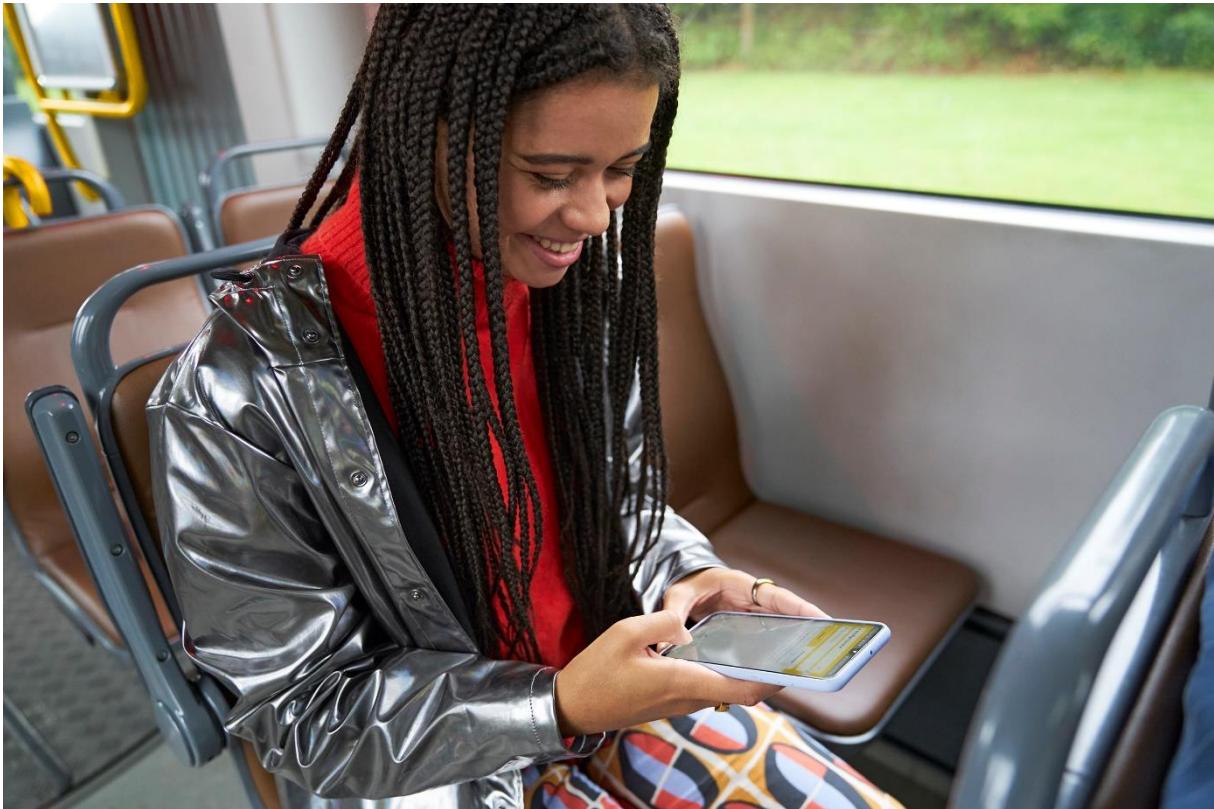


CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LIJN (SOCIÉTÉ FLAMANDE DE TRANSPORTS EN COMMUN)

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
GLOSSAIRE.....	4
1 RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE RELATIVE AUX TITRES DE TRANSPORT	5
1.1. LES ABONNEMENTS	6
1.2. LES TICKETS	8
2 RÈGLES SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SUPPORTS	11
2.1. LA CARTE MOBIB	11
2.2. LE SUPPORT EMV POUR LE PAIEMENT SANS CONTACT	13
2.3. LA CARTE ÉLECTRONIQUE	15
2.4. LES TITRES DE TRANSPORT SMS	16
2.5. LE SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION OU DU SITE INTERNET DE DE LIJN	19
2.6. UN SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION D'UN PARTENAIRE OU D'UN FOURNISSEUR DE TITRES DE TRANSPORT M HABILITÉ	21
2.7. LES TITRES DE TRANSPORT SPÉCIAUX	23
3 LES RÈGLES SPÉCIALES POUR DES GROUPES CIBLES SPÉCIFIQUES	24
4 LES AUTRES DISPOSITIONS	25
4.1. LE DROIT DE RÉTRACTATION	25
4.2. LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ.....	25
4.3 LA RESPONSABILITÉ DE DE LIJN	25
4.4. LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	26
4.5. L'ORDRE DE PRIORITÉ.....	26
4.6 LE DROIT APPLICABLE ET LA RÉOLUTION DE LITIGES	26

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, ses fournisseurs ou ses prestataires de services.

Tous les mots décrits avec une majuscule dans les présentes Conditions, et qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions sous la rubrique « Glossaire » ont le sens tel que défini dans les conditions générales de voyage de De Lijn.

GLOSSAIRE

Application de De Lijn : l'application mobile de De Lijn, laquelle peut être téléchargée gratuitement dans le Google Play Store ou l'iOS App Store, et qui donne accès à l'achat de Titres de transport.

Compte De Lijn : un compte de courrier électronique qui, au terme l'Inscription, donne accès à l'utilisation des Titres de transport proposés par les canaux numériques.

Conditions : les présentes conditions générales de vente.

Données à caractère personnel : un ensemble de données relatives à une personne physique comprenant le nom, le prénom et les données pertinentes en vue de pouvoir activer et actualiser un ou plusieurs Moyen(s) de Paiement, ainsi que le numéro de registre national qui peut être demandé par De Lijn afin d'octroyer l'accès aux Titres de transport.

Formulaire d'inscription : formulaire qu'un demandeur doit compléter afin d'avoir accès aux Titres de transport proposés par le biais des Canaux numériques. Le Formulaire d'inscription peut être consulté, complété et envoyé par le biais du Site Internet de De Lijn, de l'Application de De Lijn, ou obtenu par l'entremise d'un Point de vente De Lijn.

Membre : une personne physique, une personne morale ou une entité publique qui conclut un contrat d'adhésion.

Moyen de paiement : une carte bancaire, une carte de crédit, une application de paiement ou autre forme de moyen de paiement numérique qui est acceptée par De Lijn comme moyen de paiement valable pour le paiement des Titres de transport. Un Moyen de paiement peut être constitué d'un Moyen de paiement principal, et d'un ou plusieurs Moyen(s) de paiement secondaire(s). Le client choisit personnellement le Moyen de paiement. Dans le cas où le client a indiqué plusieurs Moyens de paiement, De Lijn se réserve le droit d'utiliser un autre Moyen de paiement pour le paiement des Titres de transport en cas de défaillance d'un Moyen de paiement.

Partenaire(s) habilité(s) : une tierce partie qui a reçu l'autorisation de De Lijn en vue de promouvoir et de distribuer la gamme de Titres de transport à des fins commerciales.

Point de vente De Lijn : un Lijnwinkel ou un point de vente physique exploité par le personnel de De Lijn, ou par un Partenaire habilité.

Preuve d'identité : une carte d'identité ou un passeport en cours de validité.

Réduction(s) : des réductions spéciales, des abonnements spécifiques, des interventions au niveau du prix des Titres de transport par le biais du système de tiers payant, ou de formules proposées (temporairement) à des conditions spéciales à l'attention de groupes cibles spécifiques.

Site Internet de De Lijn : les pages Internet qui relèvent du nom de domaine www.delijn.be (y compris les pages répertoriées comme des liens externes, et accessibles par le biais du nom de domaine www.delijn.be).

Ticket SMS : un Titre de transport acheté par le biais d'un message SMS.

Titre de transport sur un support numérique : un Titre de transport acheté et activé sur le Site Internet de De Lijn, au moyen de l'Application de De Lijn ou au moyen de l'application d'un Partenaire habilité de De Lijn.

1 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 du Limbourg. 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. Si vous souhaitez connaître les restrictions liées à un Titre de transport spécifique, vous pouvez les consulter par le biais des liens suivants :

<http://www.delijn.be/fr/content/zakelijk/lokale-besturen/kortingen-steden-gemeenten>
delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school
delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/tickets/tarieven-lijn-42-brugge-breskens/
delijn.be/fr/content/reisinfo/belbus/
delijn.be/fr/content/Vervoerbewijzen/tickets/fietsticket/
delijn.be/fr/content/tickets/brupass-tickets/

Vous trouverez de plus amples informations relatives aux lignes express du Limbourg et à leurs titres de transport et tarifs spécifiques, en consultant le site Internet suivant : 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/.

À l'exception d'un Titre de transport SMS, d'un ticket chargé sur une carte électronique et d'un ticket acheté par paiement sans contact, le Titre de transport est toujours nominatif (au nom de l'Usager), strictement personnel et non cessible. Si vous vous déplacez seul(e), en tant qu'Usager individuel, il ne vous est pas permis d'utiliser un Titre de transport 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 valable lorsque vous êtes en possession d'un produit actif chargé sur un support fonctionnel, tel que décrit plus en détail au chapitre 2 des présentes Conditions. Vous devez présenter l'activation de votre Titre de transport lorsque vous montez à bord de nos véhicules, ou que vous effectuez une correspondance, à l'exception de votre carte MOBIB.

L'Usager doit à tout moment et sans compensation se conformer à toute modification (tarifaire ou autre) de son Titre de transport en service, ainsi qu'à toute modification au niveau de l'offre de De Lijn, ou, plus généralement, aux conditions d'accès et d'utilisation des services de transports en commun, et ce, à la suite d'une décision prise par l'autorité ou l'instance compétente, conformément à la réglementation applicable, ou à la suite de modifications déterminées par ou convenues avec les autorités ou les instances compétentes des autres réseaux de transports en commun avec lesquels De Lijn collabore dans le cadre de l'interopérabilité (STIB, TEC et SNCB).

1.1. 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 jusqu'à 3h59 du jour suivant la date de fin.

Un abonnement doit toujours être scanné à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos véhicules, et à chaque fois que vous effectuez une correspondance.

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 quatre 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 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. Les conseillers du service des Abonnements et du Lijnwinkel peuvent certainement vous aider à déterminer les Réductions auxquelles vous avez droit. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet en consultant le site Internet suivant : 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/), au sein d'un Lijnwinkel ou par écrit par l'entremise du 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-, 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.

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 à la suite de ce dernier. Si vous avez acheté votre abonnement au sein d'un Lijnwinkel, veuillez tenir compte d'un délai minimum compris entre 1 et 2 heures suivant la réception de la carte MOBIB avant l'activation effective de votre abonnement.

Votre abonnement est 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, cette carte sera envoyée à l'adresse que vous nous avez communiquée, et ce, dans les 15 (quinze) jours. Si vous ne possédez pas de carte MOBIB, et que vous l'achetez par l'intermédiaire du Lijnwinkel, vous recevrez immédiatement votre carte MOBIB.

Le courrier électronique de confirmation, lequel vous est envoyé à la suite de votre achat effectué sur le Site Internet de De Lijn, vous permet de demander des tickets SMS gratuits temporaires afin de combler la période entre le début de l'abonnement et la réception de la carte MOBIB. En tant qu'Usager, vous devez vous assurer de pouvoir recevoir et utiliser des tickets SMS payants, car une contribution minimale à hauteur de 0,15 € est toujours facturée par l'opérateur de télécommunications par ticket SMS.

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?request_custom_fields_360027408632=aboterugbetaling&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-a-un-remboursement-en-cas-de-resiliation-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.

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.

Vous pouvez demander le remboursement de vos Titres de transport achetés auprès du Service clientèle en cliquant ici : delijn.be/aanvraag-indieneren-abo-andere-vraag.

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=abo-andere_vraa&ticket_form_id=360000687251

1.2. LES TICKETS

Comment puis-je acheter des tickets ?

Nom	Convient pour	Où acheter (« supports »)
Ticket	Un trajet unitaire	<ul style="list-style-type: none">• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn• Par le biais de l'application d'un Partenaire habilité• Par SMS : envoyez « DL » par SMS au 4884 (+ 0,15 € de frais d'opérateur)• Sur une carte disponible dans un Point de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets.• Par paiement sans contact à bord du véhicule en tenant votre carte bancaire, votre smartphone ou votre montre intelligente devant le terminal de couleur blanche.
Ticket aller-retour	Deux trajets	<ul style="list-style-type: none">• Sur une carte disponible dans l'un des Points de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets.
Carte de 10 trajets	Dix trajets	<ul style="list-style-type: none">• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn• Sur une carte disponible dans un Point de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets.
Ticket de groupe	Des groupes de 10 à 30 personnes	<ul style="list-style-type: none">• Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn• Sur une carte disponible dans un Point de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets.

Ticket à la journée et ticket valable 3 jours	Un ou trois jour(s) de déplacements illimités	<ul style="list-style-type: none"> • Par le biais de l'Application de De Lijn ou du Site Internet de De Lijn (uniquement pour le ticket à la journée) • Par SMS : envoyez « DLD » au 4884 (+ 0,15 € de frais d'opérateur) (uniquement pour le ticket à la journée) • Sur une carte disponible dans un point de vente De Lijn ou par le biais d'un distributeur automatique de tickets (tant pour le ticket à la journée que pour le ticket valable trois jours).
--	---	---

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) ou d'un SMS. Le ticket unique est un Titre de transport personnel, sous forme numérique, acheté par le biais du Site Internet de De Lijn, ou sous la forme de message dans l'application. Un délai strict pour les déplacements est fixé à 60 (soixante) minutes au niveau des tickets disponibles sur les supports suivants : SMS, messages dans l'application et le site Internet. 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.

Un **ticket à la journée** (ou un **ticket valable 3 jours**) existe en tant que Titre de transport non nominatif sous la forme d'une carte électronique ou d'un message SMS, ainsi qu'en tant que Titre de transport nominatif sous forme numérique obtenu par le biais du Site Internet de De Lijn ou en tant que message dans l'application. Un ticket à la journée ou un ticket valable 3 jours chargé sur une carte électronique doit être scanné à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos véhicules, et que vous effectuez une correspondance. En outre, ce titre de transport permet à son titulaire de monter de manière illimitée à bord de l'ensemble des véhicules de De Lijn (à l'exception des lignes express du Limbourg), ainsi que d'effectuer autant de correspondances qu'il le souhaite, et ce, pendant 24 (vingt-quatre) heures ou 72 (septante-deux) heures. Si ce titre de transport est chargé sur une carte électronique, un trajet commencé avant la fin du délai peut être poursuivi, même si la poursuite du trajet implique alors le dépassement dudit délai.

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

L'achat d'un ticket à la journée est facile, et peut être effectué au moyen de votre téléphone portable, lequel est alors le support du Titre de transport. En revanche, le ticket valable 3 jours ne peut être acheté qu'au sein d'un Lijnwinkel ou au niveau d'un distributeur automatique de tickets.

En se rendant dans un Lijnwinkel ou au niveau d'un distributeur automatique de tickets, il est possible d'acheter un ticket à la journée ou un ticket valable 3 jours à un tarif distinct pour les enfants de 6 (six) à 11 (onze) ans.

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

- Comment utiliser un ticket à la journée chargé sur une carte électronique ?
 - Scannez votre ticket à la journée au niveau du terminal de couleur jaune à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos véhicules, ou que vous effectuez une correspondance. 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 terminal 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 du Limbourg) 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 terminal 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 par le biais de l'Application/du Site Internet de De Lijn ?
 - Achetez votre ticket à la journée dans l'Application de De Lijn, ou par le biais du lien suivant : delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/dagtickets/dagticket.
À la suite de l'achat du ticket à la journée, 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 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 du Limbourg), et effectuer autant de correspondances que vous le souhaitez, et ce, durant 24 heures. Vous trouverez de plus amples informations en consultant les liens suivants :
<https://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->
<https://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 du Limbourg), et effectuer autant de correspondances que vous le souhaitez, et ce, durant 24 (vingt-quatre) heures.

2 RÈGLES SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SUPPORTS

Un Titre de transport n'est valable que s'il est émis sur un support fonctionnel, lequel peut prendre diverses formes, tant traditionnelles qu'électroniques.

Les différentes formes de supports abordées dans le chapitre suivant sont les suivantes :

- une carte MOBIB,
- les supports EMV pour paiement sans contact (cEMV),
- une carte électronique,
- un ticket SMS,
- un support numérique par l'entremise de De Lijn,
- un support numérique par l'entremise d'un Partenaire habilité, et
- un Titre de transport spécial (imprimé sur papier si nécessaire).

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 :

Supports	Nominatif ou non (Anonyme ou non) ?	Date de validité maximale	À partir de quand mon titre de transport est-il actif, et comment puis-je l'utiliser valablement	Combien de temps mon trajet est-il actif ?
Carte MOBIB Support EMV sans contact Carte électronique Message SMS Support numérique par le biais du compte De Lijn Support numérique par l'entremise de tiers	Non anonyme Anonyme Anonyme Anonyme Non anonyme Anonyme	5 ans* - 3 ans après la date d'émission - 1 an (application ou site Internet) -	Scannez la carte au niveau du terminal jaune à chaque fois que vous montez à bord de nos véhicules, ou que vous effectuez une correspondance. Tenez le support devant le terminal blanc à chaque fois que vous montez à bord de nos véhicules, ou que vous effectuez une correspondance. Scannez la carte au niveau du terminal jaune à chaque fois que vous montez à bord de nos véhicules, ou que vous effectuez une correspondance. Envoyez le message SMS avant la première montée à bord de nos véhicules. Activez votre ticket avant la première montée à bord de nos véhicules. Achetez votre ticket avant la première montée à bord de nos véhicules. Achetez votre ticket avant la première montée à bord de nos véhicules.	60 minutes + terminer le trajet 60 minutes + terminer le trajet 60 minutes 60 minutes 60 minutes

* Encore actif sur une carte MOBIB expirée : l'abonnement a pris cours durant la période de validité de la carte MOBIB.

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

2.1. LA CARTE MOBIB

La carte MOBIB est un support sur lequel peuvent être chargés, entre autres, les abonnements de De Lijn, tels que spécifiés dans les conditions générales de voyage de De Lijn et les présentes Conditions.

Actuellement, tous les abonnements sont uniquement chargés sur une carte MOBIB. Il n'est pas exclu qu'à l'avenir, d'autres Titres de transport puissent également être chargés sur la carte MOBIB.

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.

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. Dès que vous avez fait charger un abonnement de De Lijn sur une carte MOBIB existante, vous pourrez alors renouveler ultérieurement votre abonnement de 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 demander 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

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 figurant sur votre carte MOBIB, nous vous facturerons automatiquement un montant à hauteur de 5,00 (cinq) euros pour une nouvelle carte MOBIB. Cette dernière est également valable pendant 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. La résiliation d'une carte MOBIB n'entraîne pas le remboursement du prix d'achat à hauteur de 5,00 (cinq) euros.

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 ?

De Lijn facture un montant à hauteur de 5,00 (cinq) euros pour la création et la personnalisation d'une nouvelle carte MOBIB. Ce prix est le même pour votre première carte MOBIB, que pour un renouvellement au terme de cinq (5) ans. Veuillez noter qu'un coût administratif à hauteur de 10 euros est facturé pour la création d'un duplicata à la suite de la perte ou du vol de votre carte MOBIB.

Que se passe-t-il en cas de modification de mes Données à caractère personnel ?

En cas de modifications de vos Données à caractère personnel, par exemple, à la suite d'un déménagement, faites actualiser les Données à caractère personnel 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 à caractère personnel par le biais du lien suivant : <https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675651-Comment-modifier-les-données-de-mon-abonnement->

Qui a accès aux données de ma carte MOBIB ?

La carte MOBIB et les données contenues dans la puce sont la propriété de De Lijn. 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.

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

- 1. Que dois-je faire si je n'ai pas reçu ma carte MOBIB ?** De plus amples informations sont disponibles ici : help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271492-J-ai-pay%C3%A9-ma-carte-MOBIB-mais-je-ne-l-ai-pas-encore-reçue-Que-faire-
- 2. Que dois-je faire si ma carte MOBIB est défectueuse/endommagée ?**
Vous pouvez trouver de plus amples informations en consultant la page Internet suivante : <https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675451-Que-dois-je-faire-si-je-n-arrive-pas-à-scanner-correctement-ma-carte-MOBIB-ou-si-elle-est-défectueuse->.
- 3. Que dois-je faire en cas de vol ou de perte de ma carte MOBIB ?** De plus amples informations à cet égard peuvent être consultées ici : help.delijn.be/hc/fr/articles/360039271532-Que-faire-en-cas-de-perte-ou-de-vol-de-ma-carte-MOBIB-
- 4. Que dois-je faire si ma carte MOBIB est endommagée ?** Vous pouvez trouver de plus amples informations ici : <https://help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675451-Que-dois-je-faire-si-je-n-arrive-pas-à-scanner-correctement-ma-carte-MOBIB-ou-si-elle-est-défectueuse->.

2.2. LE SUPPORT EMV POUR LE PAIEMENT SANS CONTACT

Le terme « support EMV pour le paiement sans contact » désigne les cartes bancaires EMV sans contact (carte de débit, carte de crédit et carte bancaire prépayée), les montres intelligentes ou les smartphones dotés d'applications destinées au paiement sans contact (Google Pay, Apple Pay, etc.), associées à une carte bancaire. 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 moins de 4 (quatre) centimètres du terminal de couleur blanche dès que vous montez à bord de l'un de nos véhicules. 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 blanc. Présentez le même support EMV sans contact devant le terminal blanc présent à bord du véhicule à chaque fois que vous effectuez une correspondance.

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 du Limbourg), 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 paiement de couleur blanche. Actuellement, seuls les paiements sans contact suivants sont acceptés : Mastercard/Maestro et Visa/VPay.

Un support EMV sans contact ne peut être utilisé que pour un seul Usager. En d'autres termes, il n'est pas possible pour un Usager de voyager conjointement avec plusieurs personnes en utilisant le même support EMV sans contact. 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 de la première utilisation journalière d'un support EMV sans contact, De Lijn est autorisée à réserver le prix d'un maximum de 3 (trois) tickets unitaires 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 de 3 (trois) tickets.

À chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos véhicules ou que vous effectuez une correspondance, vous devez présenter votre support EMV sans contact devant le terminal blanc prévu à cet effet. Vous disposez d'un titre de transport valable si vous voyez apparaître un « V » sur fond vert au niveau de l'écran du terminal blanc. Vous n'avez pas besoin d'introduire un code PIN. Si le support EMV sans contact n'est pas accepté, une croix blanche sur un fond rouge apparaîtra au niveau de l'écran de l'appareil. Les raisons possibles d'un éventuel refus sont les suivantes : un solde insuffisant au niveau du compte courant associé, un support cEMV perdu ou volé, etc. En tant qu'Usager, vous n'êtes alors pas en possession d'un Titre de transport valable. Dans ce cas, vous devrez immédiatement acheter un Titre de transport valable en utilisant un autre support EMV sans contact ou un autre support.

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 cEMV sans contact. S'il fonctionne correctement, un terminal cEMV affiche alors au moins les logos des systèmes de cartes acceptés. Un terminal cEMV blanc

défectueux affiche un champ jaune avec des roues dentées noires. Dans ce cas, vous pouvez utiliser un autre terminal blanc cEMV 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 : <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.

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

2.3. 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 le terminal 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 terminal 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/.

Selon quelles modalités puis-je utiliser une carte électronique ?

La carte électronique doit être scannée à chaque fois que vous montez à bord de l'un de nos véhicules, mais également à chaque fois que vous effectuez une correspondance. Si une carte électronique est refusée par le terminal, vous devez acheter un autre Titre de transport valable.

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 terminal 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/. Vous pouvez ensuite débloquer personnellement votre carte en la scannant suffisamment longtemps au niveau du terminal jaune, jusqu'à ce qu'un « V » sur fond vert apparaisse à l'écran.

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/.

2.4. LES TITRES DE TRANSPORT SMS

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

Comment puis-je acheter un Titre de transport SMS ?

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

Le paiement du Titre de transport 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 le page Internet suivante : delijn.be/fr/gsm-operatoren.

Afin d'acheter un Titre de transport 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 SMS, ou « DLD » pour un ticket à la journée SMS.

L'utilisation de lettres majuscules et minuscules est autorisée (par exemple, « DL », « dl », « Dl », 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. Vous en serez informé(e) au moyen d'un message d'erreur par SMS. Ce message d'erreur ne constitue en aucun cas un Titre de transport valable.

En tant qu'Usager, vous devez vous assurer de pouvoir recevoir et utiliser des tickets SMS payants.

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

Pour les Usagers qui ont droit à des Titres de transport SMS auprès d'un opérateur de télécommunications en vertu d'un abonnement mobile professionnel, la possibilité d'acheter des Titres de transport 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 Titre de transport SMS ;
- la durée de validité du Titre de transport SMS ;
- le prix du Titre de transport 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 Titre de transport 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 à hauteur de 0,15 € pour chaque message envoyé au numéro payant 4884. Ces frais sont facturés, même si aucun Titre de transport SMS ne peut être émis, par exemple, dans le cas d'un message d'erreur.

Quelle est la durée de validité d'un Titre de transport SMS ?

Un Titre de transport 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 Titre de transport SMS ?

Vous devez montrer spontanément et clairement votre Titre de transport SMS au conducteur 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 Titre de transport SMS n'est pas entièrement visible sur l'écran du GSM, le conducteur peut demander à l'Usager de montrer l'intégralité du Titre de transport SMS, ainsi que le numéro d'envoi.

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

Un Titre de transport 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 Titre de transport SMS, le Titre de transport SMS valable disparaît également.

Plusieurs personnes voyageant ensemble peuvent acheter des Titres de transport SMS au moyen du même GSM. Toutefois, un Titre de transport SMS doit être commandé pour chaque Usager par le biais d'un SMS distinct. Si plusieurs personnes voyagent conjointement au moyen de plusieurs Titres de transport SMS valables (un Titre de transport SMS par Usager) qui sont conservés sur le même GSM, 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 GSM durant le restant du déplacement.

Vous ne pouvez pas transmettre ou envoyer un Titre de transport 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 Titre de transport 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 Titre de transport 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 Titre de transport SMS ?

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

Puis-je annuler ou renouveler un Titre de transport SMS ?

Un Titre de transport 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/360007939371-Billets-et-cartes-journalières.

2.5. LE SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION OU DU 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 de groupe ou une carte de 10 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. 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/.

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.

De Lijn ne facture aucun frais pour l'utilisation de son Application.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet en consultant la page Internet suivante : 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/

delijn.be/fr/abonnements/e-sales/.

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 », sous la rubrique Produits/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 à partir de la version 5.10.0 ou supérieure.
- 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 conducteur 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 conducteur 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 utilisateur, ou en transférant un Titre de transport à un autre Usager. Les deux cas précités seront considérés comme une forme de fraude.

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.

2.6. UN SUPPORT NUMÉRIQUE PAR LE BIAIS DE L'APPLICATION D'UN PARTENAIRE OU D'UN FOURNISSEUR DE TITRES DE TRANSPORT M HABILITÉ

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/.

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 ;
- 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.

2.7. 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.

3 LES RÈGLES SPÉCIALES 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/

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.

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/.

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

help.delijn.be/hc/fr/articles/4409392199185-Quel-est-le-montant-minimum-relatif-à-l-intervention-de-mon-employeur-pour-mes-frais-de-déplacement-

4 LES AUTRES DISPOSITIONS

4.1. LE DROIT DE RÉTRACTATION

La possibilité de renoncer à l'achat de Titres de transport sur la base de motifs spécifiques d'annulation.

En tant qu'Usager, vous disposez d'[un délai de 14 \(quatorze\) jours civils](#) à compter de la date d'achat de votre Titre de transport pour renoncer à l'achat de ce dernier, conformément aux conditions décrites au [Titre 3 \(Contrats avec les consommateurs\), chapitre 2 \(Contrats à distance\) du Code de droit économique](#). Cette disposition s'applique uniquement en cas d'achat en ligne de votre Titre de transport, et non en cas d'achat de votre Titre de transport dans le Lijnwinkel. Vous pouvez trouver la référence au texte législatif pertinent en consultant la page Internet suivante : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013122123&table_name=wet.

Conformément à l'[article VI.53 1° du Code de droit économique](#), vous acceptez de ne pas invoquer ce motif spécifique d'annulation si vous avez déjà utilisé le Titre de transport au moment où vous souhaitez invoquer votre droit de rétractation. De Lijn considère qu'un Titre de transport est utilisé au moment de son activation, quel que soit le type de support. Vous pouvez trouver la référence au texte législatif pertinent en consultant la page Internet suivante : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013122123&table_name=wet.

Les modalités d'invocation des motifs spécifiques d'annulation. Afin d'invoquer ce motif spécifique d'annulation, vous pouvez télécharger un formulaire par le biais du Site Internet de De Lijn : help.delijn.be/hc/fr/articles/360039272272-Comment-puis-je-annuler-mon-achat-en-ligne-de-mon-abonnement. Si vous ne le faites pas dans le délai imparti, vous ne pourrez pas exercer vos droits de renonciation à votre achat sur la base du motif spécifique d'annulation.

4.2. 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/.

4.3 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6 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. 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.