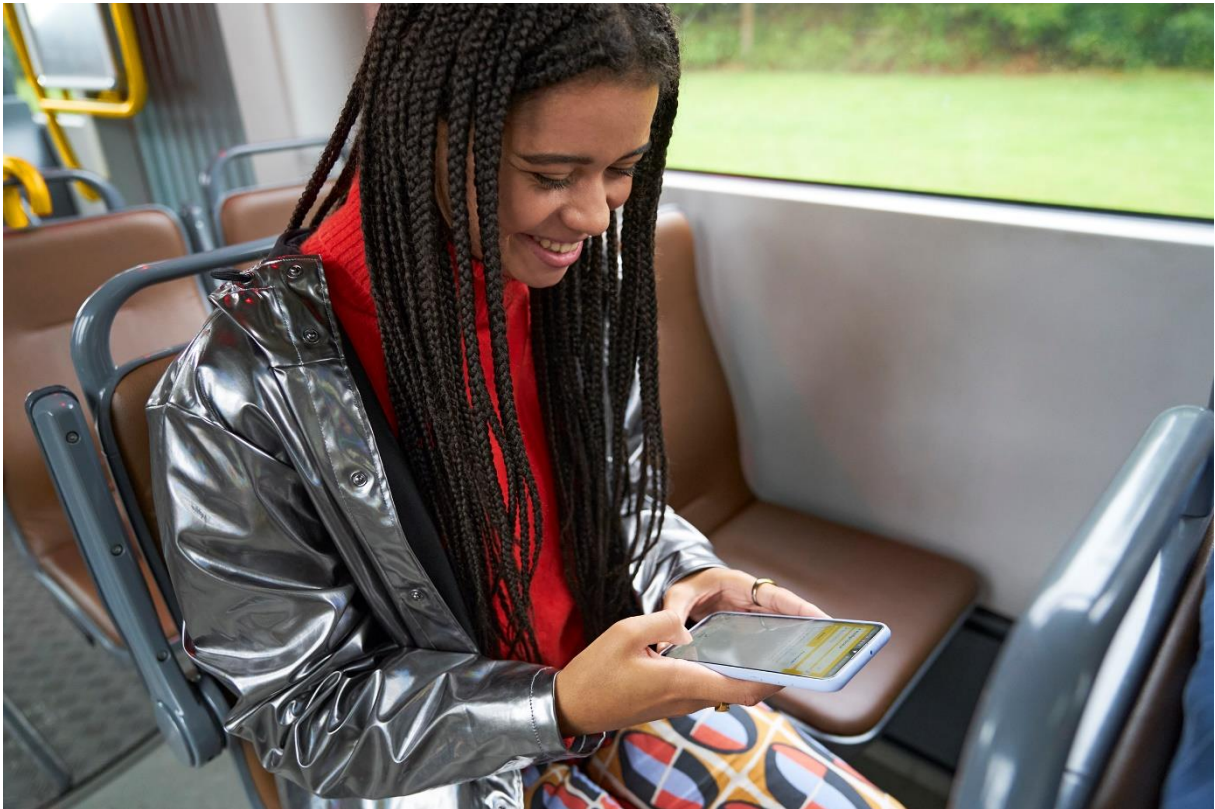


ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

DE LIJN

(VLAAMSE VERVOERMAATSCHAPPIJ)

Geldig vanaf 1 SEPTEMBER 2022



De Lijn – Motstraat 20 – 2800 Mechelen

RPR Mechelen: 0242.069.537

BTW nr.: BE 0242.069.537

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
BEGRIPPENLIJST	4
1 ALGEMENE REGELGEVING INZAKE VERVOERBEWIJZEN	5
1.1. ABONNEMENTEN	6
1.2. TICKETS.....	8
2 SPECIFIEKE REGELGEVING INZAKE DE DRAGERS.....	10
2.1. MOBIB-KAART	10
2.2. CONTACTLOZE EMV MEDIA	12
2.3. ELEKTRONISCHE KAART.....	14
2.4. SMS-VERVOERBEWIJS	15
2.5. DIGITALE DRAGER VIA APP OF WEBSITE VAN DE LIJN	17
2.6. DIGITALE DRAGER VIA DE APPLICATIE VAN EEN GEMACHTIGDE PARTNER OF M-LEVERANCIER.....	19
2.7. BIJZONDERE VERVOERBEWIJZEN	21
3 BIJZONDERE REGELS VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN	22
4 OVERIGE BEPALINGEN	23
4.1. VERZAKINGSRECHT	23
4.2. PRIVACYVERKLARING	23
4.3 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE LIJN.....	23
4.4. INTELLECTUELE EIGENDOM	24
4.5. ORDE VAN VOORRANG	24
4.6 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING.....	24

INLEIDING

De algemene verkoopsvoorwaarden zijn een aanvulling op de algemene reisvoorwaarden van De Lijn en betreffen in het bijzonder de regels inzake de aankoop, de geldigheid, de verlenging, de beëindiging en de terugbetaling van de Vervoerbewijzen.

De algemene verkoopsvoorwaarden (hierna de “Voorwaarden”) hebben betrekking op de verschillende Vervoerbewijzen uitgegeven en verdeeld door De Lijn, haar leveranciers of dienstverleners.

Alle woorden die met een hoofdletter worden omschreven in huidige Voorwaarden die niet gedefinieerd zijn in huidige Voorwaarden onder “Begrippenlijst” hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de algemene reisvoorwaarden van De Lijn.

BEGRIPPENLIJST

Betaalmiddel: Bankkaart, kredietkaart, betaalapplicatie of een andere vorm van digitale betaalwijze die aanvaard wordt door De Lijn als geldige betaalmethode voor de betaling van de Vervoerbewijzen. Een Betaalmiddel kan bestaan uit een primair Betaalmiddel en één of meerdere secundaire Betaalmiddelen. De klant kiest zelf het Betaalmiddel. In het geval dat de klant meerdere Betaalmiddelen kenbaar gemaakt heeft, behoudt De Lijn zich het recht om in het geval van het falen van één Betaalmiddel een ander Betaalmiddel aan te wenden voor de betaling van de Vervoerbewijzen.

De Lijn Applicatie: Mobiele applicatie van De Lijn die gratis gedownload kan worden vanuit de Google Play Store of de iOS App Store en die toegang verleent tot de aankoop van Vervoerbewijzen.

De Lijn Verkooppunt: De Lijnwinkel of fysiek verkooppunt uitgbaat door personeel van De Lijn of door een Gemachtigde Partner.

De Lijn Account: Een e-mail account die na het afsluiten van het Lidmaatschap toegang verleent tot het gebruik van de Vervoerbewijzen die worden aangeboden via digitale kanalen.

Gemachtigde Partner(s): Een derde partij die de toestemming heeft gekregen van De Lijn om het aanbod aan Vervoerbewijzen te promoten en te verdelen voor commerciële doeleinden.

Identiteitsbewijs: Een geldige identiteitskaart of paspoort.

Lid: Een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een openbare entiteit die een overeenkomst tot Lidmaatschap afsluit.

Persoonsgegevens: Een geheel van gegevens die betrekking hebben op een natuurlijke persoon waaronder naam, voornaam en relevante gegevens om één of meerdere Betaalmiddelen te kunnen activeren en te actualiseren en het rijksregisternummer die door De Lijn kan worden opgevraagd om toegang te kunnen verlenen tot de Vervoerbewijzen.

Korting(en): Speciale kortingen, specifieke abonnementen, tussenkomsten in de prijs van Vervoerbewijzen door derde betalers of formules die (tijdelijk) worden aangeboden aan bijzondere voorwaarden ten voordele van specifieke doelgroepen.

De Lijn Website: De internetpagina's die vallen onder de domeinnaam www.delijn.be (inclusief de pagina's die vermeld worden als externe links en die toegankelijk zijn via de domeinnaam www.delijn.be).

Registratieformulier: Formulier dat een aanvrager dient in te vullen om toegang te krijgen tot de Vervoerbewijzen aangeboden via Digitale kanalen. Het Registratieformulier kan worden geraadpleegd, vervolledigd en ingediend via De Lijn Website, De Lijn Applicatie of bekomen via een De Lijn Verkooppunt.

Sms-Vervoerbewijs: Vervoerbewijs aangekocht via een sms-bericht.

Vervoerbewijs op digitale drager: Vervoerbewijs aangekocht en geactiveerd via de De Lijn Website, met De Lijn Applicatie of met de app van een Gemachtigde Partner van De Lijn.

Voorwaarden: huidige algemene verkoopsvoorwaarden.

1 ALGEMENE REGELGEVING INZAKE VERVOERBEWIJZEN

De Vervoerbewijzen onderhevig aan deze Voorwaarden zijn geldig op de Voertuigen van De Lijn, met uitzondering van de Limburgse snellijnen. Voor sommige Vervoerbewijzen zijn bijkomende beperkingen van toepassing, bv. regio waarbinnen gereisd mag worden of lijnnummer. Indien je de beperkingen gelinkt aan een specifiek Vervoerbewijs wenst te kennen kan je dit raadplegen via de volgende linken:

delijn.be/nl/content/lokale-besturen/kortingen-steden-gemeenten/

delijn.be/nl/content/Vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school/studentenbuspas-leuven/

delijn.be/nl/content/Vervoerbewijzen/tickets/tarieven-lijn-42-brugge-breskens/

delijn.be/nl/content/reisinfo/belbus/

delijn.be/nl/content/Vervoerbewijzen/tickets/fietsticket/

delijn.be/nl/content/tickets/brupass-tickets/

Meer informatie over de Limburgse snellijnen met hun eigen, specifieke vervoerbewijzen en tarieven vind je hier: delijn.be/nl/content/Vervoerbewijzen/tickets/snellijnen-limburg/

Een Vervoerbewijs geldig op de Voertuigen van De Lijn geeft recht op een bepaalde reistijd. Naargelang de drager of het type Vervoerbewijs, is het niet toegestaan om na het verstrijken van deze tijdslimiet om de gekozen rit uit te rijden of over te stappen zonder een nieuw Vervoerbewijs aan te kopen. Indien je de geldigheidsduur van een specifiek Vervoerbewijs wenst te kennen kan je dit raadplegen via de volgende link: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/ticket/

Met uitzondering van een Sms-Vervoerbewijs, een ticket op elektronische kaart en een ticket via contactloos betalen, is het Vervoerbewijs steeds op naam van de Reiziger, strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. In het geval je alleen reist, is het je als individuele Reiziger verboden om gebruik te maken van een Vervoerbewijs uitgegeven op naam van een andere persoon. Als je voor meerdere personen een aankoop doet bij De Lijn, moet iedere Reiziger over een geldig Vervoerbewijs beschikken en dient de Reiziger op wiens naam het Vervoerbewijs is uitgegeven zich steeds in het reisgezelschap te bevinden.

Het is noodzakelijk dat de naam en voornaam van je Vervoerbewijs volledig overeenstemmen met deze op je Identiteitsbewijs. Indien er een afwijking of niet overeenstemming tussen deze gegevens wordt vastgesteld zal dit door De Lijn worden beschouwd als een ongeldig Vervoerbewijs en in sommige gevallen als een vorm van fraude.

De Lijn is niet verantwoordelijk voor de juistheid van de Persoonsgegevens die de Reiziger invult voor de aanvraag van een Vervoerbewijs.

Je hebt een geldig Vervoerbewijs wanneer je een actief reisproduct hebt op een functionele drager zoals verder in detail omschreven in hoofdstuk 2 van huidige Voorwaarden. Je dient de activatie van je Vervoerbewijs te tonen bij het opstappen en overstappen, met uitzondering van je MOBIB-kaart.

De Reiziger dient zich op elk moment en zonder compensatie te schikken naar elke (tarief of andere) wijziging van zijn Vervoerbewijs in gebruik alsook naar iedere wijziging in het aanbod van De Lijn of meer algemeen in de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de openbare vervoerdienst, ingevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegde orgaan met inachtneming met de geldende regelgeving, of ingevolge wijzigingen vastgesteld door of overeengekomen met de bevoegde instanties of organen van de andere openbaarvervoernetten waarmee De Lijn in het kader van de interoperabiliteit samenwerkt (MIVB, TEC en NMBS).

1.1. ABONNEMENTEN

De startdatum van een abonnement kan vrij gekozen worden met een maximum van 100 (honderd) dagen in de toekomst. Het tarief is het geldend tarief op de eerste dag dat het abonnement ingaat. Een abonnement wordt steeds vooraf betaald. Je kan een abonnement gebruiken vanaf de startdatum tot 3.59u in de ochtend van de dag volgend op de einddatum.

Een abonnement dient steeds gescand te worden bij elke opstap en elke overstap.

Het tarief van een abonnement is een forfait dat afhankelijk is van de snellijn van de houder op de eerste dag dat het abonnement geldig is. Er zijn vier leeftijdsgroepen en om er gemakkelijker over te spreken hebben ze een naam gekregen. Onderstaande tabel geeft je een overzicht:

Naam	Leeftijdsgroep	Geldigheidsperiode
Buzzy Pazz	Vanaf 6 jaar tot en met 11 jaar	12 maanden
Buzzy Pazz	Vanaf 12 jaar tot en met 24 jaar	1 maand, 3 maanden of 12 maanden
Omnipas	Vanaf 25 jaar tot en met 64 jaar	1 maand, 3 maanden of 12 maanden
Omnipas 65+	Vanaf 65 jaar en ouder	12 maanden

De Lijn kan je een abonnement met een Korting aanbieden afhankelijk van je persoonlijke situatie op het moment van de aankoop van je abonnement. Sommige van deze Kortingen kan je cumuleren, andere niet. De adviseurs van de dienst Abonnementen en van de Lijnwinkel kunnen je zeker helpen om na te gaan welke Kortingen voor jou in aanmerking komen. Meer informatie hierover vind je hier:

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen/

Hoe koop ik een abonnement aan?

Je kan abonnementen kopen via De Lijn Website (delijn.be/nl/abonnementen/), in een Lijnwinkel of schriftelijk via de dienst Abonnementen. Om je abonnement rechtsgeldig aan te kopen, moet je minstens 18 (achttien) jaar oud zijn en over de vereiste handelingsbekwaamheid en rechtsbekwaamheid beschikken.

Op De Lijn Website kan je terecht voor de meest gangbare abonnementen.

Voor de andere types (deze kan je hier terugvinden: delijn.be/abonnement-niet-online-kopen)

ga je best langs in een Lijnwinkel of contacteer je de dienst Abonnementen via het contactformulier. Dat kan op deze manier: delijn.be/aanvraag-indienen-abo-niet-online-te-koop

Een aankoop via de dienst Abonnementen moet je zeker 15 (vijftien) kalenderdagen voor de gewenste begindatum indienen. Zo kan de verwerking en betaling geregeld worden voor de aanvang van je abonnement.

Wanneer gaat mijn abonnement in?

Als je je abonnement via De Lijn Website aanschaf kan het ten vroegste ingaan de dag na de aankoop en uiterlijk 100 (honderd) dagen daarna. Via De Lijnwinkel kan jouw abonnement ten vroegste ingaan 1 tot 2 uur na ontvangst van de MOBIB-kaart.

Je abonnement wordt elektronisch geactiveerd op je MOBIB-kaart. Heb je nog geen MOBIB-kaart en doe je jouw aankoop via De Lijn Website dan wordt die binnen de 15 (vijftien) dagen gestuurd naar het door jouw

opgegeven adres. Als je geen MOBIB-kaart hebt en deze aankoopt via de Lijnwinkel, dan krijg je de MOBIB-kaart onmiddellijk mee.

Via bevestigingsmail na aankoop op De Lijn Website krijg je de mogelijkheid om tijdelijke gratis sms-tickets aan te vragen om de periode tussen de start van het abonnement en de ontvangst van MOBIB-kaart te overbruggen. Als reiziger dient u zich ervan te verzekeren dat u betalende sms-tickets kan ontvangen en gebruiken, aangezien er per sms-ticket steeds een minimale bijdrage van 0,15€ wordt aangerekend door de provider.

Hoe zeg ik mijn abonnement op?

Je kan je abonnement enkel opzeggen door het invullen van het contactformulier dat je hieronder kan terugvinden of in een Lijnwinkel: delijn.be/aanvraag-indienen-abo-terugbetaling

Je kan je abonnement niet opzeggen via De Lijn Website of via De Lijn Applicatie.

Heb ik recht op een terugbetaling na opzegging van mijn abonnement?

Indien je jouw abonnement wenst op te zeggen, dan zijn er verschillende terugbetalingsregels van toepassing afhankelijk van je persoonlijke situatie.

De grootte van de terugbetaling en de administratieve kosten hangt af van je persoonlijke situatie en kan je hier vinden: delijn.be/recht-op-terugbetaling

Wat als De Lijn mijn abonnement te laat activeert?

In afwachting van het activeren van het abonnement door De Lijn, ben je verplicht om een ander Vervoerbewijs aan te kopen om in regel te zijn bij eventuele controle op het voertuig.

Als jouw aanvraag voor het kopen of verlengen van een abonnement op een correcte manier gebeurde en het abonnement werd door De Lijn laattijdig uitgereikt, kan De Lijn de Vervoerbewijzen die jij hebt aangekocht tot de ontvangst van jouw abonnement, onder bepaalde voorwaarden, terugbetalen:

- Je moet de aangekochte Vervoerbewijzen in afwachting van de ontvangst van jouw abonnement bijhouden en deze bij jouw aanvraag tot terugbetaling voegen.
- De datum van uitgifte of gebruik van de ingeleverde Vervoerbewijzen moet overeenstemmen met de dagen dat je normaal over je abonnement had kunnen beschikken.
- Bij een laattijdige indiening van de abonnementsaanvraag, begint de eventuele terugbetalingsperiode van de Vervoerbewijzen slechts vanaf de 16^{de} kalenderdag na ontvangst van het aanvraagformulier, en/of 10 kalenderdagen na de betaling van het abonnement op de financiële rekening van de dienst Abonnementen.
- Was je abonnementsaanvraag onvolledig ingevuld of ontbraken er noodzakelijke documenten, dan geldt de vorige paragraaf vanaf de datum dat de aanvraag volledig is ingediend.
- In geval van verlenging heb je recht op terugbetaling van je aangekochte Vervoerbewijzen enkel wanneer je abonnement niet geactiveerd werd en toch de betaling van je verlenging werd ontvangen op de financiële rekening van de dienst Abonnementen ten minste 10 kalenderdagen vóór de begindatum van de verlenging.

In afwachting van het activeren van het abonnement door De Lijn, ben je verplicht om een ander Vervoerbewijs aan te kopen om in regel te zijn bij eventuele controle op het voertuig.

Een terugbetaling van je aangekochte Vervoerbewijzen kan je hier aanvragen bij de Klantendienst: delijn.be/aanvraag-indienen-abo-andere-vraag

Hoe verleng ik mijn abonnement?

Alle informatie omtrent het verlengen van je abonnement, vind je hier terug:

delijn.be/hoe-verleng-ik-mijn-abonnement

1.2. TICKETS

Hoe koop ik tickets aan?

Naam	Geschikt voor	Waar te koop ('dragers')
Ticket	Eén rit	<ul style="list-style-type: none">• Via De Lijn Applicatie of via De Lijn Website• Via de app van een Gemachtigde Partner• Via sms: sms 'DL' naar 4884 (+ € 0,15 operatorcost)• Op kaart in een De Lijn Verkooppunt of via een ticketautomaat• Contactloos op het voertuig met je bankkaart, smartphone of slimme horloge aan de witte terminal
Ticket heen en terug	Twee ritten	<ul style="list-style-type: none">• Op kaart in één van onze De Lijn Verkooppunten of via een ticketautomaat
10-rittenkaart	Tien ritten	<ul style="list-style-type: none">• Via De Lijn Applicatie of via De Lijn Website• Op kaart in een De Lijn Verkooppunt of via een ticketautomaat
Groepsticket	Groepen van 10 tot 30 mensen	<ul style="list-style-type: none">• Via De Lijn Applicatie of via De Lijn Website• Op kaart in een De Lijn Verkooppunt of via een ticketautomaat
Dagticket en 3-dagenticket	Eén of drie dagen onbeperkt reizen	<ul style="list-style-type: none">• Via De Lijn Applicatie of via De Lijn Website (enkel voor dagticket)• Via sms: sms 'DLD' naar 4884 (+ € 0,15 operatorcost) (enkel voor dagticket)• Op kaart in een De Lijn Verkooppunt of via een ticketautomaat (zowel voor dagticket als 3-dagenticket)

Het **enkelvoudige ticket** is beschikbaar op verschillende dragers. Het is een onpersoonlijk Vervoerbewijs in de vorm van een elektronische kaart, een contactloos EMV medium (cEMV) of een sms-bericht. Het is een persoonlijk Vervoerbewijs in de digitale vorm via De Lijn Website of als een in-app bericht. Een harde tijdslijmiet voor reizen is ingesteld tot 60 (zestig) minuten voor de dragers sms, in-app en website. Voor de dragers elektronische kaart en cEMV geldt een tijdslijmiet voor overstappen van 60 (zestig) minuten, een rit mag wel uitgereden worden tot na 60 (zestig) minuten.

Het **groepsticket** is een onpersoonlijk Vervoerbewijs in de vorm van een elektronische kaart of een persoonlijk Vervoerbewijs op een digitale drager.

Het is bestemd voor groepen vanaf 10 (tien) en tot maximaal 30 (dertig) personen die gedurende de volledige verplaatsing samen reizen. Het tarief van een groepsticket wordt bepaald op basis van een vast tarief per persoon per rit. Aan deze verplaatsing hangt een tijdslijmiet voor overstappen van 60 (zestig) minuten, een rit mag wel uitgereden worden tot na 60 (zestig) minuten indien het groepsticket op een elektronische kaart is uitgegeven.

Als meerdere personen samen reizen met een geldig groepsticket, dan moeten deze personen de volledige reis samenblijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige Reizigers het groepsticket gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Indien het groepsticket wordt uitgegeven op naam van een Reiziger, dan dient de betrokken Reiziger zich in het reisgezelschap te bevinden gedurende de volledige reis.

Een **dagticket** (of **3-dagenticket**) bestaat als onpersoonlijk Vervoerbewijs in de vorm van een elektronische kaart of sms-bericht en als persoonlijk Vervoerbewijs in digitale vorm via de De Lijn Website of als in-app bericht. Een dagticket of 3-dagenticket op elektronische kaart moet gescand worden bij elke op- en overstap en geeft recht op vrij op- en afstappen op alle bussen en trams (behalve de Limburgse snellijnen) gedurende 24 (vierentwintig) uur of 72 (tweeënzeventig) uur. Voor de drager elektronische kaart mag een rit, aangevangen voor einde tijdslimiet wel uitgereden worden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden.

Hoe koop ik een dagticket (of 3-dagenticket) aan?

Eenvoudig een dagticket voor 1 dag aanschaffen doe je via je mobiele telefoon. Je mobiele telefoon geldt dan als drager van het Vervoerbewijs. Een 3-dagenticket kan je enkel in een Lijnwinkel of aan een ticketautomaat aankopen.

In een Lijnwinkel en aan een ticketautomaat is een dagticket of 3-dagenticket aan een apart tarief voor kinderen van 6 (zes) tot en met 11 (elf) jaar beschikbaar.

Hoe wordt mijn dagticket (of 3-dagenticket) geactiveerd?

- Hoe gebruik je een dagticket op elektronische kaart?
 - Scan je dagticket onmiddellijk bij elke op- of overstap aan de gele terminal. Een dagticket (of 3-dagenticket) op elektronische kaart is 24 (vierentwintig) uur (of 72 (tweeënzeventig) uur) geldig vanaf de eerste keer dat je ze scant aan de gele terminal op het voertuig. Mits je opnieuw scant, mag je binnen die tijdspanne vrij op- en afstappen op alle bussen en trams van De Lijn (behalve de Limburgse snellijnen), en daarna je rit nog uitrijden.
 - Wil je weten of je dagticket (of 3-dagenticket) nog geldig is? Druk dan eerst op de infoknop op de gele terminal en scan daarna je elektronische kaart. Zo zie je hoelang je ticket nog geldig is.
- Hoe gebruik je een dagticket via De Lijn Applicatie/Website?
 - Koop je dagticket in de De Lijn app of via deze link: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/dagticket
Na aankoop, staat het dagticket in je ticket wallet. Om geldig te reizen dien je voor je opstap het dagticket te activeren. Na activatie kan je 24 uur vrij op- en afstappen op alle bussen en trams van De Lijn (behalve de Limburgse snellijnen). Meer informatie vind je terug op deze linken: delijn.be/hoe-koop-ik-een-m-ticket-een-m-card10-of-een-m-daypass
delijn.be/nl/hoe-activeer-ik-een-m-ticket-een-m-card10-of-een-m-daypass/
- Hoe gebruik je een dagticket via sms?
 - Koop je dagticket door "DLD" te versturen naar 4884. Je ontvangt een antwoordbericht dat als Vervoerbewijs geldig is. Na ontvangst van het antwoordbericht, kan je 24 (vierentwintig) uur vrij op- en afstappen op alle bussen en trams van De Lijn (behalve de Limburgse snellijnen).

2 SPECIFIEKE REGELGEVING INZAKE DE DRAGERS

Een Vervoerbewijs is pas geldig indien het wordt uitgegeven op een functionerende drager, die verschillende vormen kan aannemen, zowel traditioneel als elektronisch.

De verschillende vormen van dragers die in volgend hoofdstuk aan bod komen zijn:

- een MOBIB-kaart,
- contactloze EMV media (cEMV),
- een elektronische kaart,
- een Sms-Vervoerbewijs,
- een digitale drager via De Lijn,
- een digitale drager via een Gemachtigde Partner en
- een bijzonder Vervoerbewijs (eventueel uitgeprint in hard-copy).

Naast de drager zal je eveneens steeds over een Identiteitsbewijs moeten beschikken om in bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs.

Hierbij een schematische voorstelling ter verduidelijking van de specifieke regelgeving inzake de dragers:

Dragers	Persoonlijk of niet? (niet-anoniem of anoniem)	Maximale geldigheidsdatum	Vanaf wanneer is mijn vervoerbewijs actief en hoe geldig gebruiken?	Hoe lang is mijn rit actief?
Mobib kaart	niet-anoniem	5 jaar*	scan aan gele terminal bij elke op-en overstap	60 min + rit uitrijden
Contactloze EMV media	anoniem	-	bied aan bij witte terminal bij elke op-en overstap	60 min + rit uitrijden
Elektronische kaart	anoniem	3 jaar na uitgiftedatum	scan aan gele terminal bij elke op-en overstap	60 min + rit uitrijden
Sms-bericht	anoniem	-	verstuur smsbericht voor eerste opstap	60 minuten
Digitale drager via De Lijn account	niet-anoniem	1 jaar (app of web)	activeer je ticket voor eerste opstap	60 minuten
Digitale drager via derden	anoniem	-	koop je ticket aan voor eerste opstap	60 minuten

* Nog actief op vervallen Mobib: abo gestart in geldigheidsperiode Mobib

Per individuele drager gelden specifieke regels. Deze regels volgen hieronder.

2.1. MOBIB-KAART

Een MOBIB-kaart is een drager voor abonnementen van o.a. De Lijn zoals gepreciseerd in de algemene reisvoorwaarden van De Lijn en de huidige Voorwaarden.

Alle abonnementen worden momenteel exclusief opgeladen op een MOBIB-kaart. Het is niet uitgesloten dat in de toekomst ook andere Vervoerbewijzen kunnen worden opgeladen op de MOBIB- kaart.

Omdat jouw MOBIB-kaart gepersonaliseerd is, moeten de Persoonsgegevens op jouw MOBIB-kaart dezelfde zijn als die op jouw Identiteitsbewijs.

Hoe kan ik een MOBIB-kaart aankopen?

Wanneer je geen MOBIB-kaart in je bezit hebt en je wenst een abonnement van De Lijn aan te kopen, dan wordt er bij het nieuwe abonnement een MOBIB-kaart voorzien.

Heb je al een MOBIB-kaart van de NMBS, de TEC of de MIVB? Koop dan geen nieuwe kaart. Je kan je abonnement op je bestaande kaart laten toevoegen, ga hiervoor eenmalig langs bij een Lijnwinkel Eens je een De Lijn abonnement hebt laten toevoegen op een bestaande MOBIB-kaart, kan je jouw De Lijn abonnement online verlengen.

Je kan een vervallen MOBIB-kaart nog gebruiken tot aan de volgende verlenging van je abonnement. Dit geldt ook voor de abonnementen van de MIVB, TEC en NMBS die op je MOBIB-kaart staan.

Bij het volgende verlengingsvoorstel voor een abonnement van De Lijn voorziet De Lijn dan automatisch een nieuwe, te betalen MOBIB-kaart. Wanneer je extra nieuwe producten wenst aan te kopen bij een vervallen MOBIB-kaart, dan dien je een nieuwe MOBIB-kaart aan te vragen. Nog lopende contracten van de vervallen MOBIB-kaart worden overgezet. Hier vraag je een nieuwe MOBIB-kaart aan:

delijn.be/aanvraag-indienen-abo-duplicaat-mobib-kaart

Hoe lang is mijn MOBIB-kaart geldig?

Als drager heeft een MOBIB-kaart een gebruiksduur van 5 jaar (60 maanden). De datum op je MOBIB-kaart is de uiterste datum waarop je een abonnement op je MOBIB-kaart kan plaatsen. Dit betekent dat jouw MOBIB-kaart na deze datum nog bruikbaar is, zolang er een lopend abonnement op staat. Je gebruikt dus probleemloos je MOBIB-kaart tot het einde van de looptijd van je abonnement, zelfs als de datum op je MOBIB-kaart overschreden is.

Bij de aankoop van de verlenging van je abonnement, controleren we of je MOBIB-kaart nog geldig is. Als de verlenging van je abonnement ingaat na de datum op je MOBIB-kaart, dan brengen we automatisch 5,00 (vijf) euro in rekening voor een nieuwe MOBIB-kaart. De nieuwe MOBIB-kaart is eveneens 5 (vijf) jaar geldig.

Kan ik mijn MOBIB-kaart opzeggen of verlengen?

Neen, dat is niet mogelijk. Een MOBIB-kaart is immers een persoonlijke drager, niet een abonnement op zich. De opzeg van een MOBIB-kaart leidt niet tot een terugbetaling van de 5,00 (vijf) euro aankoopprijs.

Kan De Lijn het gebruik van mijn MOBIB-kaart wijzigen?

De Lijn behoudt zich het recht voor om de teruggave of de inwisseling van de MOBIB-kaart te eisen op eerste verzoek en/of om het gebruik daarvan te verhinderen in geval van dwingende technische eisen.

Wat is de kost van een MOBIB-kaart?

Voor de aanmaak en personalisatie van een nieuwe MOBIB-kaart rekent De Lijn 5,00 (vijf) euro aan. Deze prijs is dezelfde voor je eerste kaart als voor een vernieuwing na 5 (vijf) jaar. Let op, voor de aanmaak van een duplicaat, na verlies of diefstal van je MOBIB-kaart, wordt een administratieve kost van 10€ aangerekend.

Wat als mijn Persoonsgegevens veranderen?

Veranderen je je Persoonsgegevens – bijvoorbeeld omdat je verhuisd bent – laat dan zo snel mogelijk de Persoonsgegevens op jouw MOBIB-kaart bijwerken. Dat kan in een Lijnwinkel of via de Klantendienst. De procedure voor de verandering van je Persoonsgegevens kan je vinden via volgende link: delijn.be/hoe-wijzig-ik-mijn-persoonlijke-gegevens-op-mijn-abonnement.

Wie heeft toegang tot de gegevens op mijn MOBIB-kaart?

De MOBIB-kaart en de gegevens op de chip zijn eigendom van De Lijn. De Lijn machtigt het controlepersoneel van MIVB, NMBS en TEC om zich op hun net toegang te verschaffen tot de gegevens op de chip van de MOBIB-kaart. Deze machtiging wordt ook automatisch verleend aan alle Gemachtigde Partners waarmee De Lijn een interoperabele samenwerking is aangegaan.

Heb je nog vragen over de MOBIB-kaart?

Antwoorden op de vaakst gestelde vragen over de MOBIB-kaart kan je hier vinden: delijn.be/mijn-mobib-kaart

1. **Wat dien ik te doen indien ik mijn MOBIB-kaart niet heb ontvangen?** Meer informatie vind je hier: delijn.be/mobib-kaart-betaald-maar-nog-niet-gekregen
2. **Wat dien ik te doen indien mijn MOBIB-kaart defect/beschadigd is?** Meer informatie vind je hier: delijn.be/mobib-kaart-scant-niet-defect
3. **Wat dien ik te doen ingeval van diefstal of verlies van mijn MOBIB-kaart?** Meer info vind je hier: delijn.be/mobib-kaart-verloren-gestolen
4. **Wat te doen als mijn MOBIB-kaart beschadigd is?** Meer informatie hierover vind je hier: <https://help.delijn.be/hc/nl/articles/360039271512-Wat-doe-ik-als-mijn-MOBIB-kaart-beschadigd-is>

2.2. CONTACTLOZE EMV MEDIA

Met “contactloze EMV media” worden contactloze EMV bankkaarten (debetkaart, kredietkaart en prepaid bankkaart), smartphones of smartwatches met betaal applicaties voor contactloos betalen (Google Pay, Apple Pay,...) met een gekoppelde bankkaart bedoeld. De “EMV” verwijst naar de betaalsystemen: Europay, Mastercard en Visa.

Een contactloos EMV medium (cEMV) kan dienen als drager van een Vervoerbewijs.

Hoe kan ik een Vervoerbewijs via een contactloos EMV medium aankopen?

Hou je contactloos EMV medium maximum 4 (vier) cm van de witte terminal op het voertuig, zodra je opstapt. Indien je een positieve feedback krijgt van de witte terminal (groen scherm met witte vink en een geluidsignaal), heb je succesvol een Vervoerbewijs aangekocht. Presenteer hetzelfde contactloos EMV medium bij elke overstap aan de witte terminal van het voertuig waarnaar je overstapt.

Hoe lang is een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV medium geldig?

Een aankoop van een Vervoerbewijs via een contactloos EMV medium geeft je als Reiziger recht op vrij op- en afstappen op alle bussen en trams van De Lijn (behalve de Limburgse snellijnen en belbussen) gedurende 60 (zestig) minuten. Een rit mag uitgereden worden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden.

Onder welke voorwaarden kan ik een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV medium gebruiken?

Je kan enkel reizen met jouw contactloze EMV media indien deze worden aanvaard door de witte betaalterminal; momenteel worden enkel Mastercard/Maestro en Visa/VPay geaccepteerd.

Een contactloos EMV medium kan slechts gebruikt worden voor één Reiziger. Samen reizen met meerdere personen met hetzelfde contactloos EMV medium is niet mogelijk. Zoals voor elk Vervoerbewijs moet je het contactloos EMV medium tijdens de rit steeds bij je hebben.

De Lijn behoudt het recht om het gebruik van uw contactloze EMV media te weigeren (bv. als de bankkaart gerapporteerd werd als gestolen).

Om het correcte tarief te betalen voor een opstap met overstap moet bij overstap hetzelfde contactloos EMV medium gebruikt worden. Want als je bijvoorbeeld opstapt met je contactloze bankkaart en overstapt met je smartphone met Google/Apple Pay, dan word je tweemaal een enkele rit aangerekend.

Bij het eerste gebruik van de dag van een contactloos EMV medium wordt aan De Lijn toestemming gegeven om het tarief van maximaal 3 (drie) enkele tickets te reserveren op de gekoppelde zichtrekening tot de betalingstransactie effectief wordt uitgevoerd. (Art. 75 PSD II). Bij het gebruik van een contactloze debetkaart moet er voldoende saldo op de gekoppelde bankrekening staan, met een minimum van een bedrag gelijk aan het tarief van 3 (drie) tickets.

Bij elke op- en overstap moet je jouw contactloos EMV medium voor de daartoe voorziene witte terminal houden en een positieve feedback krijgen van de terminal (groen scherm met witte vink). Je moet daarbij geen PIN code ingeven. Als het contactloze EMV medium niet werd geaccepteerd, geeft de terminal negatieve feedback (rood scherm met wit kruis). Mogelijke redenen voor negatieve feedback zijn: onvoldoende saldo op de gekoppelde zichtrekening, verloren of gestolen cEMV medium, enz. Je bent dan als Reiziger niet in het bezit van een geldig Vervoerbewijs en je zal in dit geval onmiddellijk een geldig Vervoerbewijs dienen aan te kopen via het gebruik van een ander contactloos EMV medium of een andere drager.

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer je, om welke reden dan ook, er niet in slaagt een rit te betalen met een contactloos EMV medium. In zo'n geval zal je via een ander verkoopkanaal zoals sms of via De Lijn Applicatie een geldig Vervoerbewijs moeten aankopen.

Hoe gebeurt de verrekening van een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV media?

Door het contactloze cEMV medium voor de witte terminal te houden wordt aan De Lijn toelating gegeven om het corresponderende bedrag van de rit te verrekenen.

Een witte cEMV terminal accepteert cEMV contactloze media. Op een werkende cEMV terminal worden minimaal de logo's van de geaccepteerde kaartschema's getoond. Als een witte cEMV terminal defect is wordt een geel veld met zwarte radarwielen getoond. In dat geval kan je een andere witte cEMV terminal gebruiken op een tram, of moet je een ander geldig Vervoerbewijs aanschaffen.

Op het einde van een reisdag (die loopt van 2.30 uur 's ochtends tot 2.29 uur 's ochtends de dag erna) wordt berekend wat er betaald moet worden aan De Lijn voor alle ritten die je gedurende de dag gemaakt hebt. Dit wordt automatisch verrekend binnen een paar dagen. Het kan in uitzonderlijke gevallen tot 30 (dertig) dagen duren.

Indien een verrekening door De Lijn niet slaagt, is er een openstaande schuld. De Lijn zal automatisch een openstaande schuld trachten te vereffenen via de bank gedurende 30 (dertig) dagen. Je kan jouw schuld ook vereffenen via het klantenportaal van contactloos betalen: <https://contactloosbetalen.delijn.be>. Zolang je een openstaande schuld hebt, kan je dit EMV medium niet gebruiken om te reizen met De Lijn.

Na het vereffenen van de schuld kan het contactloos EMV medium opnieuw gebruikt worden.

Kan ik een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV medium opzeggen of verlengen?

Neen, een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV medium is éénmalig en kan niet worden opgezegd of verlengd.

Kan ik een terugbetaling van de prijs betaald voor een Vervoerbewijs via een contactloos EMV medium bekomen?

De prijs van een Vervoerbewijs aangekocht via een contactloos EMV medium wordt nooit terugbetaald.

Heb je nog vragen over het contactloze EMV media?

Meer specifieke informatie over de aankoop en het gebruik van Vervoerbewijzen via contactloze EMV media kan je hier vinden via de volgende link: delijn.be/vragen-contactloos-betalen.

2.3. ELEKTRONISCHE KAART

Een elektronische kaart is een papieren drager, met daarin een chip. Deze drager is niet herlaadbaar en niet gepersonaliseerd.

Hoe kan ik een elektronische kaart aankopen?

Elektronische kaarten zijn te koop in voorverkoop via ticketautomaten (AVM) of via De Lijn Verkooppunten. Het tarief is overal hetzelfde.

Hoe lang is een elektronische kaart geldig?

Aan een verplaatsing met behulp van een elektronische kaart is steeds een tijdslimiet gekoppeld. Deze verschilt per type product. Voor het verstrijken hiervan mag je vrij en onbeperkt reizen en overstappen. Je mag steeds jouw rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien je overstapt binnen de tijdslimiet, dan mag je ook deze rit beëindigen. Na de tijdslimiet mag je niet meer overstappen.

Het is de tijdsaanduiding op de terminal die de tijdslimiet bepaalt. Bij een elektronische kaart wordt de tijdslimiet opgeslagen op de chip.

Elektronische kaarten hebben een vervaldatum, die steeds op de keerzijde wordt vermeld. Wanneer de vervaldatum verstreken is, kan je de niet-gebruikte Vervoerbewijzen uitgegeven op deze drager niet recupereren.

Wil je weten wat er nog op je kaart staat? Druk dan eerst op de infoknop op de gele terminal en scan daarna je kaart. Zo zie je hoeveel ritten er nog op je kaart staan of hoelang je Vervoerbewijs nog geldig is. Je kan ook de infoknop op de ticketautomaten gebruiken. Tenslotte kan je ook de 16 karakters van je elektronische kaart invullen op deze URL: delijn.be/nl/tickets/saldochecker/ om de informatie te verkrijgen.

Onder welke voorwaarden kan ik een elektronische kaart gebruiken?

De elektronische kaart moet bij elke opstap op het voertuig gescand worden. Ook bij een overstap dient de elektronische kaart gescand te worden. Als een elektronische kaart geweigerd wordt door de terminal, moet je een ander geldig Vervoerbewijs aankopen.

Een Vervoerbewijs op een elektronische kaart wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Als je elektronische kaart defect is, wordt hij door De Lijn vervangen, tenzij blijkt dat er een frauduleuze handeling mee is gebeurd, of de kaart opzettelijk beschadigd is of dat het ticket zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, saldo,...) op het ticket onleesbaar zijn. Je kaart kan ook geblokkeerd worden als je deze te kort scant aan de gele terminal. Je kan dit nagaan door de 16 karakters van je elektronische kaart in te

geven op deze URL: delijn.be/nl/tickets/saldochecker/. Je kan je kaart vervolgens zelf deblokkeren door deze lang genoeg te scannen aan de gele terminal, totdat je een groene vink ziet.

Kan ik een terugbetaling van de prijs van een Vervoerbewijs aangekocht op een elektronische kaart bekomen?

De prijs van een Vervoerbewijs aangekocht op een elektronische kaart wordt nooit terugbetaald.

Kan ik een Vervoerbewijs aangekocht op een elektronische kaart opzeggen of verlengen?

Neen, een elektronische kaart is eenmalig en kan niet worden opgezegd of verlengd.

Heb je nog vragen over het gebruik en de aankoop van Vervoerbewijzen op elektronische kaarten?

Meer specifieke informatie kan je hier vinden:
delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/elektronische-kaart/

2.4. SMS-VERVOERBEWIJS

Als je een product koopt via sms (zoals een sms-ticket of een sms-dagticket) geldt het sms-bericht als de drager van je Vervoerbewijs.

Hoe kan ik een Sms-Vervoerbewijs aankopen?

De Reiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een Sms-Vervoerbewijs aanschaffen. Dit impliceert dat je jouw Sms-Vervoerbewijs moet ontvangen hebben vooraleer je op het voertuig opstapt.

De betaling van het Sms-Vervoerbewijs geschiedt via een bij De Lijn aangesloten telecomoperator. De aangesloten telecomoperatoren vind je hier: delijn.be/gsm-operatoren.

Om een geldig Sms-Vervoerbewijs aan te kopen moet de Reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884. De boodschap verschilt per type Vervoerbewijs. Bijvoorbeeld 'DL' voor een sms-ticket of 'DLD' voor een sms-dagticket.

Het gebruik van hoofdletters en kleine letters is toegelaten (bv., 'DL', 'dl', 'Dl', ...) evenals van spaties voor, in en achteraan (bv., ' DL ', ' dl ', ' DL ', ...). Foutieve boodschappen (bv., 'DLA', 'DLL') worden uiteraard niet aanvaard. Voor zo'n boodschappen worden geen sms-Vervoerbewijzen afgeleverd. Je zal hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig Vervoerbewijs.

Als reiziger dien je je ervan te verzekeren dat je betalende sms-tickets kan ontvangen en gebruiken.

Een Sms-Vervoerbewijs kan niet worden aangekocht via buitenlandse telecomoperatoren.

Voor Reizigers die gerechtigd zijn op de sms-Vervoerbewijzen van een telecomoperator ingevolge een gsm-bedrijfsabonnement, is de mogelijkheid om sms-Vervoerbewijzen aan te kopen afhankelijk van de bedrijfsvoorwaarden die voor hen gelden met betrekking tot dit gsm-bedrijfsabonnement.

Als je een sms-bericht met een geldige boodschap naar het verkorte nummer hebt verzonden (en je hebt voldoende beltegoed), ontvang je een Sms-Vervoerbewijs met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het Sms-Vervoerbewijs identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het Sms-Vervoerbewijs;
- de prijs van het Sms-Vervoerbewijs.

- Eventuele bijkomende documenten waarover de Reiziger dient te beschikken om gebruik te mogen maken van het Vervoerbewijs, bv. toegangsticket van P&R of evenement.
- Indien van toepassing, bijkomende beperkingen inzake gebruiksrecht voor het desbetreffende Vervoerbewijs, bv. inzake geografische regio, tijdsframe of lijnnummer.

Als er door een technische reden of bij onvoldoende beltegoed geen Sms-Vervoerbewijs kan worden bezorgd, kan je hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig Vervoerbewijs.

Je betaalt een minimale operatorvergoeding van 0,15 euro voor elk bericht verstuurd naar het betalend nummer 4884. Dit bedrag wordt aangerekend ook indien er geen Sms-Vervoerbewijs kan worden uitgegeven, bv. in het geval van een foutmelding.

Hoe lang is een Sms-Vervoerbewijs geldig?

Een Sms-Vervoerbewijs is een éénmalig bericht en is als Vervoerbewijs geldig gedurende de termijn die gespecificeerd is in het sms-bericht.

Onder welke voorwaarden kan ik een Sms Vervoerbewijs gebruiken?

Je moet jouw Sms Vervoerbewijs bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op de trams en trambussen waar je ook aan de midden- of achterdeur mag of moet opstappen, hoeft dat niet. Indien het Sms Vervoerbewijs niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de chauffeur de Reiziger vragen om het Sms Vervoerbewijs, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van Sms Vervoerbewijs jouw gsm-nummer te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of Sms Vervoerbewijs, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een Sms Vervoerbewijs kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de Klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door jou verstrekt ter controle van de aankoop van een Sms-Vervoerbewijs.

Een Sms-Vervoerbewijs is steeds gekoppeld aan de SIM-kaart in je GSM en niet aan de GSM zelf. Dat maakt dat wanneer je de SIM-kaart vervangt tijdens de geldigheidsduur van een Sms-Vervoerbewijs, ook het geldige Sms-Vervoerbewijs verdwijnt.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde gsm Sms-Vervoerbewijzen aankopen. Voor iedere Reiziger moet via een afzonderlijk sms-bericht een sms-Vervoerbewijs worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige sms-Vervoerbewijzen (één sms-Vervoerbewijs per Reiziger) die op één en dezelfde gsm worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samenblijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige Reizigers de gsm gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Je mag een ontvangen Sms-Vervoerbewijs waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is niet doorgeven door je gsm of de SIM-kaart door te geven aan een andere gebruiker.

Je mag evenmin een Sms-Vervoerbewijs doorzenden naar een andere gebruiker. Beide gevallen worden als een vorm van fraude beschouwd.

De Lijn is niet verantwoordelijk wanneer je er, om welke reden dan ook, niet in slaagt een Sms-Vervoerbewijs aan te kopen. In zo'n geval zal je via een ander verkoopkanaal een alternatief Vervoerbewijs moeten aankopen.

Kan ik een terugbetaling van de prijs van een Sms-Vervoerbewijs bekomen?

De prijs van een Sms-Vervoerbewijs aangekocht via een sms-bericht en de operatorcost van het sms-bericht waarmee het Sms-Vervoerbewijs wordt aangevraagd worden nooit terugbetaald.

Kan ik een Sms-Vervoerbewijs opzeggen of verlengen?

Een Sms-Vervoerbewijs is éénmalig en kan niet worden opgezegd of verlengd.

Nog vragen over Sms-Vervoerbewijs?

Meer informatie over de SMS-Vervoerbewijzen vind je hier: delijn.be/vragen-tickets-dagpassen

2.5. DIGITALE DRAGER VIA APP OF WEBSITE VAN DE LIJN

Tickets die je aankoopt op De Lijn Website of in de De Lijn Applicatie, worden afgeleverd in je De Lijn Account en kunnen geactiveerd en getoond worden op een digitale drager, zoals een smartphone, tablet of laptop. De volgende Vervoerbewijzen zijn momenteel beschikbaar op digitale dragers: ticket, dagticket, groepsticket of 10-rittenkaart. Daarnaast kan De Lijn ook bijzondere vervoerbewijzen met specifieke voorwaarden aanbieden op digitale dragers.

Hoe lang is een Vervoerbewijs op digitale drager geldig?

De vervoerbewijzen ticket, dagticket en 10-rittenkaart zijn geldig tot 1 jaar na aankoop. Bijzondere vervoerbewijzen op digitale drager, kunnen hiervan afwijken. Meer informatie over de tarieven en geldigheidsduur van vervoerbewijzen op digitale drager, vind je hier: delijn.be/nl/Vervoerbewijzen/tickets/

Hoe kan ik een Vervoerbewijs op digitale drager aankopen?

Indien je een Vervoerbewijs op digitale drager wenst aan te kopen, kan dat via een applicatie of website van De Lijn.

De Lijn Applicatie:

Wens je via De Lijn Applicatie aan te kopen, dan moet je deze De Lijn Applicatie eerst downloaden en een De Lijn Account aanmaken. Je dient de gebruiksvoorwaarden van De Lijn te aanvaarden bij de installatie op je smartphone of tablet. Om een Vervoerbewijs te kunnen aankopen moet je verbonden zijn met het internet. Mogelijks vraagt dit een aanpassing van je overeenkomst met je telecomoperator.

De Lijn rekent geen kosten aan voor het gebruik van de De Lijn Applicatie.

Meer info vind je hier terug:

delijn.be/nl/content/reisinfo/ontdek-de-app/

De Lijn Website:

Installeer je liever geen applicatie, dan kan je de Vervoerbewijzen ook digitaal aankopen via De Lijn Website. Je dient hiervoor ook een De Lijn Account aan te maken. Jouw De Lijn Account wordt "De Lijn profiel" genoemd op De Lijn Website.

Meer informatie vind je hier terug:

delijn.be/nl/tickets/

delijn.be/nl/abonnementen/e-sales/

Na aankoop via De Lijn Applicatie of De Lijn Website, bevindt je Vervoerbewijs zich in je **ticket zone**. In de De Lijn Applicatie vind je deze terug onder het tabblad "Tickets". Op de De Lijn Website vind je deze terug via "delijn.be/mijnlijn" onder Producten/Tickets. Je moet steeds inloggen met het De Lijn Account waarmee je het Vervoerbewijs hebt aangekocht om het aangekochte Vervoerbewijs te kunnen terugvinden in De Lijn Applicatie of op De Lijn Website.

Onder welke voorwaarden kan ik het Vervoerbewijs op digitale drager gebruiken?

Om geldig te rijden, dien je het aangekochte Vervoerbewijs in je ticket zone eerst te activeren alvorens je opstapt. Het activeren van je Vervoerbewijs doe je door op de knop "activeren" van het desbetreffende Vervoerbewijs in je ticket zone te klikken.

Na activatie, bevat je geldig Vervoerbewijs van De Lijn de volgende informatie:

- De naam en voornaam van de Reiziger, indien aangekocht via de De Lijn Website of de De Lijn Applicatie vanaf versie 5.10.0 of hoger.
- de veiligheidscode (eventueel in de vorm van een QR code) waarmee het Vervoerbewijs identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het Vervoerbewijs;
- de prijs van het Vervoerbewijs.
- Indien het Vervoerbewijs toelaat dat meerdere Reizigers samen mogen reizen: het maximum aantal Reizigers dat gelijktijdig mag reizen met het Vervoerbewijs.
- Eventuele bijkomende documenten waarover de Reiziger dient te beschikken om gebruik te mogen maken van het Vervoerbewijs, bv. toegangsticket van P&R of evenement.
- Indien van toepassing, bijkomende beperkingen inzake gebruiksrecht voor het desbetreffende Vervoerbewijs, bv. inzake geografische regio, tijdsframe of lijnnummer.

Indien je je Vervoerbewijs op digitale drager via de De Lijn Website activeert, ontvang je op het moment van activatie een **bevestigingsemail** op het e-mailadres dat aan je account is gekoppeld. Deze e-mail bevat dezelfde informatie als het geactiveerde Vervoerbewijs op de website van De Lijn en geldt in zijn originele en ongewijzigde vorm zoals ontvangen door de Reiziger ook als geldig Vervoerbewijs. De bevestigingsemail mag in zijn originele en ongewijzigde vorm worden uitgeprint. Deze e-mail mag niet doorgestuurd worden naar een andere gebruiker, en wordt als dusdanig niet als een geldig Vervoerbewijs geaccepteerd.

Je moet jouw geldig Vervoerbewijs bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar je ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen hoeft dat niet. Indien het Vervoerbewijs niet volledig zichtbaar is op het scherm van de digitale drager, kan de chauffeur de Reiziger vragen om het Vervoerbewijs volledig zichtbaar te maken. Een screenshot ofwel foto-opname van het geactiveerd Vervoerbewijs wordt niet als geldig Vervoerbewijs geaccepteerd.

Een Vervoerbewijs op digitale drager is, voor controledoelinden, gekoppeld aan de account van de Reiziger of aan zijn gsm-nummer. De simkaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur het Vervoerbewijs.

Als door een technisch probleem het digitaal Vervoerbewijs niet geactiveerd kan worden, zal je hiervan op de hoogte worden gebracht via een foutmelding in de De Lijn Applicatie of op de De Lijn Website. Deze foutmelding is geen geldig Vervoerbewijs.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde digitale drager meerdere Vervoerbewijzen aankopen. Voor iedere Reiziger moet een Vervoerbewijs worden besteld, met uitzondering van het groepsticket. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige Vervoerbewijzen (één Vervoerbewijs per Reiziger) die op één en dezelfde smartphone of tablet worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samenblijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten

de overige Reizigers de digitale drager gedurende de rest van de reis bij zich houden. Indien het Vervoerbewijs wordt uitgegeven op naam van één Reiziger, dan dient de betrokken Reiziger zich in het reisgezelschap te bevinden gedurende de volledige reis.

Indien je je op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een Vervoerbewijs op digitale drager te kopen of activeren, of je over te weinig tegoed beschikt om dit te doen, of om welke reden dan ook er niet in slaagt een Vervoerbewijs aan te kopen, kan dit niet aan De Lijn verweten worden. Je zal dan een ander type van Vervoerbewijs moeten aanschaffen.

Het is niet toegestaan om een geactiveerd Vervoerbewijs op digitale drager, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de digitale drager aan een andere gebruiker, of om een Vervoerbewijs door te zenden naar een andere Reiziger. Beide gevallen worden als een vorm van fraude beschouwd.

Kan ik een terugbetaling van een Vervoerbewijs op digitale drager bekomen?

De prijs van een Vervoerbewijs op digitale drager kan nooit worden terugbetaald.

Kan ik een Vervoerbewijs op digitale drager opzeggen of verlengen?

Een Vervoerbewijs op digitale drager is éénmalig en kan niet worden opgezegd of verlengd.

2.6. DIGITALE DRAGER VIA DE APPLICATIE VAN EEN GEMACHTIGDE PARTNER OF M-LEVERANCIER

Tickets die je aankoopt in de app van een Gemachtigde Partner van De Lijn (de m-leveranciers), worden afgeleverd in deze applicatie en kunnen getoond worden op een digitale drager. Een overzicht van de huidige m-leveranciers kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/partners-m-ticket/

Om een Vervoerbewijs aan te kopen, moet je eerst de applicatie van de m-leverancier naar keuze downloaden en een account aanmaken. Je dient de gebruiksvoorwaarden van de m-leverancier te aanvaarden bij de installatie op je smartphone of tablet. Om een Vervoerbewijs te kunnen aankopen moet je verbonden zijn met het internet. Mogelijks vraagt dit een aanpassing van je overeenkomst met je telecomoperator.

De betaling van het Vervoerbewijs op digitale drager gebeurt via de desbetreffende m-leverancier. M-leveranciers die producten aanbieden, verkopen deze producten voor naam en voor rekening van De Lijn.

Het is toegelaten dat m-leveranciers kosten aanrekenen voor het downloaden en/of het gebruik van hun applicatie. Het is niet toegelaten aan de m-leverancier om het tarief van het Vervoerbewijs op digitale drager zelf te verhogen.

Alle informatie over de verkoopsvoorwaarden van Vervoerbewijzen op digitale drager, aangekocht via de applicatie van een m-leverancier, vind je terug via de communicatiekanalen van de desbetreffende m-leverancier.

Vervoerbewijzen op digitale drager die je via de applicatie van een m-leverancier hebt gekocht, zijn meestal onmiddellijk geactiveerd na aankoop.

Na activatie, bevat je geldig Vervoerbewijs op digitale drager de volgende informatie:

- De naam en voornaam van de Reiziger
- de veiligheidscode waarmee het Vervoerbewijs op digitale drager identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het Vervoerbewijs op digitale drager;
- de prijs van het Vervoerbewijs op digitale drager.

Je moet jouw geldig Vervoerbewijs op digitale drager bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar je ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen hoeft dat niet. Indien het Vervoerbewijs niet volledig zichtbaar is op het scherm van de digitale drager, kan de chauffeur de Reiziger vragen om het Vervoerbewijs op digitale drager volledig zichtbaar te maken. Een screenshot ofwel foto-opname van het geactiveerd Vervoerbewijs op digitale drager wordt niet als geldig Vervoerbewijs geaccepteerd.

Een Vervoerbewijs op digitale drager is, voor controledoelinden, gekoppeld aan de account van de Reiziger en meestal ook aan zijn gsm-nummer. De simkaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur van het Vervoerbewijs.

Als door een technisch probleem het Vervoerbewijs op digitale drager niet geactiveerd kan worden, kan je hiervan op de hoogte worden gebracht via een foutmelding in de applicatie van de Gemachtigde Partner of op de website van de Gemachtigde Partner. Deze foutmelding is geen geldig Vervoerbewijs.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde digitale drager meerdere Vervoerbewijzen aankopen. Voor iedere Reiziger moet een Vervoerbewijs op digitale drager worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige Vervoerbewijzen op digitale drager (één Vervoerbewijs per Reiziger) die op één en dezelfde smartphone of tablet worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samenblijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige Reizigers de digitale drager gedurende de rest van de reis bij zich houden. Indien het Vervoerbewijs op digitale drager wordt uitgegeven op naam van één Reiziger, dan dient de betrokken Reiziger zich in het reisgezelschap te bevinden gedurende de volledige reis.

Indien je je op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een Vervoerbewijs op digitale drager te kopen of activeren, of je over te weinig tegoed beschikt om dit te doen, of om welke reden dan ook er niet in slaagt een Vervoerbewijs aan te kopen, kan dit niet aan de Gemachtigde Partner van De Lijn noch aan De Lijn verweten worden. Je zal dan een ander type van Vervoerbewijs moeten aanschaffen.

Het is niet toegestaan om een Vervoerbewijs op digitale drager, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de digitale drager aan een andere Reiziger, of om een Vervoerbewijs door te zenden naar een andere Reiziger. Beide gevallen worden als een vorm van fraude beschouwd.

2.7. BIJZONDERE VERVOERBEWIJZEN

Bijzondere Vervoerbewijzen zijn Vervoerbewijzen die worden aangekocht via de De Lijn Website of via een Gemachtigde Partner waar De Lijn een overeenkomst mee heeft afgesloten, al dan niet in combinatie met een ander product of Vervoerbewijs.

Bijzondere Vervoerbewijzen kunnen worden afgeleverd via e-mail, op digitale of papieren dragers en staan meestal op naam van een specifieke Reiziger.

Het Bijzondere Vervoerbewijs zal de volgende gegevens bevatten:

- De naam en voornaam van de Reiziger.
- Een unieke veiligheidscode voor het identificeren van het Vervoerbewijs eventueel in de vorm van een QR code
- De geldigheidsperiode van het Vervoerbewijs, inclusief start- en eindtijdstip.
- Indien het Vervoerbewijs toelaat dat meerdere Reizigers samen mogen reizen: het maximum aantal Reizigers dat gelijktijdig mag reizen met het Vervoerbewijs.
- Eventuele bijkomende documenten waarover de Reiziger dient te beschikken om gebruik te mogen maken van het Vervoerbewijs, bv. toegangsticket van P&R of evenement.
- Indien van toepassing, bijkomende beperkingen inzake gebruiksrecht voor het desbetreffende Vervoerbewijs, bv. inzake geografische regio, tijdsframe of lijnnummer.

Hoe lang is een Bijzonder Vervoerbewijs geldig?

De geldigheidsduur van een Bijzonder Vervoerbewijs is afhankelijk van het desbetreffende product en staat aangegeven op het Bijzondere Vervoerbewijs.

Onder welke voorwaarden kan ik een Bijzonder Vervoerbewijs gebruiken?

Wanneer omwille van technische redenen, een Bijzonder Vervoerbewijs niet kan worden afgeleverd, zal de aanvragende Reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door de De Lijn Website of door de Gemachtigde Partner. Deze foutmelding is geen geldig Vervoerbewijs of reden om zonder geldig Vervoerbewijs te reizen.

De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een Reiziger, om welke reden dan ook, er niet in slaagt een Bijzonder Vervoerbewijs aan te kopen. In voorkomend geval zal de Reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig Vervoerbewijs moeten aankopen.

Kan ik een terugbetaling van de prijs van een Bijzonder Vervoerbewijs bekomen?

De prijs van een Bijzonder Vervoerbewijs aangekocht op papier, digitale drager of per e-mail kan nooit worden terugbetaald.

Kan ik een Bijzonder Vervoerbewijs opzeggen of verlengen?

Een Bijzonder Vervoerbewijs is éénmalig en kan niet worden opgezegd of verlengd.

3 BIJZONDERE REGELS VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN

Het is mogelijk dat je tot een specifieke doelgroep behoort waardoor je in aanmerking komt om te genieten van een verminderd of gereduceerd tarief om gebruik te kunnen maken van onze dienstverlening.

Wil je weten of je aan de voorwaarden beantwoordt om uit te maken van een specifieke doelgroep en hier van kan genieten, klik dan op deze link: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen/

Een overzicht van de tussenkomsten door gemeenten of steden kan je hier terugvinden: delijn.be/kortingen-steden-gemeenten

Een overzicht van de tussenkomsten vanuit een onderwijsinstelling vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen/tussenkomst-school/

Een overzicht van de tussenkomsten vanuit een werkgever vind je hier: delijn.be/tussenkomst-werkgever-woon-werkverkeer

4 OVERIGE BEPALINGEN

4.1. VERZAKINGSRECHT

Mogelijkheid tot verzaking van aankoop van Vervoerbewijzen op basis van specifieke beëindigingsgrond.

Als Reiziger kan je onder de voorwaarden omschreven in [Titel 3 \(Overeenkomsten met consumenten\), hoofdstuk 2 \(overeenkomsten op afstand\) van het Wetboek van Economisch recht over een termijn van 14 \(veertien\) kalenderdagen](#) vanaf de datum van de aankoop van je Vervoerbewijs om te verzaken aan de aankoop van je Vervoerbewijs. Dit geldt enkel in het geval van een online aankoop van je Vervoerbewijs en niet in geval van de aankoop van je Vervoerbewijs in de Lijnwinkel. De verwijzing naar de relevante wettekst kan je hier terugvinden: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013122123&table_name=wet

Conform [artikel VI.53 1° van het Wetboek van Economisch recht](#) ben je akkoord om deze specifieke beëindigingsgrond niet in te roepen indien je het Vervoerbewijs reeds hebt gebruikt op het ogenblik waarop je herroepingsrecht wenst te laten gelden. De Lijn beschouwt een Vervoerbewijs als gebruikt op het moment van de activatie van het Vervoerbewijs ongeacht het type drager. De verwijzing naar de relevante wettekst kan je hier terugvinden:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013122123&table_name=wet

Modaliteiten van inroepen specifieke beëindigingsgrond. Om gebruik te maken van deze specifieke beëindigingsgrond, kan je een formulier downloaden via de De Lijn Website: delijn.be/hoe-annuleer-ik-bestelling-van-abonnement. Bij gebreke dit te doen binnen de vooropgestelde termijn zal je rechten tot verzaking van aankoop op basis van de specifieke beëindigingsgrond niet kunnen laten gelden.

4.2. PRIVACYVERKLARING

We verzamelen, gebruiken en publiceren informatie van of over u zoals beschreven in ons Privacy Beleid. Het Privacy Beleid vind je hier: delijn.be/nl/content/privacy/

4.3 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE LIJN

De Lijn kan slechts tegenover gebruikers (behalve ongevallen en lichamelijke schade) aansprakelijk gesteld worden indien zij tijdens de uitoefening van haar opdracht een opzettelijke zware fout begaan heeft.

Indien deze fout geleid heeft tot een annulering, vertraging of storing van de reis van de gebruiker, dan wordt de maximale vergoeding die in voorkomend geval door De Lijn toegekend zou kunnen worden, vastgelegd op de waarde van één rit, die De Lijn kan vereffenen in natura of door een gelijkwaardige vergoeding, met uitsluiting van iedere andere rechtstreekse of onrechtstreekse schade. In de andere gevallen kan de vergoeding van de eventueel door De Lijn aan de gebruiker veroorzaakte materiële schade niet hoger zijn dan een maximumbedrag van 150 (honderdvijftig) euro.

Minderjarigen reizen onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of de verantwoordelijke persoon. Bovendien kunnen kinderen onder de 6 (zes) jaar om veiligheidsredenen niet alleen reizen en moeten zij worden begeleid door een persoon van ten minste 12 (twaalf) jaar oud. De Lijn wijst elke verantwoordelijkheid in dit verband af en behoudt zich het recht voor om de politie en/of de sociale dienst te bellen om zich te ontfemen over een kind onder de 6 (zes) jaar, dat zich alleen in voertuigen of gebouwen van De Lijn bevindt.

4.4. INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle intellectuele rechten met betrekking tot de dragers en de inhoud van de dragers van de Vervoerbewijzen in de meest ruime zin berusten uitsluitend bij De Lijn, haar leveranciers of dienstverleners.

De klant verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht binnen de beperkingen en grenzen die verschillend zijn per individuele drager.

4.5. ORDE VAN VOORRANG

Ingeval van tegenstrijdigheid of conflict tussen de bepalingen van huidige Voorwaarden en de algemene reisvoorwaarden, zullen de bepalingen van huidige Voorwaarden voorrang krijgen.

4.6 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

Huidige Voorwaarden worden uitsluitend geregeld door het Belgische recht.

Bij betwisting in verband met huidige Voorwaarden kan de Reiziger met het oog op een bekomen van een minnelijke schikking zich richten tot de Vlaamse Ombudsdienst die gecontacteerd kan worden via volgende link: vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst. Het advies van de Vlaamse Ombudsdienst is niet bindend.

Bij gebreke aan het vinden van een minnelijke schikking, zijn de rechtbanken van het gerechtelijk Arrondissement Mechelen uitsluitend bevoegd.