

ALGEMENE REISVOORWAARDEN

DE LIJN

(VLAAMSE VERVOERMAATSCHAPPIJ)

Geldig vanaf 1 februari 2026



De Lijn – Motstraat 20 – 2800 Mechelen

RPR Mechelen: 0242.069.537

BTW nr.: BE 0242.069.537

1 Inhoudsopgave

2	Inleiding.....	3
2.1	Hoe kan je dit document gebruiken?	3
2.2	Over De Lijn	3
2.3	Onderwerp van deze Algemene Reisvoorwaarden.....	4
2.4	Wijziging van onze voorwaarden	5
3	Begrippenlijst	6
4	Het aanbod van De Lijn	10
4.1	Geregeld Vervoer.....	10
4.2	De Lijn Flex	11
4.2.1	Gebruik maken van De Lijn Flex.....	11
4.2.2	Reservatie annuleren en schorsing.....	12
4.2.3	Schorsing bij agressie	12
4.3	Vervoer voor specifieke gelegenheden en situaties.....	13
4.4	Zakelijk aanbod.....	13
4.5	Reisadvies	13
5	De reisproducten van De Lijn	14
5.1	Abonnementen.....	14
5.2	Tickets	15
5.3	Combi-regelingen	15
6	Reizen met De Lijn.....	17
6.1	Reisregels voor een aangename reis.....	17
6.1.1	Je mag geen schade of overlast veroorzaken:	17
6.1.2	Je mag de andere Reizigers niet storen:	17
6.1.3	Je mag de goede werking niet verhinderen:	18
6.1.4	Geldende afspraken.....	18
6.1.5	Wat gebeurt er als je je niet houdt aan de geldende afspraken?	19
6.1.6	Specifieke regels inzake controle	22
6.2	Wat mag je tijdens je reis meenemen?	22
6.2.1	Handbagages	22
6.2.2	Fietsen en steps	22
6.2.3	Dieren	22
6.3	Aansprakelijkheid	23
6.4	Verwerking van Persoonsgegevens	23
7	Vragen? Vraag het aan de klantendienst	24

2 INLEIDING

2.1 HOE KAN JE DIT DOCUMENT GEBRUIKEN?

Bedankt voor je interesse in de diensten van De Lijn!

Met dit document geven we je naast een handige gids over het gebruik van de diensten van De Lijn ook een overzicht van alle gedragsregels en gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn indien je gebruik maakt van deze diensten.

We hebben getracht om de lectuur van deze reisvoorwaarden zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken voor jezelf als Reiziger door een duidelijke structuur aan te brengen. De rode draad in de structuur van de reisvoorwaarden is de ervaring van wat jij als Reiziger aanvoelt bij de zoektocht naar, de aankoop en het gebruik van ons productenaanbod dat we hieronder kort beschrijven.

In de inleiding leggen we kort uit wie De Lijn is en waar ze voor staat. We geven je ook de nodige verwijzingen mee waar je meer informatie kan bekomen zowel op de Website van De Lijn, de Ondernemingsdatabank en de besluiten en decreten die de opdracht van De Lijn reguleren.

Een overzicht van onze dienstverlening vind je in hoofdstuk 4: “Het aanbod van De Lijn”.

Vervolgens gaan wij nader in op de verschillende producten die wij binnen het kader van onze dienstverlening aanbieden aan de Reiziger. Een overzicht van ons algemeen productenaanbod vind je in hoofdstuk 5: “De reisproducten van De Lijn”.

Eens je een product hebt aangekocht is het belangrijk om te weten welke regels je dient te respecteren bij het gebruik van onze diensten en wat de sancties zijn bij niet naleving van de regels. Een overzicht van de regels alsmede de administratieve boetes die van toepassing zijn bij niet naleving ervan vind je in hoofdstuk 6: “Reizen met De Lijn”.

Mocht je bij gebruik van onze diensten een probleem ondervinden dan zijn er verschillende manieren waarop De Lijn je kan ondersteunen. Een overzicht van de manieren waarop De Lijn je kan ondersteunen vind je in hoofdstuk 7: “Vragen”.

Een aantal begrippen uit deze “Algemene Reisvoorwaarden” worden uitgelegd in de begrippenlijst in het hoofdstuk dat hierop volgt.

2.2 OVER DE LIJN

Onder de merknaam De Lijn biedt de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn openbaar personenvervoer aan in Vlaanderen. Ze doet dit op vraag van de Vlaamse Regering waarbij de opdracht is vastgelegd in een openbaredienstencontract en geregeld wordt door onder andere de volgende decreten en besluiten (opsomming als niet limitatief te beschouwen).

- Het decreet van 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij
- Het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid
- Het besluit van de Vlaamse Regering van 17 december 2021 over de exploitatie van het kernnet en het aanvullend net
- Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 september 2022 tot bepaling van de reisvoorwaarden en de regels voor de handhaving ervan door de VMM - De Lijn
- Het besluit van de Vlaamse Regering van 3 maart 2023 tot vaststelling van de statuten van de Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn

Deze opdracht laat zich samenvatten in de volgende missiebeschrijving:

- De Lijn wil de slimme reisgezel zijn voor verplaatsingen in heel Vlaanderen.
- De Lijn staat dicht bij haar Reizigers met een uitgebreid aanbod aan duurzame en kwalitatieve vervoersoplossingen waar veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie centraal staan.
- De Lijn is een belangrijke gesprekspartner van de Vlaamse overheid voor het uitbouwen van het mobiliteitsbeleid en ondersteunt daarmee de economische, ecologische en sociale ontwikkeling.
- De Lijn creëert een stimulerende en respectvolle werkomgeving zodat onze vriendelijke en competente medewerkers onze ambassadeurs zijn.
- Zo draagt De Lijn bij tot een Vlaanderen dat vlot bereikbaar is en waar het aangenaam leven is.

Meer informatie over de opdracht van De Lijn kan je vinden op onze website delijn.be en in het bijzonder op deze plaats: delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/toekomst-waarden

Mocht je eerder op zoek zijn naar actuele informatie over ons bedrijf is het jaarlijkse duurzaamheidsverslag aangewezen. Het meest recente verslag kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/duurzaamheid

Het jaarverslag geeft je, naast heel wat statistieken, een overzicht van het beleid van De Lijn van het afgelopen jaar, de toekomstplannen en de financiële situatie. Bekijk hier de jaarverslagen: delijn.be/nl/content/over-de-lijn/organisatie/jaarverslagen

De Lijn heeft haar hoofdzetel in Mechelen (Motstraat 20, 2800 Mechelen) en kan teruggevonden worden in de ondernemingsdatabank met de referenties: RPR Mechelen: 0242.069.537, BTW nr.: BE0242069537.

2.3 ONDERWERP VAN DEZE ALGEMENE REISVOORWAARDEN

In dit document geven we een overzicht van de rechten en plichten van de Reiziger en De Lijn.

Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn van toepassing van zodra je gebruik maakt van de diensten van De Lijn. Daarnaast bevatten deze voorwaarden wederzijdse verplichtingen van jou en De Lijn bij het gebruik van de vervoermiddelen, stations of Haltes. De voorwaarden zijn ook van toepassing als je gebruik maakt van vervangend vervoer dat door De Lijn is ingezet. Het personeel van De Lijn ziet erop toe dat Reizigers, en het publiek in het algemeen, de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn naleven.

Deze Algemene Reisvoorwaarden geven je algemene informatie over je rechten en plichten met betrekking tot het aanbod van onze dienstverlening en producten en de na te leven gedragsregels op onze Voertuigen.

In aanvulling op deze Algemene Reisvoorwaarden gelden aanvullende productvoorwaarden voor specifieke reisproducten, zoals onder andere abonnementen en producten waarmee je een aantal verplaatsingen kan maken. Informatie over onze abonnementen en producten kan je vinden via de productpagina's op onze website: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen

Daarnaast gelden er specifieke verkoopsvoorwaarden die betrekking hebben op de verkoop en het correct gebruik van onze producten, hoe je reist met een Geldig Vervoerbewijs en de rechten en verplichtingen van De Lijn die je kan vinden via de volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

Door gebruik te maken van de diensten van De Lijn erken je kennis te hebben genomen van deze Algemene Reisvoorwaarden, de aanvullende productvoorwaarden voor specifieke reisproducten, en de specifieke verkoopsvoorwaarden, en aanvaard je deze zonder enig voorbehoud na te leven.

2.4 WIJZIGING VAN ONZE VOORWAARDEN

Al onze voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Wijzigingen van onze voorwaarden gelden dan voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten en bij het gebruik van onze diensten.

Wijzigingen van de voorwaarden worden minimaal een maand voor ingang van deze wijzigingen bekend gemaakt op de Website van De Lijn.

Wijzigingen van onze voorwaarden zullen pas van kracht gaan één maand na de publicatie van onze voorwaarden op de Website van De Lijn. Wijzigingen die het gevolg zijn van beslissingen van de overheid of operationele activiteiten van De Lijn, zullen evenwel van kracht gaan vanaf de publicatie van de gewijzigde voorwaarden op de Website van De Lijn, en indien van toepassing vanaf de publicatie in het Belgisch Staatsblad.

Een deel van onze voorwaarden zijn terug te vinden in bestaande Vlaamse regelgeving. Deze regelgeving heeft steeds voorrang op dit document en wijzigingen in de regelgeving zullen toepassing vinden van zodra deze inwerkingtreden. In geval van conflict of tegenstrijdigheid tussen huidige voorwaarden en de regelgeving van de Vlaamse Regering zal de regelgeving van de Vlaamse Regering voorrang hebben.

3 BEGRIPPENLIJST

In deze 'Algemene Reisvoorwaarden De Lijn' gelden de hierna opgesomde definities:

- Aankoper: elke persoon die een Vervoerbewijs van De Lijn aankoopt dat recht geeft op gebruik van de diensten van De Lijn
- cEMV: contactloos Europay, Mastercard, Visa. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van contactloze media als drager voor vervoerbewijzen, vind je hier: [de-lijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen](https://delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen)
- Chauffeur: bestuurder van een Voertuig van De Lijn
- Controlepersoneel: personeel door de minister aangesteld en belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn. Het Controlepersoneel beschikt over een door de directeur-generaal van de Vlaamse Vervoermaatschappij ondertekend legitimatiebewijs
- De Lijn: commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn (afgekort VVM – De Lijn)
- De Lijn Account: een e-mailaccount die na het afsluiten van het Lidmaatschap toegang verleent tot het gebruik van digitale diensten van de VVM – De Lijn, waaronder de aankoop en het gebruik van de Vervoerbewijzen die worden aangeboden via digitale kanalen
- De Lijn Applicatie: mobiele applicatie van De Lijn die gedownload kan worden vanuit de Google Play Store of de iOS App Store en die toegang verleent tot de aankoop van Vervoerbewijzen
- De Lijn Flex: vraaggestuurde dienst aangeboden door De Lijn voor Reizigers waarbij het Geregeld Vervoer geen oplossing biedt voor (een deel van) de Reiziger zijn verplaatsing
- De Lijn Flex-app: mobiele applicatie die gedownload kan worden vanuit de Google Play Store of de iOS App Store en die toegang verleent tot het plannen van een rit met het openbaar vervoer, de aankoop van Vervoerbewijzen van De Lijn en het reserveren van een Flexbus
- De Lijn Flex-centrale: staat in voor het inplannen van reizigersritten met De Lijn Flex en het operationeel aansturen van de Flexbussen die actief zijn binnen de Flexgebieden, biedt reisadvies en beantwoordt vragen over De Lijn Flex
- De Lijn Flex-ticket: een drager voor vervoerbewijzen verkrijgbaar enkel via de verkoopkanalen van De Lijn Flex. Meer specifieke informatie inzake het gebruik, vind je hier: delijn.be/nl/content/flex-tarieven
- De Lijn Verkooppunt: de Lijnwinkel of fysiek verkooppunt uitgebaat door personeel van De Lijn of door een Gemachtigde Partner
- 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)
- De LijnInfo: het publieke informatiepunt van De Lijn
- Dienst Administratieve Boetes: de Dienst Administratieve Boetes van De Lijn is verantwoordelijk voor het onafhankelijk en objectief verwerken en behandelen van de processen-verbaal opgesteld door het Controlepersoneel van De Lijn
- Dienstregeling: tabel per lijn met vertrek- en aankomsttijden aan de Haltes van de Voertuigen van De Lijn, bestemd voor het Geregeld Vervoer
- Evenement: plaatselijke, publieke gebeurtenis die een éénmalig of cyclisch karakter heeft en waarvoor speciale vervoerbewijzen met aangepaste tarieven kunnen voorzien worden, en waarvoor een speciaal aanbod kan voorzien zijn
- Elektronische Kaart: een drager voor vervoerbewijzen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van de Elektronische Kaart, vind je hier:

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/elektronische-kaart

- Flexbus: Voertuig van De Lijn voor vraagafhankelijk vervoer, rijdt enkel uit na voorafgaande boeking door een Reiziger, en bedient uitsluitend de Flexhaltes waarvoor op voorhand een aanvraag gedaan is
- Flexgebied: deel of geheel van het vervoergebied waar De Lijn Flex operatief is
- Flexhalte: de stopplaats voor een Flexbus van De Lijn Flex waar Reizigers mogen worden opgehaald of mogen worden afgezet in het kader van de dienstverlening van De Lijn Flex
- Gebied: deel of geheel van het vervoergebied voor het Geregeld Vervoer van De Lijn, waar een bepaald tarief en bepaalde Dienstregeling geldt
- Geldigheidsduur: de duur uitgedrukt in uren, dagen of Maanden waarbinnen een Vervoerbewijs geldig is
- Geldig Vervoerbewijs: een Vervoerbewijs van een actief reisproduct van De Lijn dat je kan tonen op een functionerende en leesbare drager die verschillende vormen kan aannemen, zowel op papier als elektronisch of digitaal en dat - voor zover van toepassing volgens de Algemene Reisvoorwaarden of verkoopvoorwaarden van De Lijn - correct werd geregistreerd
- Gele Scantoestel: het scantoestel om Vervoerbewijzen op Elektronische Kaart en de MOBIB-kaart te scannen bij elke op- en overstap op de Voertuigen van De Lijn (met uitzondering van de Flexbus en Studentensnellijnen)
- 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, zoals een m-leverancier of andere samenwerkingspartner van De Lijn
- Geregeld Vervoer: stads- of streekvervoer van personen, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde Haltes Reizigers kunnen op- of afstappen.
- Gevonden Voorwerpen: de procedure aangaande voorwerpen die je hebt verloren op Voertuigen van De Lijn, vind je hier: delijn.be/gevonden-voorwerpen
- Halte: de stopplaats van een Voertuig van De Lijn waar Reizigers mogen worden opgehaald of mogen worden afgezet in het kader van de dienstverlening van De Lijn zoals voorzien in hoofdstuk 4
- Identiteitsbewijs: een geldige identiteitskaart of paspoort
- 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. Meer specifieke informatie vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen
- Lid: een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een openbare entiteit die een overeenkomst tot lidmaatschap afsluit
- Lijn van Geregeld Vervoer: de combinatie voor de bediening van Haltes in het Geregeld Vervoer, aangeduid met een uniek lijnnummer
- Maand: 1 maand i.v.m. abonnementen (duplicaten, terugbetaling, enz...): periode van 28, 29, 30 of 31 opeenvolgende kalenderdagen te rekenen vanaf een bepaalde dag van een maand (= begindatum abonnement) tot en met de dag voorafgaand aan dezelfde datum (als de begindatum) van de volgende maand
- MIVB: Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Maatschappij die het stadsvervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert
- MOBIB-kaart: een drager voor Vervoerbewijzen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van de MOBIB-kaart, vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/mobib
- Nieuwe Reiziger: een Reiziger die ofwel zijn rit aanvat, ofwel niet in aanmerking komt voor een geldige overstap
- NMBS: Nationale Maatschappij van de Belgische Spoorwegen

- Overstappen: is het door de Reiziger gebruik maken van twee of meer Voertuigen van De Lijn binnen een bepaalde tijd om het bestemmingspunt van zijn reis te bereiken. Voor een beperkt aantal interoperabele vervoerbewijzen in het kader van Combi-regelingen is ook de overstap van en naar MIVB, TEC of NMBS voertuigen in combinatie met de Voertuigen van De Lijn toegestaan
- 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
- Privacywet: hieronder wordt verstaan de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens en Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- Psychotrope stof: stof die wijzigingen in de zielstoestand of in de geestelijke functies aanbrengt, zoals gedefinieerd in het koninklijk besluit van 6 september 2017 houdende regeling van verdovende middelen en psychotrope stoffen
- 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
- Registreren: het lezen en schrijven van een Vervoerbewijs binnen de Tijdslimiet door de ontwaardingtoestellen zonder financiële weerslag voor de Reiziger
- Reiziger: elke persoon die gebruik maakt van de diensten van De Lijn, of zich aan een Halte, in een schuilhuisje of in een openbare ruimte van De Lijn bevindt
- Reiziger in Overstap: Reiziger die voor het verstrijken van de Tijdslimiet, van Voertuig verandert om zijn reis verder te zetten of om terug te keren
- Ritprijs: de prijs die aangerekend wordt voor een verplaatsing met De Lijn. Bij een verplaatsing waarbij de Reiziger één of meermaals moet Overstappen, is de ritprijs de prijs voor het totale traject
- Scannen: het geheel of gedeeltelijk verminderen van de waarde van een Vervoerbewijs met de Ritprijs, het Registreren van een geldig vervoersrecht, of in het kader van cEMV de toestemming verlenen tot het debiteren van je rekening met de Ritprijs. Scannen gebeurt aan de toestellen die hiertoe op de Voertuigen van De Lijn (met uitzondering van De Lijn Flex en Studentensnellijnen) geplaatst zijn
- Sms-Vervoerbewijs: een drager voor Vervoerbewijzen in de vorm van een sms-bericht, enkel bij bepaalde telecomoperatoren aan te kopen. Meer specifieke informatie inzake het gebruik van het Sms-Vervoerbewijs, vind je hier: delijn.be/gsm-operatoren
- Studentensnellijnen: geregelde busdienst tussen Maaseik en Leuven/Brussel en tussen Bocholt en Leuven/Brussel met specifieke vervoerbewijzen en tarieven
- TEC: Transport en Commun, maatschappij die het stads- en streekvervoer in het Waals Gewest organiseert
- Tijdslimiet: de tijd tot wanneer een Vervoerbewijs geldig is
- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- Verminderingskaart: elk bewijs dat recht geeft op de aankoop of het gebruik van Vervoerbewijzen tegen verminderd tarief
- Vervoerbewijs: elk bewijs dat recht geeft op gebruik van de diensten van De Lijn
- Vervoerbewijs op Digitale Drager: vervoerbewijs aangekocht en geactiveerd via de De Lijn Website, met de De Lijn Applicatie of met de app van een Gemachtigde Partner van De Lijn

- Voertuig van De Lijn: elk voertuig dat wordt ingezet voor het Geregeld Vervoer en De Lijn Flex dat door De Lijn wordt georganiseerd inclusief voertuigen geëxploiteerd in opdracht van De Lijn
- Witte Terminal: de betaalterminal om contactloos te betalen (cEMV) op de Voertuigen van De Lijn (met uitzondering van de Flexbus en Studentensnellijnen)

4 HET AANBOD VAN DE LIJN

De dienstverlening door De Lijn is georganiseerd onder de vorm van lijnen die gereden worden met Voertuigen van De Lijn zoals voorzien in titel 4.1 of is georganiseerd onder de vorm van De Lijn Flex dat opereert in Flexgebieden en wordt bediend door de Flexbus na reservatie door een Reiziger zoals voorzien in titel 4.2.

4.1 GEREGLD VERVOER

De Lijn is het best gekend door haar aanbod van Geregeld Vervoer, wat verwijst naar het stads- of streekvervoer van personen. Dit vervoer vindt plaats met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij je op vooraf vastgelegde Halteplaatsen kan op- of afstappen.

De routes en Dienstregeling van onze lijnen kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/reisinfo/net-plannen-perronindelingen

Aan de Belgische kust kan iedereen gebruik maken van de Kusttram, een aanbod dat helemaal van De Panne tot Knokke loopt. De Kusttram is er specifiek op gericht om jouw verblijf aan onze kust zo aangenaam mogelijk te maken. Zo kan je onder meer je fiets meenemen op de Kusttram en wordt de Dienstregeling uitgebreid in functie van de drukte. Er worden maximaal 2 fietsen per Kusttram toegestaan en bij grote drukte kan de Chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op de Kusttram. Je kan het meest recente nieuws steeds vinden op dekusttram.be

De Lijn biedt ook een aantal Studentensnellijnen aan: snelle, geregelde busdiensten tussen Maaseik en Leuven/Brussel enerzijds en tussen Bocholt en Leuven/Brussel anderzijds, specifiek gericht op studenten. Deze lijnen hebben hun eigen vervoerbewijzen en tarieven. Meer info hierover vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/snellijnen-limburg

In sommige steden biedt De Lijn ook specifiek geregeld avond- en nachtvervoer aan. Het huidige aanbod vind je hier: delijn.be/nl/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

Het aanbod van De Lijn is kindvriendelijk. Kinderen jonger dan zes jaar reizen gratis en hoeven geen Vervoerbewijs te kunnen tonen, enkel een bewijs dat hun leeftijd aantoont zoals een kids-ID. Ze moeten begeleid worden door iemand van 12 jaar of ouder.

Voor mensen met een beperking is het merendeel van de Voertuigen toegankelijk en de toegankelijkheidsstatus van de Haltes is beschikbaar op de De Lijn Website en in de De Lijn Applicatie. Meer info hierover vind je hier: delijn.be/toegankelijke-haltes

Als je reist met een rolstoel hoef je bij het gebruikmaken van de reguliere vervoerdiensten (uitgezonderd de Flexbus) je reis niet te reserveren. Een rolstoelverplaatsing is mogelijk als de opstaphalte en de afstaphalte minimaal de status “toegankelijk mits assistentie” hebben en het Voertuig toegankelijk is. Je kan zelf de toegankelijkheidsstatus van de op- en afstaphalte nagaan op de website of contact opnemen met De LijnInfo op het nummer 015 40 88 40. De informatie op de website is hier te vinden: delijn.be/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen

Met een kaart “kosteloze begeleider” reist de begeleider gratis mee.

De Chauffeur legt, indien nodig, de oprijplaat uit. Ook een begeleider of medereiziger mag de oprijplaat uitleggen. De rolstoelgebruiker betreedt het Voertuig op eigen kracht, al dan niet met hulp van een begeleider, en positioneert zich op een correcte wijze op de voorziene rolstoelplaats. De rolstoelgebruiker kan mee als de voorbehouden rolstoelplaats op het Voertuig beschikbaar is en de Halte minimaal de status toegankelijk mits assistentie heeft. Als de rolstoelgebruiker door omstandigheden niet mee kan, dan deelt de Chauffeur de oorzaak mee aan de betrokken Reiziger.

4.2 DE LIJN FLEX

4.2.1 GEBRUIK MAKEN VAN DE LIJN FLEX

In bepaalde gevallen biedt het Geregeld Vervoer geen of slechts een gedeeltelijke oplossing voor jouw verplaatsing. In dergelijke situaties zou het kunnen dat je overweegt om gebruik te maken van een Flexbus van De Lijn. De Flexbussen rijden binnen bepaalde specifieke Flexgebieden en halen je op en zetten je af aan Flexhaltes.

Heb je toegang tot een Flexbus?

Indien je een aanvraag doet via de De Lijn Flex-app, -website of telefonisch via de De Lijn Flex-centrale wordt er een check uitgevoerd welke verschillende verplaatsingsmogelijkheden bestaan voor deze aanvraag. Er wordt een “openbaar vervoer toets” (verder “ov-toets”) uitgevoerd die onderzoekt of de verplaatsing mogelijk is met vaste vormen van openbaar vervoer, dat wil zeggen met de trein, tram, bus of metro of een combinatie van deze vormen. De ov-toets zal de alternatieven onderzoeken en zal je op basis van de uitkomst voor de aanvraag soms volledig of gedeeltelijk doorverwijzen naar een vaste vorm van openbaar vervoer. Dit kan resulteren in een verplaatsing die volledig met vaste vormen van openbaar vervoer kan gebeuren, of in een combinatieverplaatsing die bestaat uit deels vast openbaar vervoer en deels Flexvervoer. Tevens wordt er rekening gehouden met de beschikbaarheid van het aantal voertuigen.

De ov-toets houdt rekening met een aantal afspraken rond maximale wandelafstand, maximale omrijtijd, maximum aantal overstappen en het tijdstip waarop het alternatief beschikbaar is. Deze parameters zijn dynamisch en kunnen worden aangepast in functie van een verbetering van de efficiëntie van het Flexvervoer. De ov-toets zorgt er immers voor dat Reizigers die over een alternatief met vast openbaar vervoer beschikken, geen aanspraak kunnen maken op de Flexbus zodat de Flexbus maximaal beschikbaar blijft voor Reizigers die helemaal geen alternatief hebben met vast openbaar vervoer.

Er bestaan uitzonderingen op de ov-toets voor doelgroepen die omwille van een erkende beperking geen lange afstanden kunnen overbruggen en moeilijkheden hebben met overstappen. Voor hen geldt een aangepaste ov-toets met minder grote wandelafstanden en minder overstappen. Een uitzondering kan enkel worden toegekend aan een Reiziger als die:

- Houder is van een geldig abonnement PMH van De Lijn;
- Houder is van een Parkeerkaart voor personen met een handicap, uitgereikt door de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid;
- Houder is van een Nationale verminderingskaart openbaar vervoer, uitgereikt door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid;
- Een attest kan voorleggen van de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid dat een beperking aantoont;
- Of een attest kan voorleggen van het agentschap Opgroeien van de Vlaamse Overheid dat een beperking aantoont.

Meer info over De Lijn Flex en de uitzonderingen op de ov-toets vind je hier: delijn.be/flex

Flexbussen kunnen enkel Flexritten uitvoeren binnen de grenzen van een Flexgebied. Een Flexrit kan niet langer zijn dan de maximale toegelaten afstand zoals bepaald voor elk Flexgebied.

Op het reizen met De Lijn Flex zijn de gebruikersvoorwaarden De Lijn Flex van toepassing. Deze vind je hier: delijn.be/nl/content/gebruikersvoorwaarden-flex

Meer informatie over hoe je reist met een Geldig Vervoerbewijs op De Lijn Flex kan je terugvinden in onze Algemene Verkoopsvoorwaarden. Deze kan je hier terugvinden: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

4.2.2 RESERVATIE ANNULEREN EN SCHORSING

Als je jouw reservering voor de Flexbus niet langer nodig hebt of niet op tijd bij de Flexhalte kunt zijn, vragen we je de reservering zo vroeg mogelijk te annuleren via de De Lijn Flex-app of door contact op te nemen met de De Lijn Flex-centrale. Op die manier hoeft de Flexbus niet onnodig naar een Flexhalte te rijden, waardoor er een zitplaats beschikbaar komt voor een andere Reiziger.

Indien je niet komt opdagen gelden de volgende regels:

- Eerste keer niet opdagen: bij een eerste keer niet opdagen ontvang je een waarschuwing per sms;
- Tweede keer niet opdagen: bij de tweede keer niet opdagen binnen een periode van 30 dagen ontvang je een schriftelijke waarschuwing. Deze waarschuwing kan ook digitaal worden verstuurd, afhankelijk van de persoonlijke gegevens die je ons hebt doorgegeven, bijvoorbeeld via de De Lijn Flex-app, sms of e-mail op de opgegeven contactgegevens. In de waarschuwing worden de procedures voor reserveren, annuleren en de gevolgen van het niet nakomen van afspraken toegelicht of wordt ernaar verwezen;
- Derde keer niet opdagen: bij een derde keer niet opdagen binnen 30 dagen na de tweede waarschuwing volgt een schorsing van 14 dagen. Je wordt schriftelijk geïnformeerd over deze schorsing. In deze communicatie wordt de procedure herhaald en krijg je een overzicht van de keren dat je niet bent komen opdagen;
- Opnieuw niet opdagen na een schorsing: als je opnieuw niet opdaagt binnen 30 dagen na het einde van een schorsing, volgt een nieuwe schorsing van 30 dagen.

Tijdens een schorsing worden alle geplande reserveringen geannuleerd en heb je geen toegang tot de diensten van De Lijn Flex.

De schorsing wordt van kracht ten vroegste 5 werkdagen na de kennisgeving. Binnen deze 5 werkdagen heb je de mogelijkheid om contact op te nemen via email naar reservatie@flex.delijn.be als je van mening bent dat de verstrekte informatie onjuist is. Onze diensten zullen je verzoek analyseren en je schriftelijk informeren over het resultaat van deze controle, inclusief de eventuele opheffing of bevestiging van de schorsing. De schorsing gaat pas in nadat je schriftelijk op de hoogte bent gebracht van het resultaat van dit onderzoek.

4.2.3 SCHORSING BIJ AGRESSIE

Ingeval van verbale of fysieke agressie, dan wel grensoverschrijdend gedrag, ten aanzien van de medewerkers of de aangestelden van De Lijn, of andere Reizigers, behoudt De Lijn zich het recht voor om de Reiziger eenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving, te schorsen van het gebruik van De Lijn Flex voor een periode van 30 dagen. Als er opnieuw een geval van agressie, dan wel grensoverschrijdend gedrag, wordt vastgesteld na de schorsingsperiode, dan volgt er een nieuwe schorsing van 30 dagen.

Tijdens een schorsing worden alle geplande reserveringen geannuleerd en heeft de Reiziger geen toegang tot de diensten van De Lijn Flex.

De schorsing wordt onmiddellijk van kracht na de schriftelijke kennisgeving door De Lijn Flex. Ben je van mening dat de schorsing onterecht is, dan kan je contact opnemen via e-mail naar reservatie@flex.delijn.be. Onze diensten zullen je verzoek analyseren en je schriftelijk informeren over het resultaat van deze analyse, inclusief de eventuele opheffing of bevestiging van de schorsing.

4.3 VERVOER VOOR SPECIFIEKE GELEGENHEDEN EN SITUATIES

De Lijn zorgt voor extra vervoer bij een groot aantal Evenementen. Zo heb je bij bepaalde Evenementen een vlottere verbinding en kan je regelmatig een bus of tram nemen.

Het aanbod past zich steeds aan en kan je vinden op de website:

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

delijn.be/nl/content/reisinfo/evenementen

4.4 ZAKELIJK AANBOD

De Lijn heeft ook een zakelijk aanbod dat heel breed gericht is op vervoer voor werknemers, leerlingen, studenten en jeugdgroepen, maar het kan ook ingezet worden voor inwoners van steden en gemeenten.

De mogelijkheden van dit aanbod kan je hier vinden: delijn.be/nl/content/zakelijk

4.5 REISADVIES

Reisadvies over het openbaar vervoer is een gratis dienst van De Lijn. Reisadvies vind je in de eerste plaats in de De Lijn Applicatie of op de De Lijn Website. Daarnaast wordt reisadvies aangeboden in de Lijnwinkel en via De LijnInfo. Zij bespreken graag met jou de verschillende mogelijkheden om je reis- of vervoersplannen te realiseren.

Meer informatie vind je hier:

delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/verkooppunten/lijn winkels

delijn.be/nl/content/de-lijninfo

De routeplanner op de website: delijn.be/nl/routeplanner en in de App is 24 uur op 24 beschikbaar. Hij zoekt voor jou in de Dienstregeling van het Geregeld Vervoer (van De Lijn en zijn partners) naar de reis die het best aansluit bij je behoefte. Waar mogelijk, houdt de routeplanner rekening met de actuele verkeerssituatie (wegenwerken, omleidingen en zo meer), en probeert op die manier niet alleen het best aansluitende traject voor jou te vinden, maar ook een nauwkeurigere inschatting van de reistijd. Maar een absolute garantie is hier niet mogelijk. Voor reisadvies voor het vervoer met De Lijn Flex verloopt dit via de De Lijn Flex-centrale of de De Lijn Flex-app.

5 DE REISPRODUCTEN VAN DE LIJN

De Lijn biedt zijn vervoersdiensten aan onder de vorm van producten. De activatie van een product op een functionerende en leesbare drager geeft je toegang tot onze dienstverlening.

De drager kan verschillende vormen aannemen, zowel traditioneel als elektronisch. Hieronder volgt een opsomming van de verschillende vormen van dragers:

- een MOBIB-kaart,
- contactloze EMV media (cEMV),
- een Elektronische Kaart,
- een Sms-Vervoerbewijs,
- een Digitale drager via App of Website van De Lijn,
- een De Lijn Flex-ticket,
- een Digitale drager via een Gemachtigde Partner

Onze reisproducten kunnen in twee categorieën worden verdeeld:

- Abonnementen: een Vervoerbewijs op naam, dat gedurende een bepaalde Geldigheidsduur geldig is op alle diensten van het Geregeld Vervoer en De Lijn Flex met uitzondering van de Studentensnellijnen.
- Tickets: een Vervoerbewijs met een kortere geldigheidsperiode, bedoeld voor één verplaatsing of een aantal verplaatsingen, waarbij je zelf kiest wanneer je ze doet. Dagtickets en 3-dagtickets vallen ook onder "Tickets".

Onze reisproducten worden geregeld door verkoopsvoorwaarden met specifieke regels die betrekking hebben op de verkoop van onze producten, hoe je reist met een geldig en actief Vervoerbewijs en de rechten en verplichtingen van De Lijn. Deze verkoopsvoorwaarden kan je terugvinden op de website via volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

Reisproducten zijn onderhevig aan veranderingen. Als Reiziger zijn deze wijzigingen op jou van toepassing zonder dat deze aanleiding geven op een recht op compensatie. Deze wijziging kunnen bestaan uit een tariefwijziging, wijziging in het aanbod of wijziging in de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de openbare vervoerdienst, in gevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegd orgaan, of ingevolge een beslissing van of overeenkomst met de bevoegde instanties of organen van de andere openbaarvervoernetten waarmee De Lijn in het kader van de interoperabiliteit samenwerkt (MIVB, TEC en NMBS).

5.1 ABONNEMENTEN

Met een abonnement kan je gedurende een bepaalde periode – de Geldigheidsduur – alle diensten van het Geregeld Vervoer van De Lijn en De Lijn Flex gebruiken met uitzondering van de Studentensnellijnen.

Abonnementen zijn steeds op naam en enkel de vermelde persoon – de houder – kan geldig gebruik maken van de diensten van De Lijn met dit abonnement. Het delen van je abonnement met anderen is dus niet mogelijk. Gedurende de duur van het abonnement kan de houder niet veranderen.

Om als abonnementhouder een Geldig Vervoerbewijs te hebben moet je zowel je op- als overstap correct geregistreerd hebben op het Voertuig als ook jouw Identiteitsbewijs in je bezit hebben in het kader van een eventuele controle. Op het Geregeld Vervoer kan je je op- of overstap correct Registreren op twee manieren. Ofwel je MOBIB-kaart voor het Gele Scantoestel houden tot je een bevestigingssignaal (groen scherm met witte vink en geluidssignaal) krijgt, ofwel je op- of overstap

Registreren in de De Lijn Applicatie. Hiervan krijg je ook een bevestiging. Reis je met De Lijn Flex, dan registreer je je abonnement in de De Lijn Flex-app of via de De Lijn Flex-centrale.

Let op! Mocht je je abonnement niet bij hebben of niet in staat zijn om je op- of overstap goed te registreren, moet je een ander Vervoerbewijs aanschaffen. Dit Vervoerbewijs wordt niet terugbetaald. Indien je om redenen te wijten aan De Lijn niet (tijdig) over je abonnement kan beschikken ofwel geen correcte registratie van de overstap kan doen, kan je desgevallend om een terugbetaling van het ander aangeschafte Vervoerbewijs verzoeken.

Meer specifieke informatie en de huidige tarieven van het volledig geldend aanbod van abonnementen kan je steeds vinden op de website: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abonnementen

Afhankelijk van je persoonlijke situatie kan De Lijn je een verminderd tarief aanbieden.

Hierbij een overzicht van alle Kortingen en voordeeltarieven: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen

Alle commerciële voorwaarden inzake de aankoop, de terugbetaling en de beëindiging van je abonnement kan je terugvinden in onze verkoopsvoorwaarden die je kan consulteren via volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

5.2 TICKETS

Naast abonnementen biedt De Lijn ook heel wat Vervoerbewijzen aan waarmee je één of enkele ritten kan maken. Ook als je in groep reist zijn er voordelige mogelijkheden. Al deze producten zijn geldig voor het Geregeld Vervoer behalve voor de Studentensnellijnen. Voor De Lijn Flex gelden enkele uitzonderingen omdat de Flexbus niet uitgerust is met Gele Scantoestellen of Witte Terminals.

Het volledige aanbod van tickets vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets en daar vind je ook via welke kanalen je het product kan aankopen en wat de specifieke regeling is voor De Lijn Flex. We helpen je graag met kiezen in een Lijnwinkel of telefonisch via De LijnInfo.

Afhankelijk van je persoonlijke situatie kan De Lijn je een verminderd tarief aanbieden.

Hierbij een overzicht van alle Kortingen en voordeeltarieven: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/kortingen

Alle commerciële voorwaarden inzake de aankoop, de terugbetaling en de beëindiging van vervoerbewijzen onder de vorm van tickets kan je terugvinden in onze verkoopsvoorwaarden die je kan raadplegen via de volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

5.3 COMBI-REGLINGEN

De Lijn kan in samenwerking met andere partijen bepaalde dienstverleningen gezamenlijk aanbieden aan de Reizigers van De Lijn. De samenwerking kan bestaan in gezamenlijke aanbieding van abonnementen of tickets al dan niet voorzien van mogelijke Kortingen op de dienstverlening van De Lijn dan wel de samenwerkingspartner van De Lijn. Deze combi-regelingen worden ook “combi-abonnementen” of “combi-tickets” genaamd.

Zo bieden De Lijn, TEC, NMBS en MIVB een gecombineerd abonnement aan voor gebruik op de netten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, genaamd Brupass (XL). De geldigheid van de Brupass XL bestrijkt ook de Brusselse voorstad zone. Meer info vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/abonnementen/brupass-abonnement

De mogelijke combi-regelingen met De Lijn abonnementen kan je hier terugvinden: delijn.be/nl/content/abonnementen

De mogelijke combi-regelingen met De Lijn tickets kan je hier terugvinden: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets

De Lijn is uitsluitend verantwoordelijk voor haar eigen producten en diensten. De aansprakelijkheid van De Lijn strekt zich niet uit tot fouten of tekortkomingen in de producten en diensten van de samenwerkingspartners om toegang te krijgen tot diens dienstverlening. In het kader van combi-abonnementen of combi-tickets gaan Reizigers rechtstreeks en afzonderlijk een contractuele relatie aan met de samenwerkingspartner. De contractuele verhouding met de samenwerkingspartner functioneert volledig juridisch autonoom op basis van haar eigen contractuele voorwaarden.

6 REIZEN MET DE LIJN

We brengen je graag comfortabel, veilig en in alle rust naar je bestemming. Dat vraagt enige hoffelijkheid en vooral gezond verstand.

Wanneer je gebruik maakt van de diensten van De Lijn dien je je te houden aan de wetten en reglementen, je te gedragen als een voorzichtig en redelijk persoon alsook volgende gedragsregels alsook de aanwijzingen van De Lijn-medewerkers strikt op te volgen.

Als Reiziger van De Lijn mag je geen gedragshandelingen stellen die schade, overlast of hinder veroorzaken aan De Lijn of andere Reizigers. Hieronder vind je de gedragsregels terug dewelke samen en aanvullend dienen gelezen te worden met de bestaande wetgeving.

Er is een wettelijk kader dat erop gericht is om het gebruik van het openbaar vervoer zo aangenaam mogelijk te maken voor de Reizigers, het publiek en de werknemers van De Lijn. Het helpt om mogelijke conflicten te beslechten. Mochten er situaties zijn waarbij onze reisregels lijken te verschillen van het wettelijk kader, heeft de wetgeving steeds voorrang.

Opgelet! Het niet naleven van de reisregels kan aanleiding geven tot administratieve boetes.

6.1 REISREGELS VOOR EEN AANGENAME REIS

6.1.1 JE MAG GEEN SCHADE OF OVERLAST VEROOZAKEN:

- door de infrastructuur, de installaties of de apparatuur van De Lijn te beschadigen, te ontregelen of te belemmeren
- door de Voertuigen van De Lijn te hinderen, te doen vertragen of te beschadigen
- door de infrastructuur, de installaties, de apparatuur of de Voertuigen van De Lijn te bevuilden of er oneigenlijk gebruik van te maken
- door op de sporen, in de Voertuigen, aan de Haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn een (al dan niet gevaarlijke) stof te werpen of achter te laten
- door de seinen van De Lijn aan te raken of hun zichtbaarheid te belemmeren
- door de elektrische leidingen en installaties van De Lijn aan te raken
- door je zonder toestemming toegang te verschaffen tot de dienstlokalen en doorgangen die voor het publiek verboden aangegeven zijn

6.1.2 JE MAG DE ANDERE REIZIGERS NIET STOREN:

- door in de Voertuigen, aan de Haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn de openbare orde te verstoren, of de rust van de aanwezigen ernstig te verstoren door:
 - o klaarblijkelijke staat van openbare dronkenschap of beneveling door verdovende middelen of Psychotrope stoffen
 - o klaarblijkelijke staat van onzindelijkheid
 - o ongewenste fysieke contacten
 - o beledigende, onzedelijke, intimiderende of bedreigende uitlatingen of handelingen
- door te roken in de Voertuigen, in de schuilhuisjes en in de andere overdekte openbare ruimtes van De Lijn. Deze reisregel volgt uit de toepassing van het koninklijk besluit van 15 mei 1990 over het verbod te roken in bepaalde openbare plaatsen (de e-sigaret valt eveneens onder dat verbod)
- door in de Voertuigen, aan de Haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn in het bezit te zijn van een voorwerp of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan bevuilden, hinderen of ongemak berokkenen of kan kwetsen, of hen aan een ander gevaar voor hun fysieke integriteit kan blootstellen

6.1.3 JE MAG DE GOEDE WERKING NIET VERHINDEREN:

- door in de Voertuigen, aan de Haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn de dienst van De Lijn te belemmeren
- door de Chauffeur van de Voertuigen tijdens de rit te hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren
- door te weigeren gevolg te geven aan de aanwijzingen van de Chauffeurs van de Voertuigen of door de personen die belast zijn met het toezicht van bovenstaande en hierna volgende reisregels alsmede deze vermeld in de toepasselijke regelgeving
- door tijdens de rit de Chauffeur of een ander personeelslid van De Lijn te misleiden door loos alarm te slaan, of op een andere wijze
- door misbruik te maken van het noodsein
- door de deuren te blokkeren of ertegen te leunen
- door gebruik te maken van de noodbediening van de deuren, of de deuren op een andere wijze te openen, behoudens in geval van gevaar en als het Voertuig stilstaat
- door in of uit het Voertuig te stappen voor het volledig stilstaat of als het aan het manoeuvreren is
- door de aangegeven regels voor het gebruik van de deuren van de Voertuigen van De Lijn niet na te leven
- door uit het Voertuig een voorwerp of een stof te werpen
- door je over de veiligheidsafsluitingen of -markeringen van de perrons te buigen of te begeven
- door de maatregelen die de bevoegde overheden genomen hebben ter bescherming van de openbare orde, de nationale veiligheid, de volksgezondheid of ter bestrijding of voorkoming van rampen te overtreden in de Voertuigen, aan de Haltes of in de openbare ruimtes van De Lijn
- door dieren mee te nemen die klaarblijkelijk gevaar voor andere Reizigers kunnen opleveren, hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak kunnen bezorgen onverminderd de toepassing van artikel 6.2.3
- door pakjes of andere bagage mee te nemen die wegens de omvang, aard of reuk ervan, de andere Reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak kunnen bezorgen onverminderd de toepassing van artikel 6.2.1
- door voor rolstoelgebruikers of personen met een handicap voorbehouden plaatsen bezet te houden

6.1.4 GELDENDE AFSPRAKEN

- Je wordt vriendelijk verzocht je zitplaats af te staan aan personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen en Reizigers met jonge kinderen. Deze personen hebben ook voorrang bij het instappen van het Voertuig.
- Je mag niet drinken of eten op de Voertuigen van De Lijn.
- Je bent verplicht om vooraan in te stappen op een bus. Bij trams is dit niet nodig. Op die manier kan je jouw Vervoerbewijs tonen aan de Chauffeur of Scannen aan de daartoe voorziene toestellen. Reizigers met een kinderwagen of rolstoel mogen aan elke deur instappen. Ook deze Reizigers dienen hun Vervoerbewijs te Scannen.
- Zodra je in een Voertuig van De Lijn stapt, moet je in het bezit zijn van een Geldig Vervoerbewijs of van een geldige Vrijkaart. Je moet het Geldig Vervoerbewijs laten zien aan de Chauffeur of Scannen. Het Vervoerbewijs moet geldig zijn voor de volledige rit die je ermee aflegt.
- Je moet jouw Geldig Vervoerbewijs, geldige Vrijkaart of contactloos EMV-medium gedurende de hele reis bewaren en steeds kunnen tonen aan de personen die met de controle zijn belast.
- Je moet steeds jouw identiteit kunnen bewijzen. Dit geldt zeker wanneer je gebruik maakt van een Vervoerbewijs op naam zoals de meeste abonnementen.
- Als meerdere personen met één Geldig Vervoerbewijs samen reizen, dan moeten ze de volledige reis samenblijven. Als iemand van de groep zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige Reizigers het Vervoerbewijs gedurende de rest van de reis bewaren.

- Het spreekt vanzelf dat het niet toegelaten is om gebruik te maken van een vervalst Vervoerbewijs, van een vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een vervalste Verminderingskaart. In deze gevallen mag de controleur de Vervoerbewijzen in beslag nemen en is er sprake van fraude.
- Eveneens is het niet toegelaten om gebruik te maken van een gepersonaliseerd Vervoerbewijs, van een bewijsstuk dat recht geeft op gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een Verminderingskaart, telkens op naam van een andere persoon.
- De Chauffeur mag aan de Reizigers vragen om zo plaats te nemen in het Voertuig dat de maximale bezetting van het Voertuig mogelijk is. Hij mag Reizigers weigeren als het Voertuig volzet is.
- De Chauffeur van een Voertuig van De Lijn en de personen die belast zijn met het toezicht kunnen Reizigers weigeren of hen verzoeken het Voertuig te verlaten als ze de bepalingen uit de huidige Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn en de toepasselijke regelgeving niet volgen.

6.1.5 WAT GEBEURT ER ALS JE JE NIET HOUDT AAN DE GELDENDEN AFSPRAKEN?

Wanneer je gebruik maakt van de diensten van De Lijn moet je een Geldig Vervoerbewijs kunnen voorleggen op een functionerende drager.

Regelmatig stuurt De Lijn Controlepersoneel op pad om Vervoerbewijzen te controleren, en na te gaan of de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden voldaan zijn. Je kan hen herkennen aan een legitimatiebewijs dat ondertekend is door de directeur-generaal van De Lijn. Sommige producten worden aangeboden op naam en dan mag het Controlepersoneel ook naar je Identiteitsbewijs en Verminderingskaart(en) vragen.

Het Controlepersoneel is gemachtigd om – binnen het wettelijke kader - jouw Vervoerbewijzen en Verminderingskaarten te controleren en eventueel in beslag te nemen, en het sanctionerend personeelslid is gemachtigd om administratieve geldboetes of toezicht- en administratiekosten op te leggen. Hou er rekening mee dat elk vervallen, vervalst, bedrieglijk aangewend, of onleesbaar Vervoerbewijs in beslag zal worden genomen. Wanneer het Controlepersoneel een inbreuk vermoedt of vaststelt, mag het Controlepersoneel jouw Identiteitsbewijs vragen.

De Lijn probeert deze controles zo vlot en aangenaam mogelijk te maken. Maar blijkt er toch een inbreuk te zijn, zal je de volgende procedure doorlopen.

Ben je meerderjarig, dan geldt de volgende procedure:

1. Bij het vaststellen van een inbreuk stelt het Controlepersoneel een proces-verbaal op en brengt jou hiervan, indien mogelijk, onmiddellijk op de hoogte. Het Controlepersoneel licht de Dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
2. De Reiziger die bij controle geen Geldig Vervoerbewijs kan voorleggen of zijn Vervoerbewijs niet geactiveerd of gescand heeft, ontvangt van het Controlepersoneel een document waarop de procedure is uitgelegd voorzien van uur en datum vaststelling. Dit document geldt als Vervoerbewijs voor de verplaatsing die de Reiziger aflegt met het Voertuig waarop de controle is uitgevoerd. De Reiziger kan met dit document de rit uitrijden, maar niet meer Overstappen.
3. Indien je dit wenst, kan het Controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen via hun betaalterminal. Betaling van de geldboete of een deel ervan ontnemt de Reiziger niet het recht om een administratief of gerechtelijk beroep in te stellen tegen het opleggen van de geldboete.
4. Een afschrift van het proces-verbaal wordt door het sanctionerend personeelslid binnen de vijftien werkdagen na vaststelling van de overtreding aan de Reiziger via een aangetekend schrijven of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. In het afschrift van

proces-verbaal worden de hoogte van de boete (genaamd: “voorstel van beslissing”) alsmede de modaliteiten tot regeling van de boete vastgelegd door het sanctionerend personeelslid en aan de Reiziger ter kennis gebracht.

5. Na de kennisgeving van het voorstel van beslissing beschik je over een termijn van 30 dagen om ofwel de administratieve geldboete te betalen ofwel schriftelijk verweer in te dienen.
6. Indien er binnen de vastgestelde termijn geen schriftelijk verweer wordt ingediend zoals hierna verder omschreven, wordt de beslissing tot het opleggen van een boete door het sanctionerend personeelslid definitief en onherroepelijk. Als de overtreder de administratieve geldboete niet betaalt binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.
7. Indien je niet akkoord bent met het voorstel van beslissing kan je binnen dertig dagen na de kennisgeving door het sanctionerend personeelslid je verweermiddelen formuleren tegen deze beslissing via (aangetekend) schrijven, email of via het online contactformulier. Als je dit wenst, kan je gehoord worden en mag je je laten bijstaan door een raadsman. De vraag tot hoorzitting dient eveneens binnen de dertig dagen na de kennisgeving geformuleerd te worden.
8. Het sanctionerend personeelslid neemt na ontvangst van het verweer binnen de 3 maanden een definitieve beslissing over de administratieve geldboete. Deze termijn kan eenmaal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd. Gedurende deze periode is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst en ben je dus niet verplicht om de administratieve geldboete gedurende deze periode te betalen.
9. De definitieve beslissing over de administratieve geldboete na ontvangst van een tijdig ingediend verweer wordt via een aangetekende brief of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. Vanaf de kennisgeving van de definitieve beslissing begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn te lopen van dertig dagen. Als de overtreder de administratieve geldboete niet betaalt binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. De overtreder beschikt over een termijn van 60 dagen na kennisgeving van de definitieve beslissing om een beroep bij de Raad van State in te stellen. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.

Ben je minderjarig, dan geldt de volgende procedure:

1. Bij het vaststellen van een inbreuk stelt het Controlepersoneel een proces-verbaal op en brengt de minderjarige hiervan, indien mogelijk, onmiddellijk op de hoogte. Het Controlepersoneel licht de Dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
2. De vader, moeder of voogden en andere personen die het ouderlijk gezag over de minderjarige uitoefenen zijn burgerrechtelijk aansprakelijk voor het betalen van de administratieve geldboete die aan de minderjarige wordt opgelegd.
3. De minderjarige die bij controle geen Geldig Vervoerbewijs kan voorleggen of zijn Vervoerbewijs niet geactiveerd of gescand heeft, ontvangt van het Controlepersoneel een document waarop de procedure is uitgelegd voorzien van uur en datum vaststelling. Dit document geldt als Vervoerbewijs voor de verplaatsing die de minderjarige aflegt met het Voertuig waarop de controle is uitgevoerd. De minderjarige kan met dit document de rit uitrijden, maar niet meer Overstappen.

4. Indien de minderjarige dit wenst, kan het Controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen via betaalterminal. Betaling van de administratieve geldboete of een deel ervan ontnemt de minderjarige niet het recht om een administratief of gerechtelijk beroep in te stellen tegen het opleggen van de administratieve geldboete.
5. Een afschrift van het proces-verbaal wordt door het sanctionerend personeelslid binnen de vijftien werkdagen na vaststelling van de overtreding via een aangetekend schrijven of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. In het afschrift van proces-verbaal worden de hoogte van de administratieve geldboete (genaamd: "voorstel van beslissing") alsmede de modaliteiten tot regeling van de administratieve geldboete vastgelegd door het sanctionerend personeelslid aan de minderjarige ter kennis gebracht en meegedeeld. Het proces-verbaal vermeldt eveneens het recht van de minderjarige om zich te laten bijstaan door een advocaat, zijn vader, moeder en/of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben.
6. Indien de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben niet akkoord is met het voorstel van beslissing kan de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben binnen dertig dagen na de kennisgeving door het sanctionerend personeelslid je verweermiddelen formuleren tegen deze beslissing via aangetekend schrijven, email of via het online contactformulier. De minderjarige kan als hij dit wenst, gehoord worden en mag zich laten bijstaan door een raadsman, zijn vader, moeder en/of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben. De vraag tot hoorzitting dient eveneens binnen de dertig dagen na de kennisgeving geformuleerd te worden.
7. Indien er binnen de vastgestelde termijn geen schriftelijk verweer wordt ingediend door de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben zoals hierna verder omschreven, wordt de beslissing tot het opleggen van een boete door het sanctionerend personeelslid definitief en onherroepelijk. Als de minderjarige, vader, moeder of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben de administratieve geldboete niet betalen binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend aan de vader, moeder en/of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben.
8. Het sanctionerend personeelslid neemt na ontvangst van het verweer binnen de 3 maanden een definitieve beslissing over de administratieve geldboete. Deze termijn kan eenmaal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd. Gedurende deze periode is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst en zijn de minderjarige, de vader, moeder en/of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben niet verplicht om de administratieve geldboete te betalen.
9. De definitieve beslissing over de administratieve geldboete na ontvangst van een tijdig ingediend verweer wordt via een aangetekende brief of via gecertificeerde elektronische briefwisseling ter kennis gebracht. Vanaf de kennisgeving van de definitieve beslissing begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn te lopen van dertig dagen. De minderjarige evenals de vader, de moeder, of voogden die de minderjarige onder hun hoede hebben, beschikt in het geval hij niet akkoord gaat met de definitieve beslissing, over een termijn van 60 dagen na kennisgeving van deze beslissing om kosteloos een procedure op te starten voor de jeugdrechtbank. Als de minderjarige, de vader, moeder en/of voogden de administratieve geldboete niet betalen binnen de termijn, wordt de administratieve geldboete, vermeerderd met de administratieve kosten, bij dwangbevel ingevorderd. Het leidinggevende sanctionerende personeelslid vaardigt het dwangbevel uit en verklaart het uitvoerbaar. De dwangbevelen worden bij deurwaardersexploot met bevel tot betaling betekend.

De hoogte van de administratieve geldboetes hangt af van de inbreuk en/of het de eerste keer is. Na de kennisgeving van een inbreuk geldt er een periode van twaalf maanden waarbinnen een gelijkaardige inbreuk geteld wordt als tweede of volgende inbreuk. Na twaalf maanden zonder

overtreding valt de teller terug op nul. Meer informatie over de hoogte van de administratieve geldboetes vind je hier: delijn.be/geldboetes

6.1.6 SPECIFIEKE REGELS INZAKE CONTROLE

In geval van controle, dient de Reiziger steeds een Geldig Vervoerbewijs op een functionerende draager te kunnen voorleggen evenals de eventuele bijkomende documenten vermeld in de bijzondere voorwaarden van het uitgegeven Vervoerbewijs. De controleur van het Controlepersoneel kan de Reiziger vragen om de Persoonsgegevens evenals de veiligheidscode volledig zichtbaar te maken.

De controleur van het Controlepersoneel is gemachtigd om bij het controleren van tickets jouw gsm-nummer of een identiteitskaart (en bij gebrek aan een identiteitskaart een ander identificatiebewijs) te vragen. De nieuwe tickets via app of website staan op naam, dit dient overeen te stemmen met de naam op jouw Identiteitsbewijs. De Sms-Vervoerbewijzen kunnen via het gsm-nummer gecontroleerd worden.

6.2 WAT MAG JE TIJDENS JE REIS MEENEMEN?

6.2.1 HANDBAGAGES

Je mag als Reiziger op het Voertuig maximaal twee stuks handbagage meenemen van redelijke omvang, waaronder bijvoorbeeld koffers van normale grootte, een rugzak, een rolstoel, een kinderwagen, een boodschappenwagentje, een opgeplooid vouwfiets of een opgeplooid opvouwbaar step. Je moet zelf toezicht houden op jouw handbagage die je in een Voertuig van De Lijn meeneemt en in het bijzonder er gedurende de volledige reis over te waken dat de handbagage geen beletsel of belemmering kan vormen voor een vlot en veilig gebruik van het vervoermiddel door op één of andere manier een letsel of ongemak te berokkenen aan andere Reizigers. Bij schade veroorzaakt door jouw handbagage kan je aansprakelijk worden gesteld tenzij bewezen wordt dat de schade door een fout van De Lijn of een derde werd veroorzaakt.

De Chauffeur kan pakjes of voorwerpen weigeren die, wegens hun omvang, aard of reuk, de andere Reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Ook bij overbezetting kan de Chauffeur het vervoer van handbagage weigeren.

6.2.2 FIETSEN EN STEPS

Op de Kusttram is het vervoer van een fiets toegestaan. Je moet zelf jouw fiets op en af de Kusttram laden. Je dient per fiets een bijkomend Vervoerbewijs te valideren. Er worden maximaal 2 fietsen per Kusttram toegestaan en bij grote drukte kan de Chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op de Kusttram. Meer info vind je hier: delijn.be/nl/content/vervoerbewijzen/tickets/fietsticket

Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van fietsen en steps niet toegelaten. Een vouwfiets of opvouwbaar step mag wel gratis worden vervoerd op een Voertuig van De Lijn, indien deze vóór het opstappen volledig is opgeplooid, gedurende de volledige rit opgeplooid blijft en voldoet aan de regels van het vervoer van handbagage.

6.2.3 DIEREN

Dieren die zonder hinder op schoot kunnen worden gehouden, geleidehonden voor personen met een visuele handicap of honden die een politieambtenaar vergezellen, zijn gratis toegelaten op de Voertuigen van De Lijn.

Honden en katten die niet op de schoot kunnen worden gehouden zijn eveneens gratis toegelaten als ze aan de leiband worden gehouden en, als ze een gevaar voor de andere Reizigers zouden kunnen opleveren, een muilband dragen. Honden en katten die niet op de schoot worden gehouden moeten op de vloer zitten.

Je moet zelf toezicht houden op het dier dat je in een Voertuig van De Lijn meeneemt. Je kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de bevuiling veroorzaakt door jouw dier, tenzij

bewezen wordt dat de schade of de bevuiling door een fout van De Lijn of een andere partij werd veroorzaakt.

De Chauffeur kan dieren weigeren als ze een gevaar voor de andere Reizigers kunnen opleveren, of hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Ook bij overbezetting kan de Chauffeur het vervoer van dieren weigeren.

6.3 AANSPRAKELIJKHEID

Als aanvulling op de clausules inzake de aansprakelijkheid van De Lijn in onze verkoopsvoorwaarden (delijn.be/verkoopsvoorwaarden) wordt het volgende bepaald:

In de ruimste mate toegelaten door de wet, worden de buitencontractuele vorderingen tegen De Lijn en tegen (directe en indirecte) hulppersonen van De Lijn (waaronder personeelsleden en bestuurders) uitgesloten voor schade die verband houdt met de totstandkoming, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst met De Lijn, inclusief voor schade door zware fout. Deze hulppersonen zijn derde-begunstigden van dit beding.

Alle vorderingen, eisen of klachten die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, dienen uitsluitend te worden gericht tot De Lijn.

6.4 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

In het kader van haar dienstverlening verzamelt en verwerkt De Lijn Persoonsgegevens van haar klanten overeenkomstig de geldende wetgeving. De Lijn bekomt deze Persoonsgegevens ofwel rechtstreeks van de klant ofwel indirect via een partner van De Lijn.

De Lijn doet er alles aan om jouw privacy te beschermen. De Lijn sluit steeds de nodige overeenkomsten af met de derde partijen waarop het een beroep doet, en die in opdracht van De Lijn Persoonsgegevens verwerken. De privacy policy van De Lijn vind je hier: delijn.be/privacy

7 VRAGEN? VRAAG HET AAN DE KLANTENDIENST

Als je een vraag of een klacht hebt, zijn er verschillende manieren om de klantendienst van De Lijn te bereiken. Zij helpen je graag verder.

De “Vragen & Contact” pagina (help.delijn.be/hc) is de beste plaats om te starten. De website is 24 op 24 uur beschikbaar en bevat antwoorden op heel wat vragen die andere Reizigers hebben gesteld. Vind je je antwoord niet, dan is er een contactformulier om je vraag in je eigen woorden te stellen.

Meer informatie als je een voorwerp verloren hebt in een Voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn vind je hier: delijn.be/gevonden-voorwerpen

Heb je vragen over terugbetaling, opzegging en stopzetting van onze producten dan kan je deze vinden in onze verkoopsvoorwaarden via de volgende link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden

Geraak je niet tot een oplossing met de klantendienst van De Lijn, dan kan je je nog richten tot de Vlaamse Ombudsdienst: vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst