous pouvez consulter ces tarifs par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen

3 GLOSSAIRE

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes « Conditions générales de voyage de De Lijn » :

- **arrêt** : halte des transports réguliers ou des transports réguliers spécialisés, désignée par un panneau, et où les voyageurs peuvent monter et descendre.
- **Busphone** : autobus destiné à un transport organisé sur demande, ne circulant qu'après réservation par un usager, et ne desservant uniquement que les arrêts pour lesquels une demande a été faite au préalable.
- **carte de réduction** : tout titre donnant droit à l'achat ou à l'utilisation de titres de transport à tarif réduit.
- **carte électronique** : un support pour les titres de transport. Des informations plus spécifiques concernant l'utilisation de la carte électronique peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/reisinfo/elektronische-kaart
- **carte MOBIB** : un support pour les titres de transport. Des informations plus spécifiques concernant l'utilisation de la carte MOBIB peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/mobib
- **cEMV** : système de paiement sans contact (par exemple : Europay, Mastercard, Visa). Des informations plus spécifiques relatives à l'utilisation de supports sans contact en tant que support pour les titres de transport peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen
- **conducteur** : conducteur d'un tram ou d'un bus de De Lijn.
- **correspondance** : il s'agit de l'utilisation par l'usager de deux ou de plusieurs véhicules dans un laps de temps défini afin de parvenir à la destination de son déplacement.
- **De Lijn** : nom commercial de la Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn (en abrégé : VVM - De Lijn).
- **durée de validité** : la durée, exprimée en heures, en jours ou en mois, pendant laquelle un titre de transport est valable.
- **enregistrement** : lecture et encodage d'un titre de transport par les oblitérateurs dans une limite de temps définie, sans répercussion financière pour l'usager.
- **événement** : événement public local à caractère unique ou cyclique pour lequel des titres de transport spéciaux à des tarifs adaptés peuvent être proposés, et pour lesquels une offre spéciale peut être prévue.
- **horaire** : tableau par ligne indiquant les heures de départ et d'arrivée aux principaux arrêts des véhicules de De Lijn, affectés aux transports réguliers.
- **ligne de transports réguliers** : la combinaison affectée à la desserte d'arrêts des transports réguliers, désignée par un numéro de ligne unique.
- **limite de temps** : la durée maximale durant laquelle un titre de transport est valable.
- **Lijnwinkel** : point de vente de De Lijn.
- **loi sur la protection de la vie privée** : désigne la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
- **message dans l'application** : un support pour les titres de transport. Des informations plus spécifiques concernant l'utilisation d'un message dans l'application peuvent être consultées par le biais des liens suivants :
delijn.be/fr/content/reisinfo/ontdek-de-app
delijn.be/fr/tickets
delijn.be/fr/abbonementen/e-sales

- **MIVB / STIB** : Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Société qui organise les transports urbains dans la Région de Bruxelles-Capitale. STIB est l'abréviation de la dénomination francophone : Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles.
- **mois** : 1 mois en termes d'abonnement (duplicatas, remboursement, etc.) : période de 28, 29, 30 ou 31 jours civils successifs, à compter d'un certain jour du mois (= date de début de l'abonnement) jusque, et y compris, la veille de la même date (que la date de début) du mois suivant.
- **nouvel usager** : un usager qui, soit, entame son voyage, soit n'entre pas en ligne de compte pour effectuer une correspondance valable.
- **objets trouvés** : la procédure concernant les objets perdus à bord des véhicules de De Lijn peut être consultée par le biais du lien suivant : help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675731-Que-dois-je-faire-si-j-ai-perdu-un-objet-dans-le-bus-ou-dans-le-tram
- **personnel chargé du contrôle** : personnel désigné par le ministre, et chargé du contrôle des dispositions des conditions générales de voyage de De Lijn. Ce personnel dispose d'un titre de légitimation signé par le directeur général de la Vlaamse Vervoermaatschappij, la Société flamande des transports en commun.
- **scanner** : déduire intégralement ou partiellement la valeur d'un titre de transport pour payer le prix d'un voyage, enregistrer un droit de transport valable ou, dans le cadre du système cEMV, donner l'autorisation de débiter un certain montant de votre compte afin de payer votre déplacement. L'utilisateur scanne son titre de transport au niveau des appareils installés à cet effet à bord des véhicules de De Lijn.
- **SMS** : un support pour les titres de transport, ne pouvant être achetés qu'auprès de certains opérateurs de télécommunications. Des informations plus spécifiques concernant l'utilisation des SMS peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/gsm-operatoren
- **SNCB** : Société nationale des chemins de fer belges.
- **substance psychotrope** : substance qui provoque des modifications de l'état psychologique ou des fonctions mentales, telle que définie dans l'arrêté royal du 6 septembre 2017 réglementant les stupéfiants et les substances psychotropes.
- **tarif** : pour un usager en possession d'un ticket ou d'une carte, le prix imputé pour un déplacement à bord des véhicules de De Lijn. En cas de déplacement au cours duquel l'utilisateur doit changer de véhicule une ou plusieurs fois, le tarif est le prix pour l'ensemble du déplacement.
- **TEC** : Transport en Commun, la société qui organise les transports urbains et régionaux en Région wallonne.
- **terminal** : le terminal de paiement ou le dispositif de paiement, par exemple le paiement sans contact (cEMV), ne peut être utilisé qu'au moyen du terminal blanc disponible à bord d'un véhicule de De Lijn.
- **titre de transport** : tout titre donnant le droit d'utiliser les services des transports réguliers de De Lijn.
- **transports réguliers** : transports urbains ou régionaux de personnes, assurés avec une certaine régularité et au niveau d'un parcours précis. À cet égard, les usagers peuvent monter et descendre à des arrêts préalablement fixés. Ces transports sont accessibles à tous.
- **usager** : toute personne qui utilise les services de De Lijn ou qui se trouve à un arrêt, dans un abribus ou dans un espace public de De Lijn.
- **usager en correspondance** : l'utilisateur en possession d'un ticket ou d'une carte qui, avant l'expiration de la limite de temps, change de véhicule afin de poursuivre son déplacement, ou pour revenir à son point de départ.

- **VDAB** : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, le Service public flamand pour l'emploi et la formation professionnelle.
- **véhicule de De Lijn** : tout véhicule accessible au public, utilisé dans le cadre des transports réguliers organisés par De Lijn.
- **zone** : partie ou totalité de la zone de transport de De Lijn, où un certain tarif et un certain horaire sont d'application.

4 L'OFFRE DE DE LIJN

4.1 LES TRANSPORTS RÉGULIERS

La société De Lijn est principalement connue pour son offre de transports en commun réguliers. Il est question de transports réguliers en raison de l'horaire fixe.

Les services proposés par De Lijn sont organisés sous forme de lignes exploitées par des bus et des trams. Les parcours et les horaires de nos lignes peuvent être consultés par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/reisinfo/perronindelingen. Ces informations peuvent être obtenues encore plus facilement en consultant notre planificateur d'itinéraire : delijn.be/fr/routeplanner. Nous y reviendrons ultérieurement dans le présent document.

À la côte, chacun peut emprunter le Tram du littoral, lequel relie La Panne à Knokke. Le Tram du littoral est spécialement conçu afin de rendre votre séjour au littoral aussi agréable que possible. Ainsi, vous pouvez notamment transporter votre vélo à bord du Tram du littoral. De plus, les horaires sont étendus en fonction de l'affluence. Ainsi, nous déployons alors davantage de véhicules, afin de proposer une fréquence de passage plus élevée. Vous trouverez toujours les informations les plus récentes sur le site Internet suivant : dekusttram.be/fr

En outre, l'offre de De Lijn comprend également un certain nombre de lignes express. Par exemple, il existe un service de bus régulier entre Maaseik et Bruxelles, Bruxelles et Hamont, ainsi qu'entre Anvers et Bocholt. Ces lignes sont plus communément appelées les « Lignes express du Limbourg ». Ces lignes express se caractérisent également par leurs propres titres de transport et tarifs spécifiques.

Au sein de certaines villes, des transports réguliers en soirée et de nuit sont spécifiquement organisés par De Lijn. Vous pouvez consulter l'offre actuelle par le biais du site Internet suivant : delijn.be/fr/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

De plus, l'offre de De Lijn est adaptée aux enfants. Ainsi, les enfants de moins de six ans voyagent gratuitement, et ne doivent pas présenter de titre de transport, mais uniquement une preuve de leur âge, telle que la carte d'identité pour enfants (kids-ID). Ces derniers doivent être accompagnés d'une personne âgée de 12 ans ou plus. 4 enfants de moins de 6 ans peuvent voyager gratuitement en compagnie du même accompagnateur. À partir du cinquième enfant se déplaçant avec un seul accompagnateur, le prix d'un (1) trajet doit être payé.

La plupart des véhicules sont accessibles aux personnes handicapées. Par ailleurs, le statut d'accessibilité des arrêts est disponible sur le site Internet et l'application de De Lijn. Vous trouverez de plus amples informations sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/toegankelijke-haltes

Si vous vous déplacez au moyen d'un fauteuil roulant, vous n'avez pas besoin de faire de réservation pour utiliser les services de transports réguliers (à l'exception du Busphone). Un déplacement en fauteuil roulant est possible si les arrêts de montée et de descente possèdent au moins le statut « accessible avec assistance », et si le véhicule est accessible. Vous pouvez vérifier personnellement l'état d'accessibilité des arrêts de montée et de descente sur le site Internet, et utiliser l'option d'enregistrement et d'identification par le biais de la Centrale du Busphone. Cette option vous permet également de vérifier la disponibilité d'un véhicule accessible. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen

La carte « accompagnateur gratuit » permet à l'accompagnateur de se déplacer gratuitement à bord de nos véhicules.

Le conducteur déploiera la rampe de chargement, le cas échéant. Un accompagnateur ou un autre usager peut également déployer la rampe. La personne qui se déplace en fauteuil roulant entre dans le véhicule par ses propres moyens, avec ou sans l'aide d'un accompagnateur, et se positionne correctement au niveau de l'espace réservé au fauteuil roulant. La personne qui se déplace en fauteuil roulant peut monter à bord du véhicule si l'espace réservé au fauteuil roulant est disponible, et si l'arrêt possède au moins le statut « arrêt accessible avec assistance ». Le cas échéant, le conducteur communique à l'usager concerné les raisons pour lesquelles l'accès au véhicule lui est refusé.

4.2 LE BUSPHONE

Dans certains cas, le train ou une ligne traditionnelle de bus n'offrent pas de solution, ou n'offrent qu'une solution partielle pour votre déplacement. Dans ce cas, mieux vaut opter pour le Busphone. Ce dernier circule au sein d'une zone déterminée, et s'arrête aux arrêts du Busphone après avoir effectué une réservation.

Afin de savoir si vous pouvez voyager à bord du Busphone, vous pouvez effectuer une réservation en ligne en tant que client existant, ou contacter la Centrale du Busphone. Toutefois, veuillez noter que vous ne pouvez faire appel aux services du Busphone que s'il n'existe aucune autre possibilité au moyen des lignes traditionnelles exploitées par le bus ou le train. Par ailleurs, nous ne pouvons réserver votre déplacement à bord du Busphone que s'il reste de la place.

L'achat d'un titre de transport pour le Busphone s'effectue au préalable en vous rendant au sein d'un point de vente ou d'un Lijnwinkel, mais peut également se faire par le biais d'un distributeur automatique de tickets, par SMS ou au moyen de l'application.

Si vous souhaitez emprunter le Busphone, vous devez réserver un trajet auprès de la Centrale du Busphone, ou en ligne. De plus amples informations à ce sujet peuvent être consultées sur notre site Internet : delijn.be/fr/content/reisinfo/belbus. Les réservations sont toujours nominatives.

Lorsque vous réservez le Busphone pour la première fois, vous recevrez une lettre expliquant la procédure de réservation, ainsi que le règlement du Busphone.

N'avez-vous plus besoin du Busphone, ou ne pouvez-vous pas arriver à l'arrêt de bus à l'heure convenue ? Si tel est le cas, veuillez alors informer la Centrale du Busphone le plus rapidement possible. Ainsi, le Busphone ne doit pas se rendre inutilement à un arrêt de bus, ce qui permet d'éviter un détour ou un déplacement inutile, lequel a également pour conséquence de réduire le temps de trajet disponible à l'attention des autres usagers. En outre, une annulation libère un siège, ce qui permet à un autre voyageur d'emprunter le Busphone.

Si c'est la première fois que vous ne vous présentez pas à l'arrêt sans avoir annulé au préalable votre déplacement à bord du Busphone, vous recevrez un avertissement. Si vous ne vous présentez pas à l'arrêt sans annulation préalable dans une période de douze mois, vous recevrez d'abord un avertissement. Les fois suivantes, une suspension et une amende vous seront infligées :

- Première fois : l'usager reçoit un courrier expliquant la procédure de réservation et les conséquences en cas de non-respect des modalités.
- Deuxième fois : l'usager est suspendu pendant un mois. Il ne peut pas utiliser le Busphone pendant cette période.

- Troisième fois, ainsi que les fois suivantes : l'utilisateur se voit infliger une nouvelle suspension d'un mois, ainsi qu'une amende administrative. Le montant de l'amende augmente en cas de récidive dans les 12 mois.

4.3 LE TRANSPORT POUR LES OCCASIONS ET LES SITUATIONS SPÉCIFIQUES

De Lijn prévoit des véhicules supplémentaires dans le cadre d'un grand nombre d'événements. De cette façon, les usagers peuvent emprunter plus fréquemment un bus ou un tram, et rejoindre plus facilement leur destination grâce à de meilleures correspondances.

L'offre est actualisée en permanence, et peut être consultée sur les sites Internet suivants :

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

delijn.be/fr/content/reisinfo/evenementen

4.4 L'OFFRE COMMERCIALE

De Lijn propose également une offre commerciale très largement axée sur le transport des employés, des élèves, des étudiants et des groupements de jeunesse. Toutefois, cette offre peut également être déployée à l'attention des habitants des villes et des communes.

Les possibilités de cette offre peuvent être consultées par le biais du site Internet suivant : delijn.be/fr/content/zakelijk

4.5 DES CONSEILS EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENT

De Lijn propose un service gratuit de conseils en matière de déplacement. Ces conseils sont disponibles en premier lieu dans l'application de De Lijn, ou sur le site Internet de De Lijn. Par ailleurs, ces conseils en matière de déplacement sont également proposés au sein du « Lijnwinkel », et par le biais de « De LijnInfo ». Nos employés seront heureux de vous exposer les différentes possibilités afin que vous puissiez concrétiser vos projets en matière de déplacement ou de transport.

De plus amples informations peuvent être consultées par le biais des sites Internet suivants :
delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/verkooppunten/lijnwinkels
delijn.be/fr/content/de-lijninfo

Le planificateur d'itinéraire que vous pouvez consulter sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/routeplanner, ainsi que dans l'application, est disponible 24 heures sur 24. Il recherche dans les horaires des différentes sociétés de transports en commun (De Lijn et ses partenaires) le trajet qui correspond le mieux à vos besoins. Dans la mesure du possible, le planificateur d'itinéraire tient compte de la situation actuelle du trafic (les travaux de voirie, les déviations, etc.), et tente ainsi non seulement de trouver le meilleur itinéraire de correspondance pour vous, mais aussi de vous fournir une estimation plus précise de la durée du trajet. Toutefois, une garantie absolue n'est pas possible.

5 LES PRODUITS DE DE LIJN

De Lijn propose ses services de transport sous forme de produits. L'activation d'un produit sur un support fonctionnel vous donne accès à nos services.

Le support peut prendre différentes formes, tant traditionnelles qu'électroniques. Vous trouverez ci-dessous une liste des différentes formes de supports :

- une carte MOBIB
- le support EMV sans contact (cEMV)
- une carte électronique
- un SMS
- un message dans l'application.

Nos produits peuvent être subdivisés en deux catégories :

- les abonnements : un titre de transport nominatif, valable pendant une certaine période au niveau de l'ensemble des services de transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express du Limbourg ;
- les tickets : un titre de transport possédant une durée de validité plus courte, destiné à un seul ou à plusieurs déplacement(s). À cet égard, vous choisissez le moment où vous l'effectuez. Les tickets à la journée et les tickets valables trois jours sont également inclus dans la catégorie des « tickets ».

Nos produits sont régis par des conditions de vente, assorties de règles spécifiques concernant la vente de nos produits, ainsi que les droits et les obligations de De Lijn. Vous pouvez consulter ces conditions de vente sur le site Internet par le biais du lien suivant :

delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

Nos produits peuvent faire l'objet de modifications. Ces modifications s'appliquent aux usagers, sans que ces derniers ne puissent exercer un quelconque droit de compensation. Ces modifications peuvent consister en une modification des tarifs, une modification de l'offre ou une modification des conditions d'accès et d'utilisation du service de transports en commun, à la suite d'une décision des pouvoirs publics compétents ou de l'organe compétent, ou à la suite de modifications établies par ou convenues avec les instances ou les organes compétents d'autres réseaux de transports en commun avec lesquels De Lijn collabore dans le cadre de l'interopérabilité (STIB, TEC et SNCB).

5.1 LES ABONNEMENTS

Un abonnement vous permet d'utiliser l'ensemble des services de transport régulier de De Lijn pendant une certaine période, la période de validité, à l'exception des lignes express du Limbourg.

Les abonnements sont toujours nominatifs, et seule la personne mentionnée - le titulaire - peut valablement utiliser les services de De Lijn au moyen de cet abonnement. Il n'est pas possible de partager son abonnement avec d'autres personnes. Le titulaire ne peut pas changer pendant la période de validité de l'abonnement.

Pour disposer d'un titre de transport valable, vous devez être en possession de votre carte MOBIB, ainsi que de votre pièce d'identité en cas de contrôle éventuel. Veuillez noter que si vous n'êtes pas en possession de votre abonnement, vous devez alors acheter un autre titre de transport. Ce dernier ne sera pas remboursé.

Par ailleurs, vous pouvez également combiner un abonnement de De Lijn avec un abonnement de train de la SNCB. De plus amples informations à ce sujet peuvent être consultées sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnementen/de-lijn-nmbs

De Lijn, le TEC, la SNCB et la STIB proposent un abonnement combiné, appelé Brupass (XL), que vous pouvez utiliser à bord des véhicules des réseaux de la Région de Bruxelles-Capitale. La validité du Brupass XL couvre également la zone suburbaine bruxelloise. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter la page Internet suivante : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnements/brupass-abonnement

Des informations plus spécifiques, ainsi que les tarifs actuels de l'ensemble des abonnements peuvent être consultés sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnements

En fonction de votre situation personnelle, De Lijn peut vous proposer un tarif réduit.

Voici un aperçu de l'ensemble des réductions et des tarifs avantageux : www.delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen

Toutes les conditions commerciales concernant l'achat, le remboursement et la résiliation de votre abonnement sont spécifiées dans nos conditions de vente, lesquelles peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

5.2 LES TICKETS

Outre les abonnements, De Lijn propose également de nombreux titres de transport que vous pouvez utiliser pour effectuer un seul ou plusieurs trajet(s). Il existe également des options avantageuses si vous voyagez en groupe. Tous ces produits sont valables pour les services de transports réguliers, sauf à bord des lignes express du Limbourg. Le Busphone constitue la seule exception à cette règle générale : ce dernier n'est pas équipé de terminaux pour le paiement sans contact.

Vous pouvez également acheter un ticket valable une seule journée, ou trois jours. Nous les appelons des tickets à la journée, lesquels vous permettent d'utiliser toute la gamme des services de transports réguliers de De Lijn, à l'exception des lignes express du Limbourg. Vous trouverez de plus amples informations sur les tickets à la journée en consultant le site Internet suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/dagticket

Vous pouvez consulter la gamme complète des tickets en cliquant sur le lien suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets. Ce lien vous renseigne également le canal par le biais duquel vous pouvez acheter le produit en question. N'hésitez pas à vous rendre dans un Lijnwinkel, ou à contacter De Lijninfo. Nos employés vous aideront volontiers à choisir le titre de transport approprié.

Toutes les conditions commerciales concernant l'achat, le remboursement et la résiliation de titres de transport sous la forme de tickets sont spécifiées dans nos conditions de vente, lesquelles peuvent être consultées par le biais du lien suivant : delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

6 SE DÉPLACER À BORD DES VÉHICULES DE DE LIJN

Nous mettons tout en œuvre afin de vous amener à votre destination de manière confortable, en toute sécurité et en toute tranquillité. Pour y parvenir, un peu de courtoisie, et surtout du bon sens s'avèrent indispensables.

Lorsque vous utilisez les services de De Lijn, vous devez scrupuleusement respecter les règles de conduite suivantes, ainsi que les instructions des employés de De Lijn.

Un cadre juridique a été créé afin de rendre l'utilisation des transports en commun aussi agréable que possible à l'attention des usagers, du public et des employés de De Lijn. Ce cadre permet de régler les éventuels conflits. Si, dans certaines situations, nos règles de voyage semblent différer du cadre juridique, la législation prévaut en toutes circonstances.

Vous trouverez ci-dessous les règles de conduite, dont certaines sont prévues par la législation.

Veillez noter que des amendes administratives peuvent être infligées en cas de non-respect des règles de voyage.

6.1 LES RÈGLES DE VOYAGE POUR UN DÉPLACEMENT AGRÉABLE

6.1.1 IL EST INTERDIT DE CAUSER DE DOMMAGES :

- en endommageant ou en déréglant l'infrastructure, les installations ou les équipements de De Lijn ;
- en entravant, ralentissant ou endommageant les véhicules de De Lijn ;
- en salissant l'infrastructure, les installations, les appareils ou les véhicules de De Lijn, ou à la suite d'un usage inapproprié ;
- en jetant ou en abandonnant un objet ou une substance sur les voies, dans les véhicules, aux arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn ;
- en touchant les signaux de De Lijn, ou en bloquant la visibilité ;
- en touchant les câbles électriques et les installations de De Lijn ;
- en accédant sans autorisation aux locaux de service et aux passages interdits au public, et indiqués en tant que tels.

6.1.2 IL EST INTERDIT D'IMPORTUNER LES AUTRES USAGERS :

- en troublant l'ordre public à bord des véhicules, aux arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn, ou en troublant gravement la tranquillité des personnes présentes :
 - en se trouvant en état évident d'ébriété publique ou d'intoxication de stupéfiants ou de substances psychotropes ;
 - en se trouvant en état malpropre évident ;
 - par des contacts physiques indésirables ;
 - par des déclarations ou des actes offensants, immoraux, intimidants ou menaçants ;
- en fumant à bord des véhicules, au niveau des abribus et dans les autres espaces publics couverts de De Lijn, sans préjudice de l'application des dispositions de l'Arrêté royal du 15 mai 1990 portant sur l'interdiction de fumer dans certains lieux publics (la cigarette électronique relève également de cette interdiction) ;
- en étant en possession dans les véhicules, aux arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn d'un objet ou d'une substance qui peut, de toute évidence et immédiatement, salir, gêner ou incommoder des personnes, ou les exposer à un autre danger pour leur intégrité physique.

6.1.3 IL EST INTERDIT DE PERTURBER LE BON FONCTIONNEMENT :

- en entravant les services de De Lijn à bord des véhicules, au niveau des arrêts ou dans les lieux publics de De Lijn ;
- en gênant le conducteur des véhicules pendant le trajet en lui parlant inutilement ou en lui bloquant sa visibilité ;
- en refusant de donner suite aux indications données par les conducteurs des véhicules ou par les personnes chargées du contrôle, visant le respect des dispositions des règles susmentionnées et reprises ci-dessous, ainsi que celles mentionnées dans la réglementation applicable ;
- en trompant ou en distrayant le conducteur ou un autre membre du personnel de De Lijn pendant le trajet en faisant sonner l'alarme, ou de toute autre manière ;
- en faisant un usage abusif du signal d'alarme ;
- en bloquant les portes ou en s'appuyant contre celles-ci ;
- en faisant usage de la commande de secours des portes, ou en ouvrant les portes d'une autre façon, sauf en cas de danger et lorsque le véhicule est à l'arrêt ;
- en montant ou en descendant du véhicule avant que celui-ci ne soit totalement à l'arrêt, ou lorsqu'il est en train de manœuvrer ;
- en ne respectant pas les règles indiquées en vue de l'utilisation exclusive des portes des véhicules de De Lijn ;
- en jetant un objet ou une substance en dehors du véhicule ;
- en se penchant ou en se rendant par-dessus les clôtures et les marquages de sécurité des quais ;
- en violant les mesures prises par les autorités compétentes en vue de protéger l'ordre public, la sécurité nationale, la santé publique, ou pour combattre ou prévenir les catastrophes à bord des véhicules, aux arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn ;
- en emmenant des animaux manifestement susceptibles de mettre en danger les autres usagers, de les salir, de les importuner ou de les incommoder, sans préjudice de l'application de l'article 6.2.3 ;
- en emportant des colis ou des bagages qui, par leur taille, leurs dimensions, leur nature ou leur odeur, sont susceptibles de blesser, de salir, d'importuner ou d'incommoder les autres usagers, sans préjudice de l'application de l'article 6.2.1 ;
- en occupant les sièges destinés aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou aux personnes handicapées.

6.1.4 LES MODALITÉS ET LES RÈGLES EN VIGUEUR

- Il est demandé aux usagers de céder leur place assise aux personnes handicapées, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux voyageurs accompagnés d'enfants en bas âge. Ces personnes ont la priorité pour monter à bord du véhicule.
- Il est interdit de boire ou de manger à bord des véhicules de De Lijn.
- Les usagers sont tenus de monter à l'avant. L'obligation de monter à l'avant s'applique uniquement aux bus, pas aux trams ni aux trambus. La montée à l'avant du véhicule permet aux usagers de montrer leur titre de transport au conducteur, ou de le scanner aux appareils prévus à cet effet. Les usagers qui voyagent avec une poussette ou les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant peuvent monter dans un bus par n'importe quelle porte. Les usagers qui ne montent pas à l'avant du véhicule doivent, eux aussi, scanner leur titre de transport.
- À partir du moment où l'usager monte à bord d'un véhicule de De Lijn, il doit être en possession d'un titre de transport valable ou d'une carte de libre parcours valable. En fonction du type de titre de transport, l'usager est tenu de le présenter au conducteur, ou de le scanner à chaque fois qu'il monte à bord de l'un de nos véhicules. Le titre de transport doit être valable pour l'ensemble du déplacement effectué au moyen de celui-ci.

- L'utilisateur doit garder son titre de transport valable, sa carte de libre parcours valable ou son support de paiement sans contact pendant tout le parcours, et doit toujours être en mesure de le présenter aux personnes chargées du contrôle.
- L'utilisateur doit pouvoir prouver son identité à tout moment. C'est en particulier le cas lorsque l'utilisateur utilise un titre de transport nominatif, comme dans le cas de la plupart des abonnements.
- Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble avec un seul titre de transport valable, elles doivent rester ensemble pendant tout le parcours. Si l'une de ces personnes interrompt son déplacement, les autres usagers de ce groupe doivent conserver le titre de transport pendant le reste du parcours.
- Il va de soi qu'il n'est pas permis de faire usage d'un titre de transport falsifié, d'un justificatif falsifié pour le transport gratuit ou une réduction tarifaire, ou d'une carte de réduction falsifiée. Dans de tels cas, le contrôleur peut saisir les titres de transport, et il est question de fraude.
- Il est également interdit d'utiliser un titre de transport personnalisé, une pièce justificative donnant droit à un transport gratuit ou à une réduction tarifaire, ou une carte de réduction, et ce, au nom d'une personne différente.
- Le conducteur peut demander aux usagers de prendre place à bord du véhicule de manière à permettre l'occupation maximale du véhicule. Il peut refuser des personnes lorsque le véhicule est plein.
- Le conducteur d'un véhicule de De Lijn et les personnes chargées du contrôle peuvent refuser des usagers, ou les prier de quitter le véhicule s'ils ne respectent pas les dispositions des conditions générales de voyage de De Lijn, ainsi que la législation en vigueur.

6.1.5 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DES MODALITÉS ET DES RÈGLES ?

Lorsque vous utilisez les services de De Lijn, vous devez être en mesure de présenter un titre de transport valable. Pour ce faire, vous devez être en possession d'un produit actif (au sens décrit dans les conditions générales de vente de De Lijn) que vous pouvez présenter sur un support en état de fonctionnement.

De Lijn envoie régulièrement des contrôleurs afin de vérifier la validité des titres de transport, ainsi que le respect des dispositions des présentes conditions générales de voyage. Notre personnel de contrôle se reconnaît au moyen de leur titre de légitimation signé par le directeur général de De Lijn. Certains produits sont proposés de manière nominative. Dans ce cas, le personnel de contrôle peut alors également vous demander votre carte d'identification et votre (vos) carte(s) de réduction.

Le personnel de contrôle est habilité à contrôler les titres de transport ou les cartes de réduction et à les saisir, le cas échéant. En outre, le personnel de contrôle peut également infliger des amendes administratives ou des frais de contrôle ou d'administration. Tout titre de transport expiré, falsifié, utilisé abusivement ou illisible sera saisi.

Lorsque le personnel de contrôle soupçonne ou constate une infraction, il peut demander une pièce d'identité à l'intéressé.

De Lijn s'efforce de rendre ces contrôles aussi faciles, rapides, et agréables que possible. Toutefois, en cas d'infraction, l'utilisateur peut être soumis à la procédure suivante.

Si l'utilisateur est majeur, la procédure suivante s'applique :

1. En cas de constatation d'une infraction, le personnel de contrôle établit un procès-verbal et, le cas échéant, informe immédiatement l'intéressé de son intention d'infliger une amende administrative ou des frais de contrôle ou d'administration. En outre, le personnel de contrôle informe le service des Amendes administratives de toute infraction constatée.
2. Lors d'un contrôle, si l'utilisateur ne peut produire de titre de transport valable, ou n'a pas scanné ou activé son titre de transport, il reçoit alors du personnel de contrôle un document expliquant la procédure, et mentionnant la date et l'heure du constat. Ce document tient lieu de titre de transport pour le déplacement que l'utilisateur effectue à bord du véhicule dans lequel le contrôle a été effectué. Au moyen de ce document, l'utilisateur peut poursuivre son trajet, mais ne peut prendre une correspondance.
3. Si vous le souhaitez, le personnel de contrôle peut encaisser immédiatement l'amende administrative par le biais du terminal de paiement. Le paiement de l'amende ou d'une partie de l'amende ne prive pas l'utilisateur du droit d'introduire un recours administratif ou judiciaire contre l'imposition de l'amende.
4. Une copie du procès-verbal est transmise à l'utilisateur par lettre recommandée ou par courrier électronique certifié dans les quinze jours ouvrables suivant la constatation de l'infraction. Dans la copie du procès-verbal, l'utilisateur est informé du montant de l'amende (il s'agit de la « proposition de décision »), ainsi que des modalités de règlement de l'amende infligée par le membre du personnel sanctionnateur.
5. À dater de la réception de la notification relative à la proposition de décision, l'utilisateur dispose de 30 jours pour payer l'amende administrative, ou formuler par écrit ses moyens de défense.
6. Si aucune requête n'a été introduite dans le délai imparti, tel que défini ci-après, la décision d'infliger une amende par le membre du personnel sanctionnateur devient définitive et irrévocable. Si le contrevenant ne paie pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée de frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.
7. Dans les trente jours suivant la notification relative à la proposition de décision transmise par le membre du personnel sanctionnateur, le contrevenant peut formuler ses moyens de défense, par courrier (recommandé), par courrier électronique, ou par le biais du formulaire de réclamation en ligne. Si le contrevenant le souhaite, il peut être entendu et se faire assister par un conseil. La demande d'audition doit également être formulée dans les 30 jours suivant la notification.
8. Le membre du personnel sanctionnateur prend une décision définitive relative à l'amende administrative dans les 3 mois suivant la réception de la requête. Ce délai peut être prolongé une fois de trois mois sur la base d'une motivation détaillée. En l'absence de décision dans ce délai, la demande est accueillie. Pendant cette période, l'obligation de payer l'amende administrative est suspendue. Pendant l'examen de la requête, l'obligation de payer l'amende administrative est donc suspendue.
9. La décision définitive relative à l'amende administrative à la suite de la réception d'une requête introduite dans les délais est motivée au contrevenant par courrier recommandé ou par courrier électronique certifié. À dater de la notification relative à la décision définitive, un nouveau délai de trente jours pour le paiement de l'amende administrative prend cours. Si le contrevenant ne paie pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée des frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le contrevenant dispose d'un délai de 60 jours à compter de la notification de la décision finale pour introduire un recours

auprès du Conseil d'État. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.

Si vous êtes mineur d'âge, la procédure suivante s'applique :

1. En cas de constatation d'une infraction, le personnel de contrôle établit un procès-verbal et, le cas échéant, en informe immédiatement le mineur d'âge. En outre, le personnel de contrôle informe le service des Amendes administratives de toute infraction constatée.
2. Le père, la mère ou les tuteurs, ainsi que les autres personnes exerçant l'autorité parentale sur le mineur d'âge sont civilement responsables du paiement de l'amende administrative infligée au mineur d'âge.
3. Lors d'un contrôle, si le mineur d'âge ne peut produire de titre de transport valable, ou n'a pas scanné ou activé son titre de transport, il reçoit alors du personnel de contrôle un document expliquant la procédure, et mentionnant la date et l'heure du constat. Ce document tient lieu de titre de transport pour le déplacement que le mineur d'âge effectue à bord du véhicule dans lequel le contrôle a été effectué. Au moyen de ce document, le mineur d'âge peut poursuivre son trajet, mais ne peut prendre une correspondance.
4. Si le mineur d'âge le souhaite, le personnel de contrôle peut encaisser immédiatement l'amende administrative par le biais du terminal de paiement. Le paiement de l'amende ou d'une partie de l'amende ne prive pas le mineur d'âge du droit d'introduire un recours administratif ou judiciaire contre l'imposition de l'amende administrative.
5. Une copie du procès-verbal est transmise au mineur d'âge par lettre recommandée ou par courrier électronique certifié dans les quinze jours ouvrables suivant la constatation de l'infraction. Dans la copie du procès-verbal, l'usager est informé du montant de l'amende (il s'agit de la « proposition de décision »), ainsi que des modalités de règlement de l'amende administrative infligée par le membre du personnel sanctionnateur. En outre, le procès-verbal mentionne également le droit du mineur d'âge à se faire assister par un avocat, par son père, par sa mère et/ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde.
6. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge ne sont pas d'accord avec la proposition de décision, le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge peuvent, dans les 30 jours suivant la notification par le membre du personnel sanctionnateur, introduire une requête contre cette décision, et ce, par courrier recommandé, par courrier électronique ou par le biais du formulaire de réclamation en ligne. S'il le souhaite, le mineur d'âge peut être entendu et se faire assister par un conseil, par son père, par sa mère et/ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question. La demande d'audition doit également être formulée dans les 30 jours suivant la notification.
7. Si aucune requête n'a été introduite dans le délai imparti, par le mineur d'âge, par le père, par la mère ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge, tels que décrits ci-après, la décision d'infliger une amende par le membre du personnel sanctionnateur devient définitive et irrévocable. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui ont la charge du mineur d'âge ne paie(nt) pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée de frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer à l'attention du père, de la mère, des tuteurs ou de toute personne qui exerce un droit de garde sur le mineur d'âge en question.

8. Le membre du personnel sanctionnateur prend une décision définitive relative à l'amende administrative dans les 3 mois suivant la réception de la requête. Ce délai peut être prolongé une fois de trois mois sur la base d'une motivation détaillée. En l'absence de décision dans ce délai, la demande est accueillie. Pendant cette période, l'obligation de payer l'amende administrative est suspendue et le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question ne sont pas tenus de payer l'amende administrative pendant cette période.
9. La décision définitive relative à l'amende administrative à la suite de la réception d'une requête introduite dans les délais est motivée au contrevenant par courrier recommandé ou par courrier électronique certifié. À dater de la notification de la décision définitive, un nouveau délai de trente jours pour le paiement de l'amende administrative prend cours. Si le mineur d'âge, le père, la mère, ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question n'est (ne sont) pas d'accord avec la décision définitive, il(s) dispose(nt) d'un délai de 60 jours à compter de la notification de ladite décision, pour introduire, au moyen d'une requête gratuite, un recours auprès du tribunal de la jeunesse. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge ne paie(nt) pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée des frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.

Le montant de l'amende administrative dépend de l'infraction, et du fait qu'il s'agisse ou non de la première fois. À la suite de la notification d'une infraction, il existe une période de douze mois pendant laquelle une infraction similaire est considérée comme une deuxième infraction ou une infraction ultérieure. Après douze mois sans infraction, le compteur est remis à zéro. Vous trouverez de plus amples informations relatives au montant des amendes administratives en consultant le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/sections/360007938371-Les-amendes

6.1.6. LES RÈGLES SPÉCIFIQUES EN CAS DE CONTRÔLE

En cas de contrôle, l'utilisateur doit toujours être en mesure de pouvoir présenter une carte MOBIB en état de fonctionnement, un titre de transport électronique validé, un titre de transport numérique sur un téléphone portable ou un smartphone en état de fonctionnement, ou une impression lisible du titre de transport sur papier, ainsi que tout éventuel document supplémentaire mentionné dans les conditions particulières du titre de transport émis. Le contrôleur peut demander à l'utilisateur d'afficher l'intégralité des données à caractère personnel, ainsi que le code de sécurité.

Lors du contrôle des tickets ou des titres de transport, le contrôleur est habilité à demander votre numéro de téléphone portable ou une carte d'identité (et en l'absence de carte d'identité, une autre pièce d'identité). Les nouveaux titres de transport achetés par le biais de l'application ou du site Internet sont nominatifs. À cet égard, ce nom doit correspondre à celui qui figure sur votre carte d'identité. Les tickets SMS peuvent être contrôlés par le biais du numéro de GSM.

6.2 QUE POUVEZ-VOUS EMPORTER À BORD DE NOS VÉHICULES ?

6.2.1 LES BAGAGES À MAIN

L'utilisateur peut emporter un maximum de deux bagages à main de taille raisonnable, en ce compris, par exemple, des valises de taille normale, un sac à dos, un fauteuil roulant, une voiture d'enfant, un caddie, un vélo pliant ou une trottinette pliante. L'utilisateur doit surveiller personnellement le bagage à main qu'il emporte à bord d'un véhicule de De Lijn. La responsabilité de l'utilisateur en question peut être engagée dans le cas d'un dommage causé par le bagage à main qu'il emporte à bord du véhicule, sauf s'il est prouvé que le dommage a été causé par la faute de De Lijn.

Le conducteur peut refuser d'accepter des colis ou des objets qui, par leur taille, leur nature ou leur odeur, peuvent blesser, salir, gêner, importuner ou incommoder les autres usagers. Le conducteur peut également refuser de transporter des bagages en cas de très grande affluence à bord du véhicule, ou lorsque ce dernier est plein.

6.2.2 LES BICYCLETTES

À bord du Tram du littoral, le transport d'un vélo est autorisé. Vous devez vous charger personnellement de votre vélo lorsque vous montez à bord du tram ou descendez de celui-ci. L'utilisateur doit valider un titre de transport supplémentaire par vélo. Un maximum de 2 vélos est autorisé par véhicule. En cas de grande affluence, le conducteur peut décider de ne pas autoriser de vélo à bord du véhicule.

Le transport d'un vélo est interdit au niveau des autres services de De Lijn. Toutefois, il est possible de transporter gratuitement un vélo pliant ou une trottinette pliante à bord des véhicules de De Lijn. Cependant, l'utilisateur doit respecter la condition suivante : le vélo pliant ou la trottinette pliante doit être plié(e), et répondre aux règles en matière de transport de bagages à main.

6.2.3 LES ANIMAUX

Les animaux qui peuvent être tenus sur les genoux sans provoquer de gêne, les chiens-guides de personnes souffrant d'un handicap visuel, ou les chiens qui accompagnent un officier de police peuvent monter gratuitement à bord des véhicules de De Lijn.

Les chiens et les chats qui ne peuvent être tenus sur les genoux peuvent aussi voyager gratuitement s'ils sont tenus en laisse, et s'ils portent une muselière dans le cas où ils peuvent représenter un danger pour les autres usagers. Les chiens et les chats qui ne peuvent pas être tenus sur les genoux, doivent être assis par terre.

L'utilisateur est tenu de surveiller l'animal qui l'accompagne à bord d'un véhicule de De Lijn. La responsabilité de l'utilisateur peut être engagée en cas de dommage ou de salissure causé(e) par l'animal qui l'accompagne dans un véhicule, sauf s'il est prouvé que le dommage ou la salissure résulte d'une faute de De Lijn ou d'une autre partie.

Le conducteur peut refuser de transporter des animaux s'ils risquent de présenter un danger pour les autres usagers, voire de les salir, de les gêner ou de les importuner. Le conducteur peut également refuser de transporter des animaux en cas de grande affluence à bord du véhicule.

6.3 LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

De Lijn met tout en œuvre en vue de protéger votre vie privée. De Lijn conclura toujours les accords requis avec les tiers auxquels elle fait appel, et qui traitent les données à caractère personnel

pour le compte de De Lijn. Vous pouvez consulter la politique de confidentialité de De Lijn en vous rendant sur le site Internet suivant : delijn.be/fr/privacy

7 DES QUESTIONS ? CONTACTEZ NOTRE SERVICE CLIENTÈLE

En cas de question ou de plainte, vous pouvez joindre le service clientèle de De Lijn de différentes manières. Nos employés seront heureux de vous aider.

La page « Questions et contact » (help.delijn.be/hc/fr) constitue le meilleur point de départ. Le site Internet est accessible 24 heures sur 24, et contient les réponses à de nombreuses questions posées par d'autres usagers. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, un formulaire de contact est disponible afin que vous puissiez poser votre question en la formulant librement, au moyen de vos propres mots.

Si vous avez perdu un objet se trouvant à bord d'un véhicule, dans un abribus, une station ou une dépendance de De Lijn, vous pouvez contacter De LijnInfo, ou compléter un formulaire disponible sur le site Internet. Vous trouverez de plus amples informations en consultant le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675731-Que-dois-je-faire-si-j-ai-perdu-un-objet-dans-le-bus-ou-dans-le-tram-

Si vous avez des questions concernant le remboursement, la résiliation et la désactivation de nos produits, vous pouvez les trouver dans nos conditions de vente par le biais du lien suivant :

delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

Vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées ...

- concernant la carte MOBIB sur le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836712-Ma-carte-MOBIB
- concernant les paiements sans contact en consultant le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/sections/360008299652-Le-paiement-sans-contact
- concernant les titres de transport chargés sur une carte électronique en vous rendant sur le site Internet suivant : www.delijn.be/fr/content/elektronische-kaart
- concernant l'achat de titres de transport par SMS en vous rendant sur le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836752-Acheter-un-titre-de-transport-par-sms-ticket-et-ticket-à-la-journée-par-sms-
- concernant les messages dans l'application en consultant le site Internet suivant : help.delijn.be/hc/fr/sections/360007836732-Acheter-un-titre-de-transport-par-le-biais-du-site-Internet-ou-de-l-application-ticket-carte-de-10-trajets-ticket-à-la-journée-

Si vous ne trouvez pas de solution auprès du service clientèle de De Lijn, vous pouvez vous adresser au service de médiation flamand : vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst