



Algemene reisvoorwaarden Vlaamse Vervoermaatschappij

Geldig vanaf 1 februari 2017



Goedgekeurd door de Raad van bestuur van De Lijn op 14 december 2016.

De Lijn - Motstraat 20 – 2800 Mechelen
RPR Mechelen: 0242.069.537 - BTW nr: BE 242069537

INLEIDING	6
1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS	11
1.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen.....	11
1.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers.....	12
1.3. Rechten en plichten van De Lijn.....	14
2. VERVOERBEWIJZEN	15
2.1. Biljetten.....	15
2.1.1. Omschrijving.....	15
2.1.2. Tariefbepaling.....	15
2.1.3. Verkoopkanalen.....	15
2.1.4. Ontwaarding.....	15
2.1.5. Geldigheid.....	15
2.1.6. Overstappen.....	16
2.1.7. Terugbetaling.....	16
2.1.8. Groepsbiljet.....	16
2.1.9. Biljet Fiets.....	17
2.2. SMS-Ticketing.....	17
2.2.1. Omschrijving.....	17
2.2.2. Tariefbepaling.....	17
2.2.3. Verkoopkanalen.....	17
2.2.4. Ontwaarding.....	18
2.2.5. Geldigheid.....	18
2.2.6. Overstappen.....	19
2.2.7. Terugbetaling.....	19
2.2.8. Verzakingsrecht.....	19
2.2.9. Verwerking persoonsgegevens.....	19
2.2.10. klantendienst.....	20
2.2.11. Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets.....	20
2.3. Lijnkaarten.....	20
2.3.1. Omschrijving.....	20
2.3.2. Tariefbepaling.....	20
2.3.3. Verkoopkanalen.....	21
2.3.4. Ontwaarding.....	21
2.3.5. Geldigheid.....	21
2.3.6. Overstappen.....	21
2.3.7. Terugbetaling.....	21
2.4. Niet-magnetische abonnementen.....	22
2.4.1. Omschrijving.....	22
2.4.2. Tariefbepaling.....	22
2.4.3. Buzzy Pazz en Omnipas.....	23

2.4.4.	Abonnementen tegen verminderd tarief.....	23
2.4.4.1.	Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar	23
2.4.4.2.	Buzzy Pazz 6-11 jaar	25
2.4.4.3.	Omnipas 65+	25
2.4.4.4.	VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)	25
2.4.4.5.	VT-abonnement	26
2.4.4.6.	Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden	26
2.4.4.7.	VDAB-jobpas	27
2.4.4.8.	Dina-abonnement	27
2.4.4.9.	Buzzy-Pazz en Omnipas voor personen met een handicap	28
2.4.5.	Verkoopkanalen	29
2.4.5.1.	In de Lijnwinkel	29
2.4.5.2.	Schriftelijk via de dienst abonnementen	29
2.4.5.3.	Online abonnementen.....	30
2.4.6.	Verlenging	31
2.4.6.1.	Bij aankoop in een Lijnwinkel:	31
2.4.6.2.	Bij verzending per post:	32
2.4.6.3.	Bij aankoop via internet "online"	32
2.4.6.4.	Verlenging abonnementen tegen verminderd tarief.....	32
2.4.7.	Ontwaarding	33
2.4.8.	Geldigheid	33
2.4.9.	Laattijdige uitreiking	34
2.4.10.	Opzegging - terugbetaling.....	34
2.4.10.1.	Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement	35
2.4.10.2.	Terugbetaling bij overlijden	35
2.4.10.3.	Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing	35
2.4.10.4.	Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief:	36
2.4.11.	Verlies of beschadiging - duplicaat	36
2.4.12.	Wettelijke werkgeversbijdragen	37
2.5.	Magnetische abonnementen.....	37
2.5.1.	Omschrijving	37
2.5.2.	Gebruiksvoorwaarden.....	37
2.5.3.	Tariefbepaling	38
2.5.4.	Verlies, diefstal of beschadiging.....	38
2.5.5.	Soorten.....	38
2.6.	Dagpassen	39
2.6.1.	Omschrijving	39
2.6.2.	Tariefbepaling	39
2.6.3.	Verkoopkanalen	39
2.6.4.	Ontwaarding	39
2.6.5.	Geldigheid	40
2.6.6.	Terugbetaling	40
2.6.7.	De 14-dagenpas	40
2.7.	Vrijkaarten.....	41
2.7.1.	Omschrijving	41
2.7.2.	Ontwaarding	41
2.7.3.	Vrijverkeerkaart De Lijn	41
2.7.4.	Vrijkaart De Lijn.....	41
2.7.5.	Kaart Kosteloze Begeleider	41

2.7.6.	Vervoer van Politie.....	42
2.7.7.	Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur	42
2.7.8.	Personen met een visuele handicap	42
2.8.	Gecombineerde vervoerbewijzen/specifieke stadstarieven	42
2.8.1.	Omschrijving	42
2.8.2.	Tariefbepaling	42
2.8.3.	Specifieke stadstarieven	43
2.8.3.1.	Brussel : JUMP.....	43
2.8.3.2.	Brussel: MTB-abonnement	43
2.8.4.	NMBS - De Lijn.....	44
2.8.4.1.	Treinkaart NMBS - De Lijn.....	44
2.8.4.2.	Biljetten NMBS + De Lijn: B-dagtrip, B-evenement	44
2.8.4.3.	Railease	44
2.8.4.4.	Euregio-ticket.....	45
2.9.	Vervoerbewijzen op maat.....	45
2.9.1.	Omschrijving	45
2.9.2.	Tariefbepaling	45
2.9.3.	Geldigheid	45
2.9.4.	Soorten.....	45
2.9.5.	Procedure.....	46
2.10.	M-ticket.....	46
2.10.1.	Omschrijving	46
2.10.2.	Tariefbepaling	46
2.10.3.	Verkoopkanalen	46
2.10.4.	Ontwaarding	47
2.10.5.	Geldigheid	47
2.10.6.	Overstappen.....	48
2.10.7.	Terugbetaling	48
2.10.8.	Herroepingsrecht	48
2.10.9.	Verwerking persoonsgegevens	48
2.10.10.	Klantendienst	49
2.10.11.	Bijzondere controleprocedure inzake M-Tickets	49
2.11.	Derde betalersystemen.....	49
2.11.1.	Omschrijving	49
2.11.2.	Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen	50
2.11.3.	Systeem 2: tussenkomst op kaarten	50
2.11.4.	Systeem 3: tussenkomst op biljetten.....	51
2.11.5.	Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)	51
2.11.6.	Systeem 5: Nieuwe Inwoners.....	51
3.	CONTROLES	52
3.1.	Controleprocedure.....	52
3.2.	Administratieve geldboetes	53
3.3.	Toezicht- en administratiekosten	54
3.3.1.	Reiziger zonder geld:.....	54

3.3.2. Terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar (II.4.10).....	54
3.3.3. Aanmaak van een duplicaat van een abonnement of een gelijkgesteld gepersonaliseerd vervoerbewijs	54
4. DIVERSEN	54
4.1. Reiziger zonder (gepast) geld.....	54
4.1.1. Reiziger zonder geld	54
4.1.2. Reiziger zonder gepast geld	55
4.1.3. Bij overstap	55
4.2. Belbus reglement	55
4.3. Ontwaardingsapparatuur defect	56
4.4. Gevonden voorwerpen	56
5. MOBIB-KAART:	56
5.1. Administratiekost en geldigheid	57
5.2. Niet ontvangen MOBIB kaart.....	57
5.3. Defecte kaart.....	57
5.4. Klachten ivm het gebruik of de inhoud van de kaart.....	58
5.5. Eigendomsrecht	58
5.6. Gebruik.....	58
5.7. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	58

INLEIDING

Het personeel van De Lijn ziet er op toe dat de reizigers, en het publiek in het algemeen, de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden De Lijn naleven.

Opmerkingen vooraf:

Voor de derde persoon enkelvoud wordt in deze “Algemene reisvoorwaarden” de mannelijke vorm “hij” gebruikt. De enige bedoeling is om niet in gezochte hij/zij-constructies te verzeilen. Dat taalkundig genus heeft niets te maken met het geslacht van bijvoorbeeld een chauffeur of een reizigster.

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in addendum 1: “Tarieven De Lijn”, geldig vanaf 1 februari 2016 en worden altijd uitgedrukt in euro.

Een aantal begrippen uit deze “Algemene reisvoorwaarden” worden hierna uitgelegd.

Definities

In de ‘Algemene reisvoorwaarden De Lijn’ gelden de hierna opgesomde definities:

- abonnee: reiziger die voor zijn verplaatsing met De Lijn gebruik maakt van een abonnement
- afstandsontwaarder: ontwaardingstoestel dat bij de deur geïnstalleerd is en dat door de reiziger zelf bediend wordt
- belbus: bus voor vraagafhankelijk, geregeld vervoer, rijdt enkel uit na voorafgaande boeking door een reiziger, en bedient uitsluitend de haltes waarvoor op voorhand een aanvraag gedaan is
- bijzondere vorm van geregeld vervoer: geregeld vervoer van bepaalde categorieën reizigers met uitsluiting van andere reizigers, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers mogen op- of afstappen. De bijzondere vormen van geregeld vervoer omvatten onder meer het vervoer van werknemers van en naar het werk, of het vervoer van scholieren en studenten van en naar hun onderwijsinstelling.
- Buzzy Pazz: abonnement voor jongeren van 6 tot en met 24 jaar, er wordt onderscheid gemaakt in een Buzzy Pazz 6-11 jaar en een Buzzy Pazz 12-24 jaar
- chauffeur: bestuurder van een tram of bus van De Lijn
- controlepersoneel: personeel door de minister aangesteld en belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene reisvoorwaarden De Lijn. Het beschikt over een door de directeur-generaal van de Vlaamse Vervoermaatschappij ondertekend legitimatiebewijs.
- daluren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 9 en 16 uur en vanaf 19 uur tot 6u.
- De Lijn: commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij (VVM)

- dienstregeling: tabel per lijn met vertrek- en aankomsttijden aan de belangrijkste haltes van de voertuigen van De Lijn, bestemd voor het geregeld vervoer
- DINA: dienst van De Lijn die abonnementen met korting aflevert in ruil voor het inleveren van een nummerplaat van een personenwagen.
- entiteit: exploitatie-éénheid van De Lijn (Antwerpen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant, Limburg, West-Vlaanderen)
- 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
- externe voorverkoop: verkoop van o.a. kaarten of dagpassen door derden, zoals o.a. krantenwinkels, buurtwinkels, supermarkten, NMBS-stations, ...
- FOD: Federale Overheidsdienst
- gebied: deel of geheel van het vervoergebied van De Lijn, waar een bepaald tarief en dienstregeling gelden
- geldigheidsduur: de duur uitgedrukt in dagen of maanden waarbinnen een vervoerbewijs geldig is
- geprecodeerd vervoerbewijs: magnetisch vervoerbewijs waarbij de soort en de waarde op voorhand in de magneetstrip vastgelegd zijn. De aanmaak van deze vervoerbewijzen gebeurt uitsluitend door de producent van de vervoerbewijzen, of in de hoofdzetel van de entiteit.
- geregeld vervoer: stads- of streekvervoer van personen, met een bepaalde regelmaat en op een bepaald traject, waarbij op vooraf vastgelegde halteplaatsen reizigers kunnen op- of afstappen. Dit vervoer is voor iedereen toegankelijk.
- gezin: alle personen die officieel op eenzelfde adres wonen. Verwanten die niet officieel op hetzelfde adres wonen, worden niet als gezinsleden beschouwd. De samenstelling van een gezin kan uitsluitend worden aangetoond op basis van een attest gezinssamenstelling uitgereikt door de dienst bevolking van de gemeente of via een uittreksel uit <https://mijndossier.rrn.fgov.be/>, deze attesten mogen maximaal 2 maanden oud zijn.
- groepsbiljet: biljet voor groepen vanaf 5 personen die samen reizen gedurende de volledige verplaatsing
- halte: stopplaats van het geregeld vervoer, aangeduid met een haltebord, waar reizigers mogen op- of afstappen
- hoofdontwaarder: ontwaardingstoestel dat bij de chauffeur opgesteld staat en dat door de chauffeur bediend wordt
- lijn van geregeld vervoer: de combinatie voor de bediening van haltes in het geregeld vervoer, aangeduid met een uniek lijnnummer

- Lijnwinkel: voorverkooppunt van De Lijn
- 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
- magneetkaart: een kaart ter grootte van een bankkaart (ongeveer 86 mm x 54 mm), voorzien van een magneetstrip. De magneetstrip kan door de ontwaardingsapparatuur van De Lijn gelezen en beschreven worden.
- magnetisch abonnement: abonnement onder de vorm van een magnetisch vervoerbewijs
- magnetisch vervoerbewijs: vervoerbewijs onder de vorm van een magneetkaart, die kan ontwaard worden.
- militairen: alleen de Belgische militairen van de Belgische overheid
- MIVB / STIB: Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Maatschappij die het stadsvervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert. STIB is de afkorting van de Franstalige benaming: Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles.
- M-ticketing : elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-Leverancier op een smartphone kunnen worden aangekocht
- Multimix : magnetisch vervoerbewijs waarmee u gedurende 1 dag onbeperkt gebruik kunt maken van de Kusttram en alle voertuigen in West-Vlaanderen. Deze pas is geldig voor maximum 2 volwassenen (vanaf 12 jaar) en 3 kinderen (6 t.e.m. 11 jaar)
- 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
- pluskaart: een magnetisch vervoerbewijs voor een heen- en terugverplaatsing naar een evenement of een attractie gecombineerd met een inkomkaart voor dat evenement of deze attractie
- Omnipas 25-64 jaar: abonnement voor personen vanaf 25 jaar tot en met 64 jaar
- Omnipas 65+ : abonnement voor personen die de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben
- ontwaarden: het geheel of gedeeltelijk verminderen van de waarde van een magnetisch vervoerbewijs om de ritprijs te betalen. Ontwaarden gebeurt in de ontwaardingtoestellen die op de voertuigen van De Lijn geplaatst zijn.
- ontwaardingsapparatuur: apparatuur op de voertuigen voor het schrijven, lezen, magnetiseren, ontwaarden en registreren van magnetische vervoerbewijzen
- overstappen: is het door de reiziger gebruik maken van twee of meer voertuigen binnen een bepaalde tijd om het bestemmingspunt van zijn reis te bereiken,

- post paid: betaalwijze waarbij de telecom operator op geregelde tijdstippen de geleverde diensten aan de klant factureert
- prepaid: betaalwijze waarbij een klant van een telecom operator de door de telecom operator geleverde diensten betaalt via het oplaadbare beltegoed op zijn SIM-kaart
- psychotrope stof: stof die wijzigingen in de zielstoestand of in de geestelijke functies aanbrengt
- registreren: het lezen en schrijven van een magnetisch vervoerbewijs 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: biljet- of kaartreiziger die voor het verstrijken van de tijdslimiet, van voertuig verandert om zijn reis verder te zetten of om terug te keren
- ritprijs: voor biljet- en kaartreiziger, 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.
- spitsuren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur
- SIM-kaart: een vooraf betaalde en vooraf geactiveerde kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een mobiel communicatietoestel en dat toegang geeft tot de diensten van de telecomoperator;
- sms-ticket : Elektronisch vervoerbewijs in de vorm van een sms die bij bepaalde operatoren kan aangekocht worden.
- stadslijn: lijn van geregeld vervoer die hoofdzakelijk een stadsgebied bedient
- stadsgebied: de stadsgebieden in Vlaanderen zijn Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout
- TEC: Transport en Commun. Commerciële benaming van SRWT (société régionale Wallonne du transport), maatschappij die het stads- en streekvervoer in het Waals Gewest organiseert.
- telecomoperator: de telecomoperator die deelneemt aan sms-ticketing, zoals aangegeven door De Lijn en middels wiens sms-diensten de reizigers sms-tickets kunnen bestellen;
- tijdslimiet: de tijd tot wanneer een vervoerbewijs geldig is
- tijdstarief: principe waarbij een ontwaarding of een registratie van een biljet of een kaart, rekening houdend met de tijdslimiet, recht geeft op vrij reizen en overstappen

- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- verkoopautomaat: toestel waarbij de reiziger zelf een magnetisch vervoerbewijs kan aankopen. De Lijn heeft verkoopautomaten geplaatst nabij een aantal drukke openbaar vervoerpunten in o.a. Antwerpen, Gent, Oostende, Brugge, Sint-Niklaas, Mechelen, Blankenberge, ...
- 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 het geregeld vervoer van De Lijn
- VG-statuut : Mensen met een leefloon of inkomensgarantie, een gewaarborgd inkomen, asielzoekers en jongeren begeleid door een voorziening van de Bijzondere Jeugdzorg. Met dit statuut komt men in aanmerking voor een jaarabonnement aan verminderd tarief.
- VT-statuut: statuut erkend door het ziekenfonds waardoor iemand in aanmerking komt voor verhoogde terugbetaling in de gezondheidszorg. Met dit statuut komt men ook in aanmerking voor een abonnement aan verminderd tarief.
- voertuig van De Lijn: elk publiek toegankelijk voertuig dat wordt ingezet voor het geregeld vervoer dat door De Lijn wordt georganiseerd
- voorverkoop: elke verkoop van een vervoerbewijs die niet via een chauffeur gebeurt
- vraagafhankelijk geregeld vervoer: geregeld vervoer binnen een bepaald bedieningsgebied, waarbij de theoretisch vastgelegde ritten enkel na voorafgaandelijke boeking door de reizigers effectief worden uitgevoerd. Dit vervoer wordt meestal uitgevoerd door een belbus.
- vrijkaart: elk document dat recht geeft op gratis vervoer op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn. Een vrijkaart kan zowel door een openbaarvervoerbedrijf als door een andere instantie worden uitgereikt.
- Kaart voor verhoogde tegemoetkoming: Kaart voor weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen. De kaart voor verhoogde tegemoetkoming wordt door de NMBS uitgereikt op basis van een attest afgeleverd door de mutualiteit, aan personen met een verhoogde tussenkomst op hun gezondheidskosten. Deze kaart werd vervangen door de "verhoogde tegemoetkomingskaart". Hiermee kunnen zij een abonnement bekomen aan sociaal tarief.

1. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS

1.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen

1.1.1. Het is niet toegestaan volgens art 64, van het besluit van de Vlaamse Regering (=BVR) van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om :

- de infrastructuur, de installaties, de apparatuur of de voertuigen van de VVM te bevuilen of er oneigenlijk gebruik van te maken
- in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM de dienst van de VVM te belemmeren
- op de sporen, in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM een stof te werpen of achter te laten
- in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM in het bezit te zijn van een voorwerp dat of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan bevuilen, hinderen of ongemak berokkenen
- in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM de openbare orde te verstoren, dan wel de rust van de aldaar aanwezigen ernstig te verstoren door :
 - klaarblijkelijke staat van openbare dronkenschap of beneveling door verdovende middelen of psychotrope stoffen;
 - klaarblijkelijke staat van onzindelijkheid;
 - ongewenste fysieke contacten;
 - beledigende, onzedelijke, intimiderende of bedreigende uitlatingen of handelingen;
- te roken in de voertuigen, in de schuilhuisjes en in de andere overdekte openbare ruimtes van de VVM , met behoud van de toepassing van de bepalingen van het koninklijk besluit van 15 mei 1990 tot het verbieden van het roken in bepaalde openbare plaatsen;
- zich zonder toestemming toegang te verschaffen tot de dienstlokalen en doorgangen die voor het publiek verboden en als dusdanig aangegeven zijn;
- misbruik te maken van de reservatiemogelijkheden bij de centrale voor vraagafhankelijk vervoer, zoals ze worden bepaald door de minister, met inbegrip van de daaraan verbonden voorwaarden;
- zich over de veiligheidsafsluitingen of -markeringen van de perrons te buigen of te begeven;
- te weigeren gevolg te geven aan de aanwijzingen die door bestuurders van de voertuigen of door het personeel van De Lijn worden gegeven om de hierboven en hierna vermelde bepalingen te volgen.

1.1.2. Het is niet toegestaan volgens art 65, van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:

- de infrastructuur, de installaties of de apparatuur van de VVM te beschadigen of te ontregelen
- de voertuigen van de VVM te hinderen, te doen vertragen of te beschadigen
- de seinen van de VVM aan te raken of de zichtbaarheid ervan te belemmeren
- de elektrische leidingen en installaties van de VVM aan te raken
- in de voertuigen, aan de haltes of in de openbare ruimtes van de VVM in het bezit te zijn van een voorwerp dat of een stof die, klaarblijkelijk en onmiddellijk, personen kan kwetsen, of hen aan een ander gevaar voor hun fysieke integriteit kan blootstellen.

1.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers

1.2.1. Reizigers kunnen gebruik maken van de bussen en trams bestemd voor het geregeld vervoer van De Lijn. Deze voertuigen rijden volgens de dienstregelingen of worden volgens behoefte ingelegd.

1.2.2. Reizigers zijn verplicht om vooraan in te stappen. De verplichte instap vooraan geldt alleen voor bussen, niet voor trams. De busreizigers die vooraan instappen, moeten hun vervoerbewijs tonen aan de chauffeur. Reizigers met een kinderwagen of rolstoel mogen op een bus aan elke deur instappen.

1.2.3. Zodra een reiziger in een voertuig van De Lijn plaatsneemt, moet hij in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs of van een geldige vrijkaart. Hij moet het vervoerbewijs al naar gelang het type vervoerbewijs, laten zien, ontwaarden of registreren bij opstap. Het vervoerbewijs moet geldig zijn voor de volledige rit die hij ermee aflegt. De reiziger moet zijn geldig vervoerbewijs of zijn geldige vrijkaart gedurende de hele reis bewaren en steeds kunnen tonen aan de personen die met de controle zijn belast. De reiziger moet steeds zijn identiteit kunnen bewijzen (art 66 §1 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007).

1.2.4. De reiziger zonder geld of zonder gepast geld moet dat aan de bestuurder melden als hij in het voertuig stapt. De reiziger moet het voor die rit verschuldigde bedrag en de administratiekosten (geen administratiekosten voor een reiziger zonder gepast geld) betalen aan de VVM binnen een termijn van veertien dagen. Als hij niet betaalt binnen die termijn, wordt dat gelijkgesteld met een overtreding van punt 1.2.3 van deze Algemene reisvoorwaarden, zijnde een reiziger zonder geldig vervoerbewijs of geldige vrijkaart. Zie ook punt IV.1.2 (art 66§2 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007)

1.2.5. Als meerdere personen met één geldig vervoerbewijs samen reizen, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch iemand zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers het vervoerbewijs gedurende de rest van de reis bewaren.

- 1.2.6. Kinderen tot en met 5 jaar reizen altijd gratis, zonder vervoerbewijs. Zij dienen altijd vergezeld te zijn door een persoon van 12 jaar of ouder
- 1.2.7. Het is niet toegestaan volgens art 67, van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:
- tijdens de rit de bestuurder of een ander personeelslid van VVM te misleiden door loos alarm te slaan, of op een andere wijze;
 - de deuren te blokkeren of ertegen te leunen;
 - uit het voertuig een voorwerp of een stof te werpen;
 - de aangegeven regels voor het exclusieve gebruik van de deuren van de voertuigen van de VVM niet na te leven;
 - te weigeren om gevolg te geven aan de aanwijzingen van de bestuurders van de voertuigen of door de personen die belast zijn met het toezicht van bovenstaande en hierna volgende artikels.
- 1.2.8. Het is niet toegestaan volgens art 68 van het BVR van 14 mei 2004, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, om:
- in of uit het voertuig te stappen voor het volledig stilstaat of als het aan het manoeuvreren is;
 - misbruik te maken van het noodsein;
 - 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;
 - gebruik te maken van een vervalst vervoerbewijs, van een vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een vervalste verminderingskaart;
 - 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.
- 1.2.9. De reiziger mag tijdens de rit de chauffeur niet hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren.
- 1.2.10. De reiziger wordt verzocht zijn zitplaats af te staan aan personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen en reizigers met jonge kinderen. Deze personen hebben voorrang om in het voertuig te stappen.
- 1.2.11. 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 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 die niet op de schoot worden gehouden moeten op de vloer zitten. De reiziger moet zelf toezicht houden op het dier dat hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de bevuiling veroorzaakt door zijn dier dat hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade of de bevuiling door de schuld van De Lijn of een andere partij werd veroorzaakt.

- 1.2.12. De reiziger mag gratis handbagage meenemen (maximaal twee koffers van normale grootte), met inbegrip van een rolstoel, kinderwagen of boodschappenwagentje. De reiziger moet zelf toezicht houden op de handbagage die hij in een voertuig van De Lijn meeneemt. Hij kan aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door zijn handbagage die hij in een voertuig meeneemt, tenzij bewezen wordt dat de schade door de schuld van De Lijn werd veroorzaakt.
- 1.2.13. Op de Kusttram is het vervoer van een fiets toegestaan. De reiziger moet zelf zijn fiets op en af de Kusttram laden. Per fiets moet het vervoerbewijs "Fiets" worden afgeleverd. Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten. Een vouwfiets wordt wel gratis vervoerd op de diensten van De Lijn. Voorwaarde is wel dat de vouwfiets opgevouwen wordt en voldoet aan de regels van het vervoer van handbagage (zie 1.2.12).
- 1.2.14. Wanneer niet voldaan is aan de minimumnormen inzake geregeld vervoer (decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg, art 5), kan de reiziger klacht indienen overeenkomstig de bepalingen van het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van personenvervoer over de weg en het besluit van de Vlaamse Regering van 29 november 2002 betreffende de basismobiliteit in het Vlaamse Gewest. Indien de klacht gegrond is, betaalt De Lijn een vergoeding uit, behoudens wanneer de tekortkoming te wijten is aan een niet voorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis, ontstaan buiten de wil van de VVM.
- 1.2.15. Het is een reiziger niet toegestaan te drinken of te eten op de voertuigen van De Lijn.

1.3. Rechten en plichten van De Lijn

De Lijn heeft als taak het organiseren van personen vervoer in Vlaanderen volgens het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, gewijzigd bij besluit 26 januari 2007.

- 1.3.1. De chauffeur mag als de exploitatieomstandigheden het toelaten, een rolstoelgebruiker helpen bij het in- of uitstappen van een voertuig, op voorwaarde dat dit zijn eigen veiligheid, en de veiligheid van de rolstoelgebruiker of anderen niet in gevaar brengt. Een toegankelijke rit moet voorafgaandelijk gereserveerd worden.
- 1.3.2. De chauffeur vraagt aan de reizigers om zo plaats te nemen in het voertuig dat de maximale bezetting van het voertuig mogelijk is. Hij weigert reizigers als het voertuig volzet is.
- 1.3.3. 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 Algemene Reisvoorwaarden van De Lijn niet volgen.
- 1.3.4. De chauffeur kan dieren weigeren als ze een gevaar voor de andere reizigers kunnen opleveren, of hen kunnen bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van dieren weigeren.

- 1.3.5. De chauffeur kan pakjes of voorwerpen weigeren die, wegens hun omvang, aard of reuk, de andere reizigers kunnen kwetsen, bevuilen, hinderen of ongemak bezorgen. Bij overbezetting kan de chauffeur het vervoer van bagage weigeren.

2. VERVOERBEWIJZEN

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in bijlage 1: Tarieven De Lijn - geldig vanaf 1 februari 2017. De tarieven worden altijd uitgedrukt in euro.

2.1. Biljetten

2.1.1. Omschrijving

Het biljet is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een magneetkaart. Het is geldig voor een rechtstreekse verplaatsing of een verplaatsing met één of meerdere geldige overstappen.

2.1.2. Tariefbepaling

Voor een verplaatsing met een biljet betaalt de reiziger een vast tarief.

2.1.3. Verkoopkanalen

De biljetreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een biljet aanschaffen. Hij kan dit doen via de chauffeur of via voorverkoop.

Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten of de Lijnwinkels.

De plaats van aankoop genereert geen onderscheid in tarief.

2.1.4. Ontwaarding

Biljetten die in voorverkoop zijn aangekocht, moeten op het voertuig ontwaard of geregistreerd worden.

De reiziger moet zijn biljet bij elke opstap ontwaarden of registreren voor het traject dat hij met het voertuig wenst af te leggen.

2.1.5. Geldigheid

Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbepaald reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen die 60 minuten, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na die 60 minuten mag hij niet meer overstappen.

De tijdslimiet wordt op het biljet afgedrukt. Het is de tijdsaanduiding op de ontwaardingsapparatuur die de tijdslimiet bepaalt.

Een biljet is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

De reiziger die de onmiddellijke betaling van de ritprijs weigert, kan uit het voertuig worden gezet. Uitzondering geldt hier echter voor jongeren tot en met 15 jaar. Voor deze reizigers, alsook voor de reizigers zonder geld of zonder gepast geld, wordt de procedure "reiziger zonder (gepast) geld" toegepast (zie hoofdstuk IV.1).

2.1.6. Overstappen

De reiziger kan voor het verstrijken van de tijdslimiet onbeperkt overstappen op een ander voertuig van De Lijn (behalve op de snellijnen van Limburg).

Bij elke overstap moet zijn biljet opnieuw geregistreerd worden .

De geldige overstapvoorwaarden zijn:

- een overstap moet gebeuren vóór het verstrijken van de tijdslimiet (hoofdstuk 2.1.5)
- een overstap kan ten vroegste twee minuten na de laatste ontwaarding of de aanmaak van het vervoerbewijs

Terugkeren wordt eveneens als een overstap beschouwd indien aan de overstapvoorwaarden voldaan is.

Als aan de overstapvoorwaarden voldaan is, mag het wisselen van voertuig overal gebeuren, zelfs indien de opeenvolgende lijnen elkaar niet kruisen, en ongeacht de afstand tussen de afstaphalte van het ene voertuig en de opstaphalte van het volgende voertuig.

Zolang aan de geldigheidsvoorwaarden voldaan is, mag de reiziger een onbeperkt aantal keren overstappen.

2.1.7. Terugbetaling

Een biljet wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Als een biljet geweigerd wordt door de ontwaardingsapparatuur, wordt het onder bepaalde voorwaarden vervangen.

De chauffeur vervangt enkel biljetten met vermelding "Contacteer chauffeur", en biljetten waarvan visueel of magnetisch nog ondubbelzinnig de waarde kan bepaald worden.

De overige biljetten worden door de directie van De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat het biljet opzettelijk beschadigd is
- dat het biljet zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, saldo, ontwaarding) op het biljet of de magneetstrip onleesbaar zijn.

2.1.8. Groepsbiljet

Het groepsbiljet is bestemd voor groepen vanaf 5 personen die gedurende de volledige verplaatsing samen reizen.

Een groepsbiljet kan aangeschaft worden op het voertuig, in de Lijnwinkels of via de AVM.

Het tarief van een groepsbiljet wordt bepaald op basis van een vast tarief per persoon per rit.

2.1.9. Biljet Fiets

Het vervoerbewijs Fiets geldt voor het meenemen van een fiets op de Kusttram. De reiziger moet zelf zijn fiets in- en uitladen. Op andere diensten van De Lijn is het vervoer van een fiets niet toegelaten.

Het vervoerbewijs Fiets is geldig binnen de tijdslimiet en zolang aan de geldigheidsvoorwaarden voldaan is.

Het vervoerbewijs Fiets wordt verkocht door de chauffeur of in de Lijnwinkels in West-Vlaanderen.

Er worden maximaal 2 fietsen per voertuig toegestaan. Bij grote drukte kan de chauffeur beslissen om geen fietsen toe te laten op het voertuig.

2.2. sms-Ticketing

2.2.1. Omschrijving

Sms-tickets zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een sms-bericht, die kunnen worden aangekocht via het verzenden van een sms-bericht per gsm door de reizigers die gerechtigd zijn op de sms-diensten van een telecomoperator.

2.2.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een sms-ticket aanvragen van 60 minuten dat hem recht geeft op een uur reistijd.

Bij de prijs van het sms-ticket moet het bedrag bijgeteld worden dat door de telecomoperator wordt aangerekend voor het versturen van het sms-bericht.

Sms-berichten met foutmeldingen worden niet aangerekend aan de reiziger die een sms-ticket heeft aangevraagd.

2.2.3. Verkoopkanalen

De betaling van het sms-ticket geschiedt via de telecomoperator.

Om een geldig sms-ticket aan te kopen moet de reiziger een sms-bericht verzenden naar het verkort nummer 4884, met de boodschap: 'DL'

Het gebruik van hoofdletters en kleine letters is toegelaten (bvb, 'DL', 'dl', 'DI', ...) evenals van spaties voor, in en achteraan (bvb, ' DL ', ' dl ', ' DL ', ...).

Foutieve boodschappen (bvb, 'DLA', 'DLL') worden niet aanvaard. Voor deze boodschappen worden geen sms-tickets afgeleverd. De aanvragende reiziger zal hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

Een sms-ticket kan niet worden aangekocht via buitenlandse telecomoperatoren.

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

Wanneer de reiziger een sms-bericht met een geldige boodschap naar het verkorte nummer heeft verzonden en de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt, ontvangt de reiziger een sms-ticket met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het sms-ticket identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het sms-ticket;
- de prijs van het sms-ticket.

Wanneer omwille van technische redenen of ingevolge onvoldoende beltegoed, geen sms-ticket aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door een foutmelding per sms-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

De sms-ticketreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een sms-ticket aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn sms-ticket moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

2.2.4. Ontwaarding

De reiziger met een sms-ticket ontwaardt niet. Hij moet wel het sms-bericht tonen aan de chauffeur bij opstap. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

2.2.5. Geldigheid

Sms-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met dien verstande dat sms-tickets niet kunnen worden gebruikt bij evenementen (tenzij anders vermeld) op de lijnen van geregeld vervoer in Antwerpen waarvoor een bijzonder nachttarief geldt en met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

Per sms-bericht dat door een reiziger wordt verzonden, ontvangt de reiziger 1 sms-ticket, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over voldoende beltegoed beschikt.

De ontvangst van een sms-ticket geeft recht op een reistijd van 60 minuten. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw sms-ticket/vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen sms-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een sms-ticket is steeds gekoppeld aan de SIM-kaart van de reiziger die een sms-ticket aankoopt, en niet aan diens gsm, zodat wanneer de SIM-kaart wordt vervangen tijdens de geldigheidsduur van een sms-ticket, ook het geldige sms-ticket verdwijnt.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde gsm sms-tickets aankopen. Voor iedere reiziger moet via een afzonderlijk sms-bericht een sms-ticket worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige sms-tickets (één sms-ticket per reiziger) die op één en dezelfde gsm worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. 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.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen sms-ticket, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de gsm of de afzonderlijke SIM-kaart aan een andere gebruiker;
- een sms-ticket door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

2.2.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het sms-ticket kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De sms-ticketreiziger moet zijn sms-ticket bij elke opstap spontaan en op duidelijk wijze tonen aan de chauffeur. Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag overstappen, hoeft dat niet. Indien het sms-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de chauffeur de reiziger vragen om het sms-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

2.2.7. Terugbetaling

De prijs van het sms-ticket en de kost van het sms-bericht waarmee het sms-ticket wordt aangevraagd worden onder geen enkel beding terugbetaald.

2.2.8. Verzakingsrecht

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

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van het sms-ticket te verzaken.

2.2.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van sms-tickets zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. Deze verwerking zal geschieden overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De verwerking van de persoonsgegevens van de sms-ticketreiziger heeft als doel en is noodzakelijk voor het verlenen van de sms-ticketingdienst en het ter beschikking stellen van sms-tickets.

Door het bestellen van sms-tickets per sms-bericht, verleent de reiziger op ondubbelzinnige wijze zijn toestemming tot de verwerking van zijn persoonsgegevens overeenkomstig de wet van 8 december 1992.

De Lijn evenals alle personen waarop De Lijn een beroep doet in het kader van haar dienstverlening en die voor haar rekening persoonsgegevens verwerken, hebben toegang tot de gegevens van de sms-ticketreiziger, met als enig doel het verlenen van de sms-ticketingdienst. De Lijn geeft in geen geval de persoonsgegevens van de sms-ticketreiziger aan derden door.

De sms-ticketreiziger beschikt over een recht tot toegang en verbetering van zijn persoonsgegevens en moet zich in dat kader tot de Helpdesk richten overeenkomstig volgend artikel 2.2.10.

2.2.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond sms-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (www.delijn.be) of bij de LijnInfo.

Bij problemen met een specifiek sms-ticket, kan de reiziger eveneens terecht bij de LijnInfo. De LijnInfo is bereikbaar op weekdays tussen 7u en 18u en op zaterdag van 10u tot 18u op het telefoonnummer 070 220 200 (0,30 euro/minuut).

2.2.11. Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets

De reiziger die gebruik maakt van een sms-ticket moet ten allen tijde zijn sms-ticket, alsook het tijdstip van ontvangst van het sms-ticket op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien het sms-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de gsm, kan de controleur de reiziger vragen om het sms-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de sms-ticketreiziger een geldig sms-ticket kunnen voorleggen. De sms-ticketreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig sms-ticket bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig sms-ticket voor te leggen.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van sms-tickets het gsm-nummer van de sms-ticketreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een sms-ticket kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een sms-ticket.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de sms-ticketreiziger zonder geldig sms-ticket .

2.3. Lijnkaarten

2.3.1. Omschrijving

De Lijnkaart is een onpersoonlijk vervoerbewijs in de vorm van een magneetkaart.

2.3.2. Tariefbepaling

Een Lijnkaart wordt verkocht tegen een bepaalde waarde (het saldo) waarvan per ontwaarding het overeenkomstige bedrag voor een rit wordt afgetrokken.

De Lijnkaart kan gebruikt worden voor verplaatsingen van 1 of meer personen die samen reizen.

Vanaf 5 personen die samen reizen is het voordeliger om gebruik te maken van een groepsbiljet (zie hoofdstuk II.1.8).

2.3.3. Verkoopkanalen

De kaart wordt verkocht in voorverkoop. Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten, Lijnwinkels of via externe voorverkoop (bijvoorbeeld krantenwinkels,...).

2.3.4. Ontwaarding

Kaarten moeten steeds ontwaard of geregistreerd worden.

De reiziger moet zijn kaart bij elke opstap ontwaarden of registreren.

2.3.5. Geldigheid

Aan deze verplaatsing is een tijdslimiet van 60 minuten gekoppeld. Voor het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij en onbepaald reizen en overstappen. De reiziger mag steeds zijn rit uitrijden, zelfs al wordt de tijdslimiet hiermee overschreden. Indien de reiziger overstapt binnen die 60 minuten, dan mag hij ook deze rit beëindigen, zelfs als zou de tijdslimiet overschreden worden. Na die 60 minuten mag hij niet meer overstappen.

Elke ontwaarding of registratie wordt op de kaart gedrukt en het bedrag ervan wordt van het vorige saldo afgetrokken. Het laatste bedrag op de kaart is het nieuwe saldo. Tenzij bij defect van de apparatuur waardoor de ontwaarding niet wordt afgedrukt op de kaart.

Indien het saldo op de kaart onvoldoende is om de reis te betalen, en de reiziger nog één of meerdere kaart(en) van dezelfde soort bij zich heeft, kan het resterende bedrag met deze kaart(en) worden betaald.

Beschikt de reiziger niet over een tweede kaart, dan kan hij bij de chauffeur een saldokaart kopen voor het bedrag dat hij te weinig had op zijn eerste kaart.

Eventueel mag het tekort betaald worden met een kaart van dezelfde soort van een andere reiziger, op voorwaarde dat het saldo op deze kaart voldoende is. De betrokken reizigers moeten voor de rest van de rit samen blijven zodat ze bij controle alle vervoerbewijzen kunnen voorleggen.

Indien de Lijnkaart vol gedrukt is en er een positief saldo overblijft, wordt via de chauffeur of via een Lijnwinkel voor dit saldo een nieuwe kaart van dezelfde tariefklasse gemaakt. Dezelfde regeling voor de overdracht van een saldo wordt toegepast bij een nulsaldo als de reiziger nog een overstap wenst te maken.

2.3.6. Overstappen

Lijnkaarten volgen dezelfde regeling als een overstap biljet (hoofdstuk 2.1.6)

2.3.7. Terugbetaling

Een kaart wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies, of gedeeltelijk gebruik.

Als een kaart geweigerd wordt door de ontwaardingsapparatuur, wordt ze door de chauffeur enkel vervangen indien :

- het een kaart is met vermelding 'contacteer chauffeur' of

- het een kaart is waarvan de restwaarde ondubbelzinnig visueel of magnetisch kan bepaald worden

De overige kaarten worden door de directie van De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat de kaart opzettelijk beschadigd is
- dat de kaart zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, saldo, laatste ontwaarding) op de kaart of de magneetstrip onleesbaar zijn.

2.4. Niet-magnetische abonnementen

2.4.1. Omschrijving

Een abonnement is een vervoerbewijs op naam, dat gedurende een bepaalde geldigheidsduur geldig is op alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen. Een abonnement is ook geldig op sommige extra diensten ter gelegenheid van bepaalde evenementen.

2.4.2. Tariefbepaling

Abonnementen worden afgeleverd tegen een forfaitaire prijs afhankelijk van de leeftijd van de abonnementsnemer.

- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 6 jaar is en jonger is dan 12 jaar, kan een Buzzy Pazz -12 aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 12 jaar is en jonger is dan 25 jaar, kan een Buzzy Pazz 12 tot en met 24 jaar aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement 25 jaar is en jonger is dan 65 jaar, kan een Omnipas 25-64 jaar aankopen.
- Een abonnee, die op de eerste dag van geldigheid van zijn abonnement minstens 65 jaar is, kan een Omnipas 65+ jaar aankopen.

Tussen deze vier abonnementen is een prijsverschil.

De abonnementen zijn volledig en vooraf te betalen, hetzij contant of met de toegelaten betaalkaart, bij uitreiking in een Lijnwinkel, hetzij per overschrijving bij verzending per post, hetzij online met Visa, Mastercard, Atos Worldline of PC-Banking.

De prijs van de Buzzy Pazz of Omnipas wordt bepaald volgens de geldende tarieven op de eerste dag van geldigheid van het abonnement, ongeacht de aankoopdatum of de datum van de uitnodiging tot betaling. In geval van tariefwijziging moet de abonnee de nieuwe prijs betalen vanaf de eerste verlenging van zijn abonnement waarvan de begindatum op of na de datum van de invoer van de tariefwijziging valt

De Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar kunnen geldig zijn voor 1 maand, 3 maanden of 12 maanden, de Buzzy Pazz 6-11 jaar en de Omnipas 65+ zijn enkel te verkrijgen voor een geldigheidsduur van 12 maanden en hebben allen een variabele begindatum naar keuze van de reiziger. In het kader van combinatieabonnementen of derdebetalerssystemen (zie hoofdstuk 2.11) kunnen abonnementen met een afwijkende geldigheidsduur worden afgeleverd.

Wat aankoop- en gebruiksmodaliteiten betreft zijn de Buzzy Pazz en Omnipas gelijk.

2.4.3. Buzzy Pazz en Omnipas

Naast “Buzzy Pazz” of “Omnipas” en het logo van De Lijn vermeldt het abonnement de naam, de voornaam, de geboortedatum en het adres van de abonnee, de begin- en einddatum van de geldigheidsduur en de prijs.

2.4.4. Abonnementen tegen verminderd tarief

Onder bepaalde voorwaarden kunnen Buzzy Pazzen 12-24 jaar of Omnipassen 25-64 jaar aan bepaalde personen of doelgroepen worden afgeleverd tegen een verminderd tarief.

Een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar met vermindering volgt in het gebruik de gewone reglementering van de Buzzy Pazz of Omnipas tegen normaal tarief.

Als het verminderd tarief wordt toegekend op basis van een verminderingkaart, dan blijft de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar geldig gedurende gans zijn geldigheidsduur, zelfs al vervalt de geldigheidsduur van de gebruikte verminderingkaart. Het recht op gebruik van een abonnement tegen een verminderde prijs wordt uitsluitend bepaald op het moment van aankoop van het abonnement. Bij controle op het voertuig moet enkel de geldigheidsdatum van het abonnement en de identiteit van de abonnee nagegaan worden.

Indien de abonenthouder gerechtigd is op verschillende vormen van gratis vervoer zal het abonnement toegekend worden met de langste geldigheidsduur.

Bestaande abonnementen tegen verminderd tarief:

- Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar
- Buzzy Pazz 6-11 jaar
- Omnipas 65+
- VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)
- VT-abonnement (VT = Verhoogde tegemoetkoming)
- Gratis vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden
- VDAB-jobpas
- DINA-abonnement
- Buzzy-Pazz en Omnipas voor personen met een handicap

Elk abonnement wordt hierna in een afzonderlijk hoofdstuk besproken.

2.4.4.1. Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar

Als er binnen het gezin meerdere Buzzy Pazzen 12-24 jaar moeten aangekocht worden kan men gebruik maken van de Gezinskorting Buzzy Pazz 12-24 jaar. Enkel de abonnees die 12 jaar en jonger zijn dan 25 jaar en die deel uitmaken van hetzelfde gezin komen hiervoor in aanmerking. Abonnees jonger dan 12 komen dus niet in aanmerking voor de verrekening van gezinskorting.

De kortingen worden enkel toegekend indien de Buzzy Pazzen 12-24 jaar dezelfde begindatum en geldigheidsperiode hebben.

De korting wordt niet automatisch toegekend maar moet worden aangevraagd en bedraagt:

Type abonnement	Abonnement 1	Abonnement 2	Abonnement 3 en verder
1 maand	Volle prijs	20% korting	20% korting
3 maanden	Volle prijs	20% korting	20% korting
1 jaar	Volle prijs	20% korting	vast tarief

De kortingen kunnen rechtstreeks en onmiddellijk worden toegekend met terugwerkende kracht van maximaal 12 maanden op reeds aangekochte abonnementen.

De toegestane kortingen vervallen of worden herberekend indien één of meerdere van de betrokken Buzzy Pazen 12-24 jaar worden opgezegd.

Concreet betekent de toepassing van de korting binnen gezinsverband dat een ouder Buzzy Pazen 12-24 jaar kan aankopen voor alle kinderen die officieel bij deze ouder gedomicilieerd zijn en voor de eigen kinderen die niet op hetzelfde adres wonen maar waarvan het ouderschap bewezen is.

Er kan niet gecumuleerd worden met de kinderen van de partner die niet op het adres wonen en die geen verwantschap hebben met de ouder die de gezinskorting aanvraagt.

De Lijn baseert zich uitsluitend op het attest gezinssamenstelling of een uittreksel via de toepassing 'mijn dossier' voor de gezinsleden die officieel op hetzelfde adres wonen.

Voor de andere gezinsleden dient er een geboortecertificaat of een attest van erkenning of adoptie geleverd te worden, die de relatie als ouder aantoonen.

De geleverde bewijsstukken mogen maximaal 2 maanden oud zijn.

Combinaties van kortingen - hiërarchie:

- Wanneer een Buzzy Pazz uitgereikt wordt, kunnen er drie partijen zijn waarmee rekening moet gehouden worden voor de betaling, namelijk het gezin, een lokale overheid als derdebetaler voor zijn inwoners, en een andere derdebetaler, bv. de werkgever (zie ook hoofdstuk II.10).
- De Buzzy Pazen met tussenkomst van een derdebetaler (bv. werkgever of andere instantie die niet fungeert als lokale overheid) worden in het kader van de toekenning van gezinskortingen niet meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazen binnen het gezin.
- Bij tussenkomst van lokale overheden op bepaald segment binnen de categorie van de Buzzy Pazz (bv. Groep 15-20 jarigen) kan de gezinskorting enkel worden toegepast indien alle kinderen van het gezin binnen dit segment vallen.
- De gezinskorting is wel combineerbaar met de derdebetalerssystemen afgesloten met lokale overheden (Indien de lokale overheid tussenkomt op de volledige Buzzy Pazz doelgroep 12-24). Als een overeenkomst werd gesloten tussen De Lijn en een lokale overheid in het kader van het derdebetalerssysteem, waarbij de lokale overheid tussenkomt in de kostprijs van de Buzzy Pazen van haar inwoners, wordt eerst de gezinskorting toegepast. De tussenkomst door de lokale overheid wordt berekend op het resterend saldo. Als laatste wordt desgevallend de korting van de onderwijsinstelling verrekend.

- De abonnee betaalt steeds het resterende deel van de kostprijs van de Buzzy Pazzi, na verrekening van alle bovenstaande kortingen, en rekening houdend met de hiërarchie zoals die hierboven omschreven staat.
- In alle bovenstaande gevallen wordt er geen rekening gehouden met werkgeversbijdragen die achteraf aan de werknemer terugbetaald worden. De Lijn heeft hier geen zicht op en kan er bijgevolg geen rekening mee houden voor wat betreft de toekenning van de andere soorten kortingen. In zulke gevallen is het mogelijk dat iemand die in een gemeente of stad woont die een tussenkomst betaalt in de kostprijs van het abonnement, daarnaast ook nog een gedeelte van de kostprijs van zijn abonnement via zijn werkgever recupereert.
- Voor rechthebbende kinderen uit het bijzonder onderwijs wordt de Buzzy Pazz door de school betaald. In dit geval moeten de Buzzy Pazzi behandeld worden als abonnementen waarbij de werkgever een derdebetalersysteem afgesloten heeft met De Lijn. Buzzy Pazzi die op deze manier aangekocht worden, mogen dus niet meegerekend worden bij de berekening van de gezinskortingen. Op deze Buzzy Pazzi mag enkel de tussenkomst door een lokale overheid als derdebetalen worden toegepast.
- De gezinskortingen op de Buzzy Pazz 12-24 jaar zijn niet cumuleerbaar met de hierna behandelde kortingen. Dit houdt in dat Buzzy Pazzi 12-24 jaar die door de hierna behandelde kortingen gratis of tegen verminderd tarief zijn afgeleverd, niet worden meegerekend in de bepaling van het aantal Buzzy Pazzi binnen het gezin voor wat betreft de toekenning van gezinskortingen.

2.4.4.2. Buzzy Pazz 6-11 jaar

Alle personen die op de aanvangsdatum van het abonnement 6 tot en met 11 jaar oud zijn kunnen een abonnement bij De Lijn kopen tegen een verminderd tarief voor 12 maanden.

2.4.4.3. Omnipas 65+

Alle personen die op de aanvangsdatum van het abonnement de leeftijd van 65+ bereikt hebben kunnen een abonnement bij De Lijn kopen tegen een verminderd tarief voor 12 maanden.

2.4.4.4. VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)

Het VG-abonnement is een Buzzy Pazz of Omnipas en kan afgeleverd worden voor een periode van 12 maanden aan volgende personen:

- personen met een leefloon en gelijkgestelden, of personen die verblijven in een lokaal opvanginitiatief (LOI), en hun gezinsleden:
➔ op basis van een bestand attest afgeleverd door het OCMW aan de dienst abonnementen.
- personen met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, of inkomensgarantie voor ouderen:
➔ op basis van een kopie van het attest afgeleverd door de Rijksdienst voor Pensioenen aan de dienst abonnementen.
- asielzoekers die opgevangen worden door Fedasil (Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers), Rode Kruis of Vluchtelingenwerk Vlaanderen
➔ op basis van een aanvraag door de instelling aan de dienst abonnementen.

- jongeren opgevangen door Begeleid Zelfstandig Wonen
→ op basis van een aanvraag door de instelling aan de dienst abonnementen.

Op de prijs van een VG-abonnement worden geen kortingen toegestaan. Het kan wel gecombineerd worden met een tussenkomst door een derdebetaler.

De Lijn is gemachtigd om met andere partijen contracten over het afleveren van VG-abonnementen af te sluiten.

2.4.4.5. VT-abonnement (VT = verhoogde tegemoetkoming)

Het VT-abonnement is een Buzzy Pazz of Omnipas en wordt afgeleverd voor een periode van 12 maanden. Het kan aangekocht worden door houders van een geldige verminderingskaart uitgereikt door de NMBS (“WIGW-kaart” of “kaart verhoogde tegemoetkoming”) of op basis van een geldig ‘attest verhoogde tegemoetkoming geneeskundige zorgen’ uitgereikt door het ziekenfonds.

Kinderen jonger dan 12 jaar kunnen een VT-abonnement bekomen op basis van een geldige kaart voor verhoogde tegemoetkoming van hun ouders en een attest gezinssamenstelling. Dit attest mag maximaal 2 maanden oud zijn. Als ze niet over de kaart voor verhoogde tegemoetkoming van hun ouders kunnen beschikken, kunnen ze een VT-abonnement bekomen op basis van een origineel attest van hun mutualiteit waaruit hun verhoogd tegemoetkomingsstatuut blijkt.

De aanvangsdatum van het VT-abonnement moet steeds binnen de geldigheidsduur van het valideringsbiljet van de Verhoogde tegemoetkomingskaart vallen.

Op de prijs van een VT-abonnement worden geen kortingen toegestaan. Het kan wel gecombineerd worden met een tussenkomst door een derdebetaler.

2.4.4.6. Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden

Volgende groepen personen hebben recht op gratis openbaar vervoer.

- ex-militairen, politieke gevangenen en oorlogsinvaliden
 - de categorieën van oorlogsinvaliden (in het bezit van een verminderingskaart 75 % met code 30, 31, 32, 50, 51 en 52) en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten, en van wie de verminderingskaarten uitgereikt worden door de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën
 - de begeleiders die deze invaliden, die visueel gehandicapt zijn of niet in staat zijn alleen te reizen, vergezellen, worden gratis vervoerd, wanneer de verminderingskaart van de invalide de vermelding “Begeleider toegelaten” draagt; of wanneer de invalide houder is van een “Kaart voor Begeleider” van De Lijn
- oud-strijders en daarmee gelijkgestelden die op wettelijke basis het recht op vermindering genieten en van wie de verminderingskaarten van 75 % en 50 % uitgereikt worden door de FOD Mobiliteit en Vervoer, de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, of door de FOD Financiën

Deze abonnementen worden afgeleverd door de NMBS en zijn geldig op alle openbare vervoernetten van België met uitzondering van de MIVB, deze laatste reikt zelf een vervoerbewijs uit.

2.4.4.7. VDAB-jobpas

Werkzoekenden die bij VDAB een beroepsopleidingcontract hebben, kunnen uitsluitend via hun VDAB-begeleider een gratis Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas bekomen. Dit abonnement kan een geldigheidsduur hebben van 1 maand, 3 maanden of 12 maanden, afhankelijk van de duur van de opleiding.

2.4.4.8. DINA-abonnement

Er worden geen nieuwe aanvragen meer aanvaard. De lopende overeenkomsten blijven evenwel bestaan aan de voorwaarden die van kracht waren op het moment van intekening (zie hieronder).

Personen die een Belgische nummerplaat inleveren en daarmee een personenwagen van hun gezin uit het verkeer halen, kunnen zich bij De Lijn onder bepaalde voorwaarden een DINA-abonnement met korting aanschaffen. Een Dina-abonnement is een Buzzy Pazz 12-24 of Omnipas 25-64 met een geldigheidsduur van 12 maanden met een korting van 50%.

Een nummerplaat inleveren betekent dat men de nummerplaat van dat voertuig laat schrappen bij de Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen (DIV), of overdraagt naar een persoon die geen deel uitmaakt van het gezin.

Voor de inlevering van een nummerplaat heeft één gezinslid naar keuze recht op een DINA-abonnement. Ook in geval van echtscheidingen en co-ouderschap komen enkel personen die officieel geregistreerd staan als gezinslid van de titularis van de ingeleverde nummerplaat, in aanmerking.

Als de nummerplaat van de enige personenwagen van het gezin wordt ingeleverd, hebben alle gezinsleden recht op een DINA-abonnement. In dat geval mag geen enkel gezinslid nog titularis zijn van een nummerplaat van een personenwagen, en ook geen bedrijfs- of leasingwagen ter beschikking hebben. Als meerdere Dina-abonnementen worden toegekend in ruil voor de inlevering van een nummerplaat, moeten alle abonnementen dezelfde aanvangsdatum hebben.

De abonnee kan het DINA-abonnement éénmalig verlengen met een korting van 50% op de volle prijs van een abonnement, op voorwaarde dat de bepalingen uit het Dina-reglement gerespecteerd werden gedurende de geldigheidsduur van het DINA-abonnement. De abonnee ontvangt tijdig een overschrijving voor de verlenging van het Dina-abonnement. Een tweede verlenging genereert geen korting meer en zal aan normaal tarief aangerekend worden.

De korting is alleen geldig bij aankoop van een jaarabonnement tegen de volle prijs, aansluitend op het eerste DINA-abonnement. De korting wordt automatisch gecumuleerd met de tussenkomst van een lokale overheid. Het Dina-abonnement kan niet in rekening worden gebracht voor de toekenning van een Buzzy-korting noch gecumuleerd worden met de tussenkomst van andere derdebetalers.

Het DINA-abonnement kan enkel en alleen ingaan op de eerste dag van een maand. Als De Lijn een aanvraag ontvangt tot en met de 10e van maand X, wordt een abonnement toegekend dat geldig is vanaf de eerste van de daaropvolgende maand X+1. Ontvangt De Lijn een aanvraag na de 10e van

maand X dan wordt een abonnement toegekend dat geldig is vanaf de eerste vanaf de maand X+2. Het aanvraagformulier moet uiterlijk zes maanden na de inleveringsdatum van de nummerplaat ingediend zijn. De ontvangstdatum geldt als referentie.

De ingeleverde nummerplaat moet op naam staan van een natuurlijk persoon die gedomicilieerd is in België, en moet voor de inlevering minstens zes maanden binnen hetzelfde gezin in gebruik zijn geweest met een auto van het volgende type: sedan (AA), hatchback (AB), stationwagen (AC), coupé (AD), cabriolet (AE), voertuig meerdere doeleinden (AF), personenauto (VP), auto dubbel gebruik (SW), voertuig verscheidene doeleinden (FA), lichte vrachtwagen (CT), minibus (OM) of trekker (TR). De inlevering van een nummerplaat van een ander type voertuig of van een buitenlandse nummerplaat, komt niet in aanmerking voor de toekenning van een Dina-abonnement. Ook de inlevering van een leasing- of bedrijfswagen geeft geen recht op een Dina-abonnement.

Men verliest het recht op een DINA-abonnement als er in hetzelfde gezin een andere nummerplaat wordt ingeschreven vanaf zes maanden voor de inlevering van de nummerplaat waarmee het Dina-abonnement werd aangevraagd, tot afloop van het abonnement. Het Dina-abonnement blijft wel behouden als er voor het indienen van de aanvraag een tweede nummerplaat werd ingeleverd in de periode vanaf zes maanden voor de nieuwe inschrijving tot twee weken na de inschrijving. Daarbij wordt alleen rekening gehouden met de inlevering van nummerplaten die recht geven op een DINA-abonnement.

Als een persoon die titularis is van een personenwagen zich langer dan veertien dagen bij het gezin van de titularis vervoegt, behoudt dat gezin het recht op één Dina-abonnement. In dat geval moet de bijkomende nummerplaat minstens zes maanden in gebruik zijn op het moment van inlevering van de nummerplaat waarmee het DINA-abonnement werd aangevraagd. Als niet aan die voorwaarde voldaan is, moet het gezin alle Dina-abonnementen inleveren.

Als de titularis van de ingeleverde nummerplaat overleden is, moet bij het aanvraagformulier een kopie van de overlijdensakte van de titularis worden toegevoegd. Alleen personen die deel hebben uitgemaakt van het gezin van de titularis op het moment van overlijden, komen voor de toekenning van een Dina-abonnement in aanmerking.

2.4.4.9. Buzzy Pazz en Omnipas voor personen met een handicap

Personen hebben recht op een gratis Buzzy Pazz of Omnipas als ze gedomicilieerd zijn in het Vlaamse Gewest en voldoen aan één van de hieronder vermelde voorwaarden.

- ingeschreven zijn bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH), of
- een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming ontvangen van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FODSZ) , of
- door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding gerechtigd zijn op bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen (BTOM).

Aan deze personen wordt automatisch een abonnement uitgereikt door De Lijn. De verzending gebeurt op basis van persoon- en adresgegevens die door de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid aan De Lijn worden geleverd.

De Buzzy Pazz of Omnipas voor personen met een handicap is enkel geldig wanneer naam, voornaam, geboortedatum en klantnummer van de titularis duidelijk leesbaar zijn. De abonnementen zijn geldig vanaf de dag van verzending door De Lijn. De abonnementen blijven

geldig tot herroeping of vervanging door De Lijn. Na herroeping of vervanging dient elk gebruik van dit abonnement gestaakt te worden.

Als een abonnee ten laatste 3 maanden na de verzendingsdatum van zijn abonnement aan de dienst abonnementen meldt dat hij zijn Buzzy Pazz of Omnipas nooit ontvangen heeft, dan wordt dit opnieuw gratis aangemaakt.

Als de abonnee dit later meldt, dan wordt een duplicaat aangemaakt en zal de prijs, zoals bij verlies, worden aangerekend (volgens de bepalingen onder II.4.11).

2.4.5. Verkoopkanalen

Een Buzzy Pazz of Omnipas kan via volgende verkoopkanalen aangekocht worden:

- aan het loket in een Lijnwinkel
- schriftelijk via de dienst Abonnementen
- online via het internet .

Niet alle abonnementen zijn echter in de 3 verkoopkanalen beschikbaar.

2.4.5.1. In de Lijnwinkel

Abonnementen kunnen in de Lijnwinkel tegen contante betaling onmiddellijk afgeleverd worden.

2.4.5.2. Schriftelijk via de dienst abonnementen

Alle abonnementen kunnen schriftelijk via de dienst abonnementen aangevraagd worden. Tenzij anders is overeengekomen in het kader van een derdebetalersovereenkomst.

Een schriftelijke aanvraag voor een Buzzy Pazz of Omnipas via de dienst Abonnementen moet gebeuren door middel van het specifieke aanvraagformulier Buzzy Pazz of Omnipas.

De aanvrager vult al de hem toegewezen rubrieken volledig in en dient zijn aanvraagformulier ten minste 15 kalenderdagen vóór de gewenste begindatum van het abonnement in bij de dienst Abonnementen van De Lijn. Deze dienst zendt een uitnodiging tot betaling van het aangevraagde abonnement.

Bij de aanvraag van een abonnement moet een kopie van de elektronische identiteitskaart (eID) worden gevoegd van de persoon voor wie het abonnement wordt aangevraagd.

Indien er minder dan 15 kalenderdagen liggen tussen de ontvangst van het aanvraagformulier en de aangevraagde begindatum van de Buzzy Pazz of Omnipas, dan wijzigt de dienst Abonnementen bij de uitnodiging tot betaling, de begindatum van het abonnement zodat hij minstens 15 kalenderdagen in de toekomst ligt.

De gestructureerde mededeling van het overschrijvingsformulier moet gebruikt worden om een Buzzy Pazz of Omnipas voor die periode via de bank te betalen.

2.4.5.3. Online abonnementen.

Enkel indien de klant een elektronische identiteitskaart (eID kaart) bezit, kan de klant online een abonnement kopen. De abonnementen die de klant aankoopt, mogen uitsluitend voor de klant of voor zijn gezinsleden bestemd zijn. Het abonnement dient via elektronische betaling of overschrijving geregeld te worden.

Volgende abonnementen zijn online verkrijgbaar:

- gewone Buzzy Pazz en Omnipas
- Buzzy Pazz 12-24 jaar met gezinskorting indien alle abonnees deel uitmaken van hetzelfde gezin zoals vermeld op het attest samenstelling gezin en conform de bepalingen in II 4.4.1.
- voorvermelde abonnementen met een "DBS 1" tussenkomst van lokale overheden (zie 2.10.2) Met uitzondering van de derdebetalersovereenkomsten die gebonden zijn aan het voorleggen van een attest.

Buzzy Pazzen 12-24 jaar met gezinskorting waarbij de kinderen niet voorkomen op het attest samenstelling gezin kunnen online niet toegekend worden.

Het abonnement kan ten vroegste ingaan drie werkdagen na bestelling en uiterlijk twee maanden daarna.

Algemene voorwaarden voor online abonnementen:

- De klant is het gezinslid dat het (de) abonnement(en) aanvraagt voor zichzelf en/of voor één of meer andere gezinsleden. De abonnee is het gezinslid voor wie het abonnement bestemd is. Klant en abonnee hoeven niet noodzakelijk dezelfde persoon uit het gezin te zijn.
- De klant verklaart minstens 18 jaar oud te zijn en wettelijk bevoegd diensten aan te kopen via deze website. De klant stemt ermee in dat hij aansprakelijk is voor alle financiële transacties in verband met het gebruik van deze website, inclusief deze die voor zijn rekening gebeuren bijv. door inwonende minderjarigen
- De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerkingen van de persoonsgegevens van de abonnee, die overeenkomstig de wet van 8 december 1992 in het kader van de online aankoop van abonnementen geschiedt.
- De klant geeft toelating aan De Lijn om de persoonsgegevens, die zich bevinden op de elektronische identiteitskaart of in de gegevensbank van de KSZ, waaronder de gezinssamenstelling, te verwerken.
- De Lijn heeft, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité voor het Rijksregister RR Nr 04/2006 van 1 maart 2006, de toelating om het Rijksregisternummer van de abonnee te verwerken, alsook, krachtens de Beraadslaging Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid Nr 07/018 van 24 april 2007 om toegang tot de KSZ te hebben, met het oog op de controle van de identiteit van de abonnee en/of de klant, zijn gezinssamenstelling en het vervuld zijn van de voorwaarden om al dan niet op bepaalde abonnementen recht te hebben.
- De verwerking van de persoonsgegevens van de abonnee en/of de klant die in de loop van de procedure tot online aankoop van het abonnement worden gegeven, worden uitsluitend gebruikt met het oog op de dienstverlening online abonnementen.

- Deze verwerking van gegevens is noodzakelijk om van de dienstverlening online abonnementen te kunnen genieten.
- De entiteiten en de centrale diensten van De Lijn hebben toegang tot de gegevens van de abonnee en/of de klant, met als enig doel het verlenen van de dienst. De Lijn geeft in geen geval de persoonsgegevens van de abonnee en/of de klant aan derden door.
- De abonnee en/of de klant beschikt over een recht tot toegang en verbetering van zijn persoonsgegevens en dient zich in dat kader tot de dienst abonnementen te richten [link via <http://www.delijn.be/contact>].
- In de prijzen, zoals gepubliceerd, zijn BTW en verzendkosten inbegrepen.
- Door de aankoop van abonnementen sluit de abonnee een overeenkomst af met De Lijn. Deze overeenkomst wordt beheerst:
 - door de bepalingen voorzien in de Algemene reisvoorwaarden
 - door de geldende tarieven zoals deze vermeld staan in de bijlagen van de Algemene reisvoorwaarden.
- Een online abonnement wordt per post verzonden. De klanten die een e-mail adres nalaten bij het doorlopen van de schermen bij aankoop, krijgen een bevestigingsmail.
- De abonnee en/of de klant aanvaardt bij deze dat de online bestelling van een De Lijn abonnement eenzelfde bewijskracht heeft als een geschreven aanvraag waarop de handtekening van de klant voorkomt. Het abonnement heeft dezelfde bewijskracht als een abonnement dat via een ander kanaal van De Lijn werd afgeleverd.
- Indien de abonnee en/of de klant na de bestelling geen bevestigingsmail ontvangt of vaststelt dat de bestelling een anomalie vertoont, is hij verplicht de LijnInfo hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen (tijdens weekdays: van 7u00 tot 18u00, op zaterdag van 10u00 tot 18u00) op het nummer 070/220 200 (0,30 euro/min.) of door hier te mailen naar dienst.verkoop@delijn.be, en het bewijs van de anomalie te leveren.

2.4.6. Verlenging

Voor zover er geen onderbreking is door de klant, gebeurt de verlenging van de Buzzy Pazz of Omnipas als volgt:

2.4.6.1. Bij aankoop in een Lijnwinkel:

De abonnee kan op basis van zijn lopend abonnement, of op basis van de uitnodiging tot betaling, de verlenging van zijn Buzzy Pazz of Omnipas aankopen in een Lijnwinkel. Dit kan ten vroegste vanaf 30 dagen vóór de begindatum van het abonnement. De Buzzy Pazz of Omnipas wordt onmiddellijk gemaakt en uitgereikt, met uitzondering van de gratis abonnementen of abonnementen tegen verminderd tarief zoals opgenomen vanaf II.4.4.

Wanneer een maandabonnement in een Lijnwinkel wordt gekocht, ontvangt de abonnee na enkele dagen per post een uitnodiging tot betaling voor een volgend maandabonnement. De begindatum van de voorgestelde verlenging sluit aan op de vervaldatum van het lopende abonnement. Als de

abonnee bij aankoop laat weten dat hij geen uitnodiging tot betaling wenst te ontvangen, dan moet hij zich voor de verlenging van zijn abonnement opnieuw aanbieden in een Lijnwinkel.

Bij aankoop in een Lijnwinkel van een Buzzy Pazz of Omnipas met een langere geldigheidsduur dan 1 maand, ontvangt de reiziger ongeveer 30 kalenderdagen voor de vervaldatum een uitnodiging tot betaling van het volgend abonnement. De begindatum van de voorgestelde verlenging sluit aan op de vervaldatum van het lopende abonnement.

2.4.6.2. Bij verzending per post:

Na registratie van de betaling op de financiële rekening van de dienst Abonnementen van De Lijn wordt de Buzzy Pazz of Omnipas per post naar de abonnee verzonden.

Bij maandabonnementen die worden uitgereikt op basis van een bankbetaling zal samen met het abonnement van de betrokken maand een uitnodiging tot betaling van het abonnement voor de volgende maand verzonden worden, behalve indien de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement te ver in de toekomst ligt.

Een uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement wordt ongeveer 30 kalenderdagen vóór de vervaldatum van het abonnement verzonden in geval van:

- abonnementen voor 1 maand aangekocht via een bankbetaling en waarvan de aanvangsdatum meer dan 1 maand in de toekomst ligt
- abonnementen voor 3 of 12 maanden
- abonnementen voor 1 maand aangekocht in een Lijnwinkel, tenzij de abonnee bij aankoop laat weten dat hij geen uitnodiging tot betaling wenst te ontvangen.

2.4.6.3. Bij aankoop via internet "online"

Na registratie van betaling wordt de Buzzy Pazz of Omnipas per post naar het in de online procedure opgegeven adres verzonden.

Bij maandabonnementen die worden uitgereikt op basis van een online betaling zal samen met het abonnement van de betrokken maand een uitnodiging tot betaling van het abonnement voor de volgende maand verzonden worden, behalve indien de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement te ver in de toekomst ligt.

Een uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement wordt ongeveer 30 kalenderdagen vóór de vervaldatum van het abonnement verzonden in geval van:

- abonnementen voor 1 maand aangekocht via online betaling en waarvan de aanvangsdatum meer dan 1 maand in de toekomst ligt
- abonnementen voor 3 of 12 maanden

2.4.6.4. Verlenging abonnementen tegen verminderd tarief

Abonnementen tegen verminderd tarief worden niet automatisch verlengd en moeten jaarlijks opnieuw aangevraagd worden. Uitzondering hierop zijn de abonnementen Buzzy Pazz -12 en de Omnipas 65+

Er wordt geen uitnodiging tot betaling van de verlenging van het abonnement verzonden.

De attesten moeten elk jaar opnieuw bezorgd worden aan de dienst Abonnementen of afgegeven worden bij aankoop van de abonnementen in een Lijnwinkel en mogen maximaal 2 maanden oud zijn.

2.4.7. Ontwaarding

Abonnementen en gelijkgestelde vervoerbewijzen in de vorm van magnetische vervoerbewijzen, moeten bij elke opstap op een voertuig van De Lijn geregistreerd worden in een hoofd- of afstandsontwaarder. Om de goede werking van de ontwaardingsapparatuur niet te belemmeren, mogen deze vervoerbewijzen niet geplastificeerd worden.

Abonnementen en daaraan gelijkgestelde vervoerbewijzen in de vorm van niet-magnetische vervoerbewijzen, moeten bij het opstappen op de voertuigen van De Lijn spontaan getoond worden aan de chauffeur. Op de trams en bussen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet. Met het oog op controle moet de reiziger de originele vervoerbewijzen gebruiken in de staat zoals ze afgeleverd zijn. De vervoerbewijzen mogen niet geplastificeerd worden.

2.4.8. Geldigheid

Abonnementen zijn geldig tijdens de geldigheidsduur die op het abonnement vermeld staat, tot 03u59 van de eerstvolgende dag na de einddatum van geldigheid.

Voorbeeld: Een abonnement dat geldig is tot 7 februari 2018, mag gebruikt worden op 8 februari 2018 tot ten laatste 03u59.

Een abonnement is strikt persoonlijk en onvervreemdbaar. Dit wil zeggen dat de titularis van het abonnement tijdens de geldigheidsduur niet kan wijzigen.

De abonnee die in het voertuig plaats neemt en zijn abonnement niet kan voorleggen, moet zich een vervoerbewijs aanschaffen. Dit vervoerbewijs wordt niet terugbetaald. Als de abonnee zich geen vervoerbewijs aanschafft, wordt hij bij controle beschouwd als een reiziger zonder geldig vervoerbewijs.

De abonnee gaat de verbintenis aan door middel van zijn abonnement, noch in zijn eigen voordeel noch in dat van derden, bedrog of poging tot bedrog te plegen ten nadele van De Lijn. Indien hij toch bedrog of poging tot bedrog pleegt, dan wordt een administratieve geldboete (hoofdstuk III.2) opgelegd.

De abonnee moet elke wijziging van adres of van identiteit onverwijld meedelen aan De Lijn, dienst Abonnementen.

Het abonnement kan door een controleur in beslag worden genomen als het gebruikt wordt in omstandigheden die niet overeenstemmen met het bestaande reglement zoals:

- een ander persoon dan de abonnee reist met het abonnement
- de abonnee komt zijn verplichtingen niet na
- de abonnee maakt gebruik of tracht gebruik te maken van zijn abonnement gedurende een andere periode dan die waarvoor het abonnement werd uitgereikt

- de essentiële gegevens van het abonnement zijn onleesbaar geworden of werden vervalst

In geval van inbeslagname van een abonnement wordt de abonnee beschouwd als een reiziger zonder geldig vervoerbewijs.

2.4.9. Laattijdige uitreiking

Als de aanvraag voor het kopen of verlengen van een Buzzy Pazz of Omnipas op een correcte manier gebeurt (zie II.4.5) en het abonnement wordt door De Lijn laattijdig uitgereikt, kan De Lijn de vervoerbewijzen die door de abonnee werden aangekocht tot op de datum van ontvangst van het abonnement, onder bepaalde voorwaarden terugbetalen:

- De abonnee moet de aangekochte vervoerbewijzen in afwachting van de ontvangst van zijn Buzzy Pazz of Omnipas bijhouden, en deze bij zijn aanvraag tot terugbetaling voegen.
- De datum van uitgifte of ontwaarding van de ingeleverde vervoerbewijzen moet overeenstemmen met de dagen dat de abonnee normaal over zijn Buzzy Pazz of Omnipas had kunnen beschikken.
- Bij een laattijdige indiening van de abonnementsaanvraag, neemt de eventuele terugbetalingsperiode van de vervoerbewijzen slechts aanvang 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.
- Bij indiening van een onvolledig ingevulde abonnementsaanvraag of bij ontbrekende documenten, gebeurt de eventuele terugbetaling van vervoerbewijzen volgens de bepalingen van de vorige paragraaf, na ontvangst van de ontbrekende gegevens of de ontbrekende documenten.
- In geval van verlenging van zijn Buzzy Pazz of Omnipas heeft de abonnee recht op terugbetaling van de door hem aangekochte vervoerbewijzen indien de betaling door de abonnee op de financiële rekening van de dienst Abonnementen ten minste 10 kalenderdagen vóór de begindatum van zijn verlenging gelegen is.

2.4.10. Opzegging - terugbetaling

De opzegging van een Buzzy Pazz of Omnipas geeft slechts recht op terugbetaling tegen afgifte van het origineel abonnement, met uitsluiting van het duplicaat. Deze opzegging wordt enkel bij de dienst Abonnementen behandeld. Bedragen kleiner dan de administratiekost worden niet terugbetaald.

De gebeurlijke kosten (administratie, postassignatie, internationale betaling, e.d.) vallen ten laste van de abonnee. Bij terugbetaling van een Buzzy Pazz of Omnipas wordt steeds de administratiekost aangerekend, behalve bij een geldig verzakingsrecht bij online abonnementen.

In geval van definitieve inbeslagneming van een abonnement wordt niets van de abonnementsprijs terugbetaald.

2.4.10.1. Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement

Als een abonnee zijn Buzzy Pazz of Omnipas inlevert voor terugbetaling omdat hij een ander abonnement van De Lijn heeft ontvangen, dan wordt de oorspronkelijke Buzzy Pazz of Omnipas na inlevering terugbetaald à rato van het aantal dagen dat het abonnement nog geldig is, te rekenen vanaf de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement. Ditzelfde geldt als de houder van de Buzzy Pazz of Omnipas een abonnement van een ander openbaarvervoerbedrijf heeft ontvangen dat eveneens geldig is op het net van De Lijn. Enkel abonnementen met een geldigheidsduur van 3 & 12 maanden komen in aanmerking voor een terugbetaling. Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief (Zie II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20%, worden geen terugbetalingen gedaan.

2.4.10.2. Terugbetaling bij overlijden

Als de Buzzy Pazz of Omnipas wordt ingeleverd voor terugbetaling wegens het overlijden van de abonnee, dan gebeurt de terugbetaling op basis van de verhouding tussen het aantal niet gebruikte kalenderdagen en het aantal geldigheidsdagen van het abonnement. De terugbetaling gebeurt aan de rechtmatige begunstigde op basis van een kopie van erfrechtverklaring of eventuele volmacht.

2.4.10.3. Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing

Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief (Zie II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20% gezinskorting, worden geen terugbetalingen gedaan.

De abonnee kan zijn lopende Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar inleveren, schriftelijk bij de dienst Abonnementen of in een Lijnwinkel.

Indien de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt ingeleverd vóór de begindatum van de geldigheidsduur wordt aan de abonnee de betaalde prijs van het abonnement -10% terugbetaald, verminderd met de administratiekost.

Indien de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt opgezegd na de begindatum van de geldigheidsduur wordt hij als gebruikt beschouwd tot op de datum waarop hij in een Lijnwinkel of de dienst Abonnementen afgegeven wordt, of indien hij met de post wordt opgestuurd tot op de postdatum, deze dag inbegrepen.

Terugbetaling voor jaarabonnementen.

Het bedrag van de terugbetaling hangt af van de dag waarop de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar wordt ingeleverd. Het terug te betalen bedrag wordt bepaald door de kostprijs van het abonnement te verminderen 30% voor de eerste maand + 10% per verder begonnen maand en met de administratiekost. Vanaf de 8^{ste} maand is er dan geen terugbetaling meer.

Mnd	% terugbetaald
0	90%
1	70%
2	60%
3	50%
4	40%

5	30%
6	20%
7	10%

Terugbetaling voor 3 maand abonnementen. Ook hier is de datum van inlevering bepalend voor de berekening van het terug te betalen bedrag.

Het terug te betalen bedrag wordt berekend door de kostprijs van het abonnement te verminderen met 30% voor de eerste 15 dagen + 15% voor de resterende dagen van de eerste maand + 15% voor de eerste 15 dagen van de tweede maand + 15% voor de resterende dagen van de tweede maand en de administratiekost In de 3^{de} maand is er geen terugbetaling meer.

Periode	% Terugbetaald
0	90%
1 ^{ste} 15 dagen 1 ^{ste} maand	70%
Resterende dagen 1 ^{ste} maand	55%
1 ^{ste} 15 dagen 2 ^{de} maand	40%
Resterende dagen 2 ^{de} maand	25%
Vanaf 3 ^{de} maand	0%

2.4.10.4. Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief:

Opzegging van een Buzzy Pazz 12-24 jaar waarvoor een gezinskorting toegestaan werd:

- Wanneer de opgezegde Buzzy Pazz 12-24 jaar deel uitmaakt van een gezin waarvoor gezinskorting werd gegeven, dienen alle abonnementen van dit gezin binnengeleverd te worden bij de dienst Abonnementen.
- De dienst Abonnementen zal dan bepalen hoeveel er terugbetaald moet worden. Indien het saldo positief is voor de klant zal er overgegaan worden tot terugbetaling en zullen de resterende abonnementen terugbezorgd worden aan de klant.
- Indien het saldo < prijs van een dagpas is zullen alle abonnementen teruggestuurd worden naar de klant.

Op maandabonnementen en abonnementen tegen verminderd tarief (Zie 2.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20% gezinskorting, worden geen terugbetalingen gedaan.

2.4.11. Verlies of beschadiging - duplicaat

Elke abonnee die zijn Buzzy Pazz of Omnipas kwijt is door verlies of diefstal, moet de dienst Abonnementen hiervan op de hoogte brengen.

De abonnee die zijn Buzzy Pazz of Omnipas kwijt is door verlies of diefstal, kan een duplicaat bekomen tegen betaling van de voorziene administratiekost.

De prijs van een duplicaat voor een Buzzy Pazz of Omnipas is 10,00 euro.

Bij contante betaling van de administratiekost kan het duplicaat van een Buzzy Pazz of Omnipas onmiddellijk uitgereikt worden via een Lijnwinkel. In dit geval moet de abonnee of de persoon die het duplicaat aankoopt, zijn identiteit bewijzen aan de medewerker Lijnwinkel.

Indien na uitreiking van een duplicaat, de oorspronkelijke Buzzy Pazz of Omnipas wordt teruggevonden, moet het duplicaat onverwijld naar De Lijn teruggezonden worden. De reglementering in verband met terugbetaling van een abonnement (zie II.4.10) wordt niet toegepast. De aangerekende administratiekost wordt niet terugbetaald.

Als de Buzzy Pazz of Omnipas beschadigd is, wordt hij bij inlevering gratis vervangen. Indien het abonnement zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geldigheidsduur) onleesbaar zijn, dan wordt een duplicaat opgemaakt en aangerekend zoals bij verlies.

Als een abonnee ten laatste binnen 1 maand na de aanvangsdatum van zijn abonnement aan de dienst Abonnementen meldt dat hij zijn Buzzy Pazz of Omnipas nooit ontvangen heeft, dan wordt dit abonnement gratis aangemaakt met de oorspronkelijke aanvangsdatum. Als de abonnee dit later meldt, dan wordt een duplicaat aangemaakt en wordt de administratiekost voor verlies aangerekend.

In geval van verlies, beschadiging of diefstal van een abonnement, betaalt De Lijn de vervoerbewijzen niet terug die de reiziger kocht tijdens de periode tussen de aanvraag en de aflevering van het duplicaat.

2.4.12. Wettelijke werkgeversbijdragen

De wettelijke werkgeversbijdrage op de Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas bedraagt 71,80 % (afgerond 72%) van de abonnementsprijs.

2.5. Magnetische abonnementen

2.5.1. Omschrijving

De abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs worden automatisch uitgereikt aan bepaalde groepen rechthebbenden of aan personen die tot een specifieke leeftijdscategorie behoren.

In het gebruik worden abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs gelijkgesteld met de gewone Buzzy Pazz of Omnipas.

Naargelang de leeftijd van de abonnee op het moment van uitgifte van het magnetisch abonnement, wordt de benaming Buzzy Pazz 6-11 jaar voor abonnees vanaf 6 jaar en die jonger zijn dan 12 jaar, Buzzy Pazz 12-24 jaar voor abonnees vanaf 12 jaar en die jonger zijn dan 25 jaar, Omnipas 25-64 voor abonnees vanaf 25 jaar en die jonger zijn dan 65 en Omnipas 65+ voor abonnees vanaf 65 jaar toegepast.

2.5.2. Gebruiksvoorwaarden

Alle gebruiksvoorwaarden zoals opgenomen in hoofdstuk 2.4 (niet-magnetische abonnementen), gelden ook voor de magnetische abonnementen.

Een uitzondering hierop is dat de abonnee bij elke opstap op een voertuig van De Lijn zijn magnetisch abonnement moet registreren in de ontwaardingsapparatuur.

Het magnetisch abonnement mag zowel individueel als in groep gebruikt worden. De Lijn kan niet waarborgen dat een groep reizigers in het bezit van een gratis abonnement steeds voltallig op het voertuig kan.

2.5.3. Tariefbepaling

Alle abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs zijn gratis. De regels i.v.m. aanvraag en verlenging van abonnementen, i.v.m. laattijdige uitreiking van abonnementen, en i.v.m. terugbetaling van abonnementen, zijn niet van toepassing op abonnementen in de vorm van een magnetisch vervoerbewijs.

2.5.4. Verlies, diefstal of beschadiging

Elke abonnee die zijn magnetisch abonnement kwijt is door verlies of diefstal, moet de dienst Abonnementen hiervan op de hoogte brengen, zoniet worden de bepalingen voorzien in 2.4.8 op hem toegepast wanneer het abonnement door een derde gebruikt wordt.

De abonnee die zijn magnetisch abonnement kwijt is door verlies of diefstal, kan een duplicaat bekomen tegen betaling van de voorziene administratiekost.

De prijs van een duplicaat voor een Buzzy Pazz of Omnipas is 10,00 euro.

Indien na uitreiking van een duplicaat, het oorspronkelijke magnetische abonnement wordt teruggevonden, moet het duplicaat onverwijld naar De Lijn teruggezonden worden. Duplicaatskosten worden niet terugbetaald.

Als een magnetisch abonnement beschadigd is, wordt het na inlevering bij de dienst Abonnementen gratis vervangen. Hetzelfde geldt als het magnetisch abonnement vastraakt in de ontwaardingsapparatuur. Als men de beschadiging of het inslikken van zijn abonnement meldt bij de chauffeur, dan reikt die een gratis vervoerbewijs uit dat 14 dagen geldig is vanaf het moment van aanmaak. Deze 14-dagenpas heet "Omnipas / Buzzy Pazz" en volgt dezelfde reglementering als de andere meerdagenpassen (zie hoofdstuk II.6). De chauffeur wijst de reiziger erop dat hij zo spoedig mogelijk contact moet nemen met de dienst Abonnementen of met een Lijnwinkel, zodat zij een nieuw abonnement kunnen aanmaken.

Op basis van het beschadigde abonnement, of op basis van een geschreven verklaring dat zijn abonnement werd ingeslikt door de ontwaardingsapparatuur, wordt door de dienst Abonnementen gratis een nieuw magnetisch abonnement afgeleverd. Indien het abonnement echter zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geldigheidsduur) onleesbaar zijn, dan wordt een duplicaat aangemaakt. De prijs van dit duplicaat is hetzelfde als in het geval van verlies.

In geval van verlies, beschadiging of diefstal van een abonnement, betaalt De Lijn de vervoerbewijzen niet terug die de reiziger kocht tijdens de periode tussen de aanvraag en de aflevering van het duplicaat.

2.5.5. Soorten

Magnetische abonnementen uitgereikt in het kader van derdebetalersystemen:

- Gemeenten en steden kunnen met De Lijn een derdebetalersysteem afsluiten waarbij aan hun inwoners die tot bepaalde leeftijdscategorieën behoren gratis magnetische abonnementen worden uitgereikt (zie ook hoofdstuk 2.11).
- Deze magnetische abonnementen zijn geldig tijdens de periode vermeld op het abonnement. De geldigheidsduur is nooit langer dan één jaar.
- De modaliteiten voor aanmaak en aflevering van deze abonnementen worden vastgelegd in een overeenkomst tussen De Lijn en de gemeente of stad.

2.6. Dagpassen

2.6.1. Omschrijving

Een dagpas of meerdagenpas is een onpersoonlijk magnetisch vervoerbewijs en is gedurende zijn geldigheidsduur onbeperkt geldig op alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

2.6.2. Tariefbepaling

Dagpassen en meerdagenpassen worden afgeleverd tegen een forfaitaire prijs.

De prijs van een dagpas is afhankelijk van het verkoopkanaal waar de reiziger zijn vervoerbewijs aankoopt:

Er zijn 4 soorten dagpassen die overal te koop zijn:

- Dagpas
- Dagpas kind (voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar)
- 3-dagenpas
- 5-dagenpas

Er zijn 7 soorten dagpassen die enkel in de provincie West-Vlaanderen te koop zijn:

- 7 dagenpas 1 persoon
- 7-dagenpas 2 personen
- 7-dagenpas 1 kind
- 7-dagenpas 2 kinderen
- 3-dagenpas kind
- 5-dagenpas kind
- multimix

2.6.3. Verkoopkanalen

De dagpas kan gekocht worden bij de chauffeur of in voorverkoop. De meerdagenpas kan enkel in voorverkoop gekocht worden. Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten, Lijnwinkels en via externe voorverkoop.

2.6.4. Ontwaarding

Dagpassen of meerdagenpassen moeten bij elke opstap op een voertuig van De Lijn geregistreerd worden in een hoofd- of afstandsontwaarder. Om de goede werking van de ontwaardingsapparatuur niet te belemmeren, mogen deze vervoerbewijzen niet geplastificeerd worden.

2.6.5. Geldigheid

De 3-, 5- en 7-dagenpassen zijn geldig gedurende respectievelijk 3, 5 of 7 opeenvolgende dagen.

Een dagpas of meerdagenpas is geldig op de dag van ontwaarding tot 3u59 na de laatste geldigheidsdag vermeld op de dagpas.

In het gebruik is een dagpas voor meerdere personen gelijk aan de individuele dagpas. De reizigers die gebruik maken van een dagpas voor meerdere personen moeten gedurende alle verplaatsingen met de afgeleverde dagpas samen blijven.

2.6.6. Terugbetaling

Een dagpas wordt niet vervangen of terugbetaald in geval van verlies.

Een dagpas wordt enkel vervangen bij de chauffeur wanneer op de ontwaardingsapparatuur de melding verschijnt: "Contacteer chauffeur" en dagpassen waarvan de waarde visueel of magnetisch bepaald kan worden.

De overige dagpassen VVK worden door De Lijn vervangen, tenzij na controle blijkt dat:

- er een frauduleuze handeling mee is gebeurd
- dat de dagpas VVK opzettelijk beschadigd is of dat de dagpas VVK zodanig beschadigd is dat de essentiële gegevens (soort, geldigheidsduur) op het biljet VVK of de magneetstrip onleesbaar zijn.

2.6.7. De 14-dagenpas

Als een abonnee aan de chauffeur meldt dat zijn magnetisch abonnement bij het registreren werd ingeslikt door de ontwaardingsapparatuur, dan reikt de chauffeur gratis een 14-dagenpas uit die geldig is vanaf het moment van aanmaak. Deze 14-dagenpas heet "vervangpas gratis abonnement" en volgt dezelfde reglementering als de andere meerdagenpassen.

In Lijnwinkels uitgerust voor PC-verkoop wordt bij het uitvallen van de PC een 14-dagenpas uitgereikt aan reizigers die een Buzzy Pazz of Omnipas willen aankopen of verlengen. De prijs van de Buzzy Pazz of Omnipas wordt ontvangen, en het betaalde abonnement wordt zo snel mogelijk aangemaakt en per post opgestuurd.

Personen die recht hebben op een vrijverkeerkaart De Lijn (zie punt II.7.3) kunnen in afwachting van het ontvangen van deze vrijkaart gebruik maken van de 14-dagenpas.

2.7. Vrijkaarten

2.7.1. Omschrijving

Vrijkaarten zijn documenten op naam die recht geven op gratis gebruik van alle diensten van het geregeld vervoer van De Lijn. Ze zijn eveneens geldig op de feestbussen en extra diensten ter gelegenheid van bepaalde evenementen.

2.7.2. Ontwaarding

Vrijkaarten in de vorm van niet-magnetische vervoerbewijzen, moeten bij het opstappen op de voertuigen van De Lijn spontaan getoond worden aan de chauffeur.

Op de trams waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet.

Met het oog op controle moet de reiziger de originele vervoerbewijzen gebruiken in de staat zoals ze afgeleverd zijn. De vervoerbewijzen mogen niet geplastificeerd worden.

2.7.3. Vrijverkeerkaart De Lijn

De Vrijverkeerkaart De Lijn bevat de naam, de voornaam en het personeelsnummer van de betrokkene. Deze kaart geeft recht op gratis gebruik van de voertuigen van De Lijn, de MIVB en de TEC. De MOBIB-vrijverkeerkaarten moeten indien mogelijk bij elke opstap geregistreerd worden.

De vrijverkeerkaart De Lijn wordt uitgereikt aan:

- personeel en gepensioneerden van De Lijn, de inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste van personeelsleden in actieve dienst; de inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste van gepensioneerde of overleden personeelsleden
- personeel in actieve dienst van de verpachte lijnen, hun inwonende partner, en de inwonende kinderen ten laste
- personeelsleden in actieve dienst en gepensioneerden van TEC en MIVB
- de echtgenoten en gelijkgestelden, en de kinderen ten laste van de personeelsleden in actieve dienst of van de gepensioneerden van TEC en MIVB
- Lijntoezichers in Antwerpen

2.7.4. Vrijkaart De Lijn

Aan bepaalde personen kan door De Lijn een vrijkaart worden afgeleverd met een algemene of beperkte geldigheid.

Op basis van het ministerieel besluit van 5 september 1997 wordt de vrijkaart De Lijn uitgereikt aan de stadswachters en buurttoezichters in de Vlaamse stadsgebieden en aan de veiligheidsbeambten in de 10 kustgemeenten.

2.7.5. Kaart Kosteloze Begeleider

De NMBS reikt de “Kaart Kosteloze Begeleider” uit die geldig is op de voertuigen van de NMBS, De Lijn, de TEC en de MIVB.

De “Kaart Kosteloze Begeleider” geeft de persoon met een handicap het recht te reizen in gezelschap van een andere persoon met één enkel vervoerbewijs, namelijk dat van de persoon met een handicap. De persoon met een handicap betaalt het tarief waarop hijzelf recht heeft, rekening houdend met eventuele verminderingskaarten en vrijkaarten.

Op de geplastificeerde moederkaart staat de identiteitsfoto van de persoon met een handicap. Ze vermeldt naam, voornaam, geboortedatum, adres en vervaldatum.

2.7.6. Vervoer van Politie

De leden van de geïntegreerde politiediensten kunnen op vertoon van hun dienstkaart gratis rijden op alle voertuigen van De Lijn met uitzondering van de Limburgse snellijnen.

De dienstkaart van de politieagenten is oker- of blauwkleurig. Achteraan op de kaart wordt de functie van de agent vermeld in de drie landstalen. De dienstkaart is voorzien van een foto van de houder.

2.7.7. Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur

Op basis van de algemene vrijkaart uitgereikt door de quaestuur van hun parlement kunnen volgende personen gratis gebruik maken van de diensten van De Lijn. Het gratis vervoer is een grondwettelijk recht. Parlementairen kunnen op eigen initiatief verzaken aan dat recht. In voorkomend geval vallen zij onder de normaal geldende tarieven.

- de leden van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat
- de leden van de Gewest- en Gemeenschapsraden van België
- de leden van de regeringen, de staatssecretarissen en de regeringscommissarissen van België
- de Belgische leden van het Europees Parlement

2.7.8. Personen met een visuele handicap

De personen met een visuele handicap mogen gratis reizen op vertoon van de “Nationale verminderingskaart op het openbaar vervoer”, uitgereikt door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

2.8. Gecombineerde vervoerbewijzen/specifieke stadstarieven

2.8.1. Omschrijving

In overleg met de andere openbare vervoerbedrijven worden er vervoerbewijzen afgeleverd die geldig zijn op het ganse net, in een beperkt gebied, of op een bepaald traject van De Lijn maar die ook geldig zijn op andere vervoersmaatschappijen.

2.8.2. Tariefbepaling

De van kracht zijnde tarieven zijn te vinden in addendum 1: Tarieven De Lijn.

2.8.3. Specifieke stadstarieven

2.8.3.1. Brussel : Jump

Binnen de zone Brussel (regio-zone 3220) is er een volledige integratie van Jump-vervoerbewijzen bij de 4 verschillende openbare vervoerbedrijven (De Lijn, MIVB, TEC en NMBS. Dit betekent dat een reiziger met elk van de Jump-vervoerbewijzen gebruik kan maken van een voertuig van elk van de 4 maatschappijen, ongeacht de maatschappij waarbij het vervoerbewijs werd aangekocht.). Jump-vervoerbewijzen kunnen enkel aangekocht worden op een MOBIB of MOBIBbasic-kaart. Dit kan voorlopig enkel via de verkoopkanalen van de MIVB, TEC en NMBS. De Lijn volgt in een latere fase.

De verschillende vervoerbewijzen zijn :

- Jump 1 rit
- Jump heen en terug
- Jump 24 uur
- Jump 48 uur
- Jump 72 uur
- Jump Voorstad (5-rittenkaart)
- Jump Stadskaart (10-rittenkaart)

De toepassing van de tijdslimiet en de overstapvoorwaarden is voor Jump-vervoerbewijzen hetzelfde als voor de biljetten, kaarten en dagpassen van De Lijn.

De Jump-vervoerbewijzen zijn geldig op :

- Alle bussen van De Lijn en TEC in de zone Brussel (zone 20)
- Alle treinen van de NMBS in de Brusselse stadzone (2^e klasse)
- Het hele net van de MIVB (behalve op het gedeelte Bourget – Brussels Airport)

De beperking voor het gedeelte Bourget – Brussels Airport is niet van kracht op Jump 24 uur, 48 uur en 72 uur.

De voorstadskaart is ook geldig op de Brusselse voorstadsnetten van TEC en De Lijn en voor gebruik van 1^e klasse bij NMBS.

Voor verplaatsingen in, van of naar Brussel waarbij uitsluitend gebruik gemaakt wordt van de diensten van De Lijn, kan de reiziger eveneens gebruik maken van de vervoerbewijzen van De Lijn tegen tarieven van De Lijn.

2.8.3.2. Brussel: MTB-abonnement

MTB abonnementen worden uitgereikt door MIVB.

Een MTB-abonnement is geldig op het ganse MIVB-net, behalve op de MIVB-lijn 12 tussen NAVO en Brussel Luchthaven en op lijn N71. Binnen de zone Brussel (regio-zone 3220) is een MTB-abonnement ook geldig op alle diensten van De Lijn, TEC en NMBS.

De geldigheidsduur bedraagt 1 maand of 12 maanden.

2.8.4. NMBS - De Lijn

2.8.4.1. Treinkaart NMBS - De Lijn

De gecombineerde abonnementen NMBS - De Lijn worden uitsluitend verkocht door de NMBS.

Er zijn 2 modellen in omloop.

1. Het model van een NMBS-treinkaart bestaat uit een moederkaart en een valideringsbiljet. Op de moederkaart staat het logo van De Lijn of de vermelding "DE LIJN NET".
2. Een MOBiB-kaart met bijhorende strook die geldig is voor het gedeelte van De Lijn. Bij controle moeten beiden aangeboden kunnen worden.

Alle gecombineerde abonnementen NMBS – De Lijn zijn echter geldig op het volledige net van De Lijn, ook indien er melding gemaakt wordt van een welbepaalde reisweg of stadszone van De Lijn.

2.8.4.2. Biljetten NMBS + De Lijn: B-dagtrip, B-evenement

Biljetten NMBS + De Lijn zijn gecombineerde vervoerbewijzen die zowel door de NMBS als door De Lijn kunnen uitgereikt worden en die geldig zijn voor een treintraject alsook voor het aansluitend vervoer met een voertuig van De Lijn. Deze biljetten mogen enkel gebruikt worden voor de verplaatsing van het NMBS- station naar het evenement en terug. Enkel als een stadsgebied van De Lijn op het biljet vermeld wordt, kan het daar gebruikt worden als dagpas. Deze dagpas is uitsluitend geldig in het vermelde stadsgebied.

De biljetten B-dagtrip en-of B-evenement worden uitsluitend uitgereikt door de NMBS, de biljetten voor de gecombineerde evenementen kunnen zowel door De Lijn als door de NMBS worden uitgereikt. Zij zijn slechts geldig op de aangeduide datum.

De reis mag niet onderbroken worden behalve wanneer het gecombineerde biljet geldt als dagpas.

Als een biljet B-dagtrip en/of B-evenement wegens een geldige reden niet kan gebruikt worden, kan dit biljet uitsluitend in een station van de NMBS worden terugbetaald.

In het kader van de B-dagtrips kunnen vervoerbewijzen op maat uitgereikt worden (zie hoofdstuk II.9).

2.8.4.3. Railease

Railease is een product verkocht door de NMBS aan bedrijven met een wagenpark. Het bestaat uit een moederkaart en valideringskaart die bestaat uit 20 dagpassen. Mits betaling van een supplement kan met deze dagpassen eveneens gebruik maken van de bussen en trams van De Lijn.

Om toegang te hebben tot het net van De Lijn moet er op het vervoerbewijs van de NMBS het logo van De Lijn of de vermelding DE LIJN NET staan.

2.8.4.4. Euregio-ticket

Het Euregio-ticket is een dagpas die aan een reiziger het recht geeft om een dag lang te reizen in het gebied Euregio Maas-Rijn. Tijdens het weekend en op feestdagen geldt deze dagpas voor maximum 2 volwassenen en 3 kinderen tot en met 11 jaar.

2.9. Vervoerbewijzen op maat

2.9.1. Omschrijving

Ter gelegenheid van evenementen worden specifieke vervoerbewijzen op maat uitgereikt.

2.9.2. Tariefbepaling

De prijs en de gebruiksmodaliteiten van deze vervoerbewijzen worden vermeld in een apart bericht.

2.9.3. Geldigheid

De vervoerbewijzen op maat hebben meestal een tijdelijk, beperkt geografisch, exploratief en/of promotioneel karakter. In bepaalde gevallen kan een toegangsbewijs voor een evenement, dat uitgereikt wordt door derden, gelden als vervoerbewijs op maat. De gebruiksmodaliteiten hiervan worden vermeld in een apart bericht.

2.9.4. Soorten

De vervoerbewijzen op maat worden volgens een gestructureerd beleid aangemaakt en moeten gebaseerd zijn op volgende doelstellingen:

- het vervoerbewijs op maat heeft een meerwaarde voor de klant, de evenementorganisator, De Lijn, ...
- voor het vervoerbewijs op maat kan er geen gebruik gemaakt worden van de bestaande vervoerbewijzen (biljetten, kaarten en dagpassen)
- de regels voor de prijsbepaling van het vervoerbewijs op maat zijn vastgelegd en worden toegepast
- de vervoerbewijzen op maat worden zoveel mogelijk geclusterd, zodat het aantal Prodatacodes en evenementnummers beperkt blijft.

De vervoerbewijzen op maat worden ingedeeld in volgende soorten:

- Pluskaart: combinatie van een dagpas met een toegangsbewijs (volledige toegang of korting bij toegang. De aanbevolen richtprijs voor het gedeelte De Lijn bedraagt de helft van een normale prijs dagpas.
- Evenement: een heen- en terugvervoerbewijs geldig op een bepaald traject; de prijszetting gebeurt in overleg met de organisator.
- Dagpas De Lijn evenement: is altijd geldig op het gehele net en toepasbaar voor bv. Open Monumentendag, Vlaanderendag, ... De prijs bedraagt de helft van een normale dagpas.

- Probeerpas: een gratis (of zeer goedkope) dag- of meerdagenpas met beperkte geldigheid in tijd en met een beperkte geografische geldigheid, dient ter kennismaking of promotie van nieuwe initiatieven.
- TOV-biljet: combinatie van een vervoerbewijs voor één rit met De Lijn en een terugrit met een taxi.
- P&R: vervoerbewijs dat afgeleverd wordt in het raam van een gecombineerd aanbod parking + verplaatsing per openbaar vervoer.

2.9.5. Procedure

De aanvragen moet minstens 3 weken vóór de eerste aanvangsdatum worden overgemaakt aan de directie Marketing & Verkoop. De directie Marketing & Verkoop moet van bij het begin betrokken worden bij de creatie van een vervoerbewijs op maat zodat daar waar nodig advies kan worden gegeven in het belang van alle partijen (klant, chauffeur, De Lijn, technische mogelijkheden Prodata, ...).

2.10. M-ticket

2.10.1. Omschrijving

M-Tickets zijn elektronische vervoerbewijzen in de vorm van een in-app biljet, die via een mobiele app van een M-Leverancier op een smartphone kunnen worden aangekocht (een zgn. m-ticket App). Reizigers moeten daarvoor eerst de app van een M-Leverancier naar keuze downloaden en een account aanmaken om van de M-diensten van een M-Leverancier te kunnen genieten, die niet aan deze reisvoorwaarden zijn onderworpen. Zij sluiten op die manier een afzonderlijke overeenkomst met de m-Leverancier.

Om een m-ticket te kunnen bestellen, dient de reiziger een overeenkomst te hebben met zijn telecomoperator om te bellen en mobiel op internet te surfen. Zijn mobiel toestel dient over een simkaart (gsm-nummer) te beschikken.

Indien de reiziger zich op een locatie bevindt waar er geen bereik is om een m-ticket te bestellen, of over te weinig beltegoed beschikt om dit te doen, kan het feit dat er geen M-Ticket kan worden besteld, niet aan De Lijn of de M-Leverancier verweten worden. De reiziger moet dan een ander type van vervoerbewijs aanschaffen.

2.10.2. Tariefbepaling

De reiziger kan een m-ticket aankopen dat hem recht geeft op 60 minuten reistijd.

Bij de prijs van het m-ticket wordt er geen bedrag geteld voor het aanvragen of het leveren van het m-ticket. De m-Leverancier kan voor het gebruik van zijn app bijkomende kosten aanrekenen, alsook voor het betalen van m-tickets met niet door Belgische banken uitgegeven betaalkaarten.

2.10.3. Verkoopkanalen

De betaling van het m-ticket gebeurt volledig via de m-Leverancier.

Om een geldig m-ticket aan te kopen moet de reiziger op de knop 'Betaal 60 minuten' drukken in de m-ticket App (eventueel met ingave van een paswoord of pincode, afhankelijk van de gebruikte m-ticket App)

Een m-ticket kan worden aangekocht door iedere smartphone gebruiker die een account heeft bij een m-Leverancier, ongeacht of hij rechtstreeks of via zijn werkgever klant is van een binnenlandse of een buitenlandse telecomoperator.

Wanneer de reiziger een m-ticket heeft besteld, ontvangt de reiziger een vervoerbewijs van De Lijn met de volgende informatie:

- de veiligheidscode waardoor het m-ticket identificeerbaar is;
- de tijdslimiet van het m-ticket;
- de prijs van het m-ticket.

Wanneer omwille van technische redenen, geen m-ticket aan de reiziger kan worden bezorgd, zal de aanvragende reiziger hiervan op de hoogte worden gebracht door de M-Leverancier via een foutmelding per in-app-bericht. Deze foutmelding is geen geldig vervoerbewijs.

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

De m-ticketreiziger moet zich uit eigen beweging vóór het begin van de reis een m-ticket aanschaffen. Dit impliceert dat de reiziger zijn m-ticket moet ontvangen hebben vooraleer hij op het voertuig plaatsneemt.

2.10.4. Ontwaarding

De reiziger moet zijn M-ticket niet ontwaarden. Hij moet het m-ticket wel tonen aan de chauffeur bij opstap. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

2.10.5. Geldigheid

M-tickets zijn geldig op de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn, met dien verstande dat m-tickets niet kunnen worden gebruikt op de Limburgse snellijnen.

Per m-ticket dat door een reiziger wordt aangevraagd, ontvangt de reiziger één in-app biljet, op voorwaarde dat de aanvragende reiziger over een account bij een m-Leverancier beschikt.

De ontvangst van een m-ticket geeft recht op een reistijd van 60 minuten. Vóór het verstrijken hiervan mag de reiziger vrij reizen en overstappen. Duurt de reis langer dan moet hij een nieuw m-ticket/vervoerbewijs kopen. Het is niet toegestaan de rit uit te rijden indien de tijdslimiet verstreken is.

De maximale geldigheidsduur van het vervoerbewijs wordt weergegeven in het ontvangen m-ticket en bedraagt 60 minuten.

Een m-ticket is steeds, voor controledoelinden, gekoppeld aan de account van de reiziger bij een m-leverancier en aan zijn gsm-nummer. De SIM-kaart mag derhalve niet worden vervangen tijdens de geldigheidsduur van een m-ticket.

Meerdere personen die samen reizen, kunnen via eenzelfde smartphone meerdere m-tickets aankopen. Voor iedere reiziger moet een afzonderlijk m-ticket worden besteld. Als meerdere personen samen reizen met meerdere geldige M-tickets (één m-ticket per reiziger) die op één en dezelfde smartphone worden bewaard, dan moeten deze personen de volledige reis samen blijven. Als in dit geval toch één van deze personen zijn reis zou onderbreken, dan moeten de overige reizigers de smartphone gedurende de rest van de reis bij zich houden.

Het is de reiziger niet toegestaan om:

- een ontvangen m-ticket, waarvan de tijdslimiet nog niet verstreken is, door te geven door het overhandigen van de smartphone aan een andere gebruiker;
- een M-ticket door te zenden naar een andere gebruiker.

Dit wordt als een vorm van fraude beschouwd.

2.10.6. Overstappen

Tijdens de geldigheidsduur van het m-ticket kan de reiziger onbeperkt overstappen.

De reiziger moet zijn m-ticket bij elke opstap spontaan en op duidelijke wijze tonen aan de chauffeur. Op voertuigen waar de reiziger ook aan de midden- of achterdeur mag opstappen, hoeft dat niet, behalve indien de reiziger vooraan opstapt.

Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de chauffeur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

2.10.7. Terugbetaling

De prijs van het m-ticket wordt onder geen enkel beding terugbetaald.

2.10.8. Herroepingsrecht

De reiziger beschikt niet over het recht om aan de aankoop van het m-ticket te verzaken.

2.10.9. Verwerking persoonsgegevens

De bestelling door een reiziger van M-tickets zal aanleiding geven tot de verwerking van persoonsgegevens van die reiziger. De Lijn is verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens wat betreft de levering van het M-ticket en de controle ervan. Voor alle overige verwerkingen is de m-Leverancier de verantwoordelijke voor de verwerking. De verwerking zal geschieden overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De verwerking van de persoonsgegevens van de M-ticketreiziger heeft als doel en is noodzakelijk voor het verlenen van de m-ticketingdienst en het leveren van M-tickets aan reizigers in de m-ticket App.

Door het in-app bestellen van m-tickets, verleent de reiziger op ondubbelzinnige wijze zijn toestemming tot de verwerking van zijn persoonsgegevens overeenkomstig de wet van 8 december 1992.

De Lijn evenals alle personen waarop De Lijn een beroep doet in het kader van haar dienstverlening en die voor haar rekening persoonsgegevens verwerken, hebben toegang tot de gegevens van de m-ticketreiziger, met als enig doel het ter beschikking stellen van m-tickets via m-ticket Apps. De Lijn geeft in geen geval de persoonsgegevens van de M-ticketreiziger aan derden door.

De reiziger beschikt over een recht tot toegang en verbetering van zijn persoonsgegevens en moet zich in dat kader tot de Helpdesk richten overeenkomstig volgend artikel II.x.10.

2.10.10. Klantendienst

Voor meer informatie rond M-ticketing kan de reiziger terecht op de website van De Lijn (www.delijn.be)

2.10.11. Bijzondere controleprocedure inzake M-tickets

De reiziger die gebruik maakt van een m-ticket moet te allen tijde zijn m-ticket, alsook het tijdstip van ontvangst van het m-ticket op een duidelijke en leesbare manier aan de controleur tonen. Indien het m-ticket niet volledig zichtbaar is op het scherm van de smartphone, kan de controleur de reiziger vragen om het m-ticket, alsook het afzendnummer volledig zichtbaar te maken.

Bij elke controle moet de m-ticketreiziger een geldig m-ticket kunnen voorleggen. De M-ticketreiziger is verantwoordelijk voor het tonen van een geldig m-ticket bij de controle. De Lijn kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig m-ticket voor te leggen, tenzij in uitzonderlijke gevallen die te wijten zijn aan De Lijn of de m-leverancier waardoor de reiziger geen gebruik zou hebben kunnen maken van zijn m-ticket.

De controleur is gemachtigd om bij het controleren van M-tickets het gsm-nummer van de m-ticketreiziger te vragen. De controleur kan dit gsm-nummer doorgeven aan de Helpdesk per telefoon of sms-bericht, waarna de Helpdesk aan de hand van dit gsm-nummer de aankoop van een m-ticket kan nagaan. Op verzoek van de controleur kan de klantendienst een controlebericht verzenden naar het gsm-nummer zoals door de reiziger verstrekt ter controle van de aankoop van een m-ticket.

De controleur is gerechtigd om administratieve geldboetes of toezichts- en administratiekosten op te leggen aan de m-ticketreiziger zonder geldig M-ticket.

2.11. Derde betalersystemen

2.11.1. Omschrijving

Bij een derdebetalersysteem betaalt een derde (verschillend van de reiziger zelf) de prijs, of een deel van de prijs voor het openbaar vervoer.

Als derdebetaler is er een onderscheid tussen enerzijds een lokale overheid (gemeente, stad, provincie, gewest) en anderzijds een andere derde (werkgever, onderwijsinstelling, vereniging, OCMW, ...).

Een derdebetaler kan kiezen uit één of meer van de vijf hierna beschreven systemen volgens de modaliteiten zoals vastgelegd in een overeenkomst. Deze overeenkomst tussen de derdebetaler en De Lijn moet afgesloten zijn vooraleer een derdebetalersysteem in voege gaat. De overeenkomst heeft een geldigheidsduur van één jaar en is telkens stilzwijgend verlengbaar voor eenzelfde duur.

De overeenkomst is jaarlijks opzegbaar. De overeenkomst begint bij voorkeur te lopen op de eerste kalenderdag van de maand.

Door het opgeven van zijn gegevens verklaart men zich akkoord tot verwerking en gebruik van deze gegevens.

De persoonsgegevens verkregen via de abonnementen worden door De Lijn verwerkt en gebruikt met het oog op het verlenen van vervoerbewijzen, aanverwante diensten en het informeren van de Derdebetalers, overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Behoudens de hierboven vermelde uitzondering worden gegevens niet meegedeeld aan derden. Personen behouden op elk moment het recht op inzage en verbetering van de gegevens. Hiertoe dient u een gedateerd en ondertekend verzoek vergezeld van een recto verso kopie van de identiteitskaart te verzenden naar De Lijn, dienst Klantenreacties, Grote Breemstraat 4, 3500 Hasselt.

Voor de hierna beschreven 5 systemen derdebetalers geldt dat systeem 1 mogelijk is voor alle categorieën derdebetalers, dat systemen 2, 3, 4 en 5 uitsluitend kunnen toegepast worden door een lokale overheid.

2.11.2. Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen

De derdebetalers betaalt een procentueel deel van de kostprijs van het abonnement. Enkel gehele percentages (geen decimalen) zijn hierbij mogelijk. De minimale tussenkomst vanwege de derdebetalers bedraagt 10 %. Bij een werkgever als derdebetalers is de minimale tussenkomst gelijk aan de wettelijke werkgeversbijdrage (72%). Er is geen tussenkomst mogelijk op abonnementen Omnipas 65+.

De abonnementen worden afgeleverd aan de abonnee op basis van een identiteitskaart die de woonplaats aangeeft (lokale overheid) of op basis van een door de derdebetalers afgeleverd attest (andere derdebetalers). Een document 'gedeelde verblijfplaats' geeft geen recht op een derdebetalerskorting.

Een reiziger kan binnen dit systeem in aanmerking komen voor tussenkomst van twee derdebetalers. In dit geval wordt volgende prioriteit tussen de verschillende derdebetalers toegepast:

1. verrekening van de gezinskortingen bij Buzzy Pazz 12-24 jaar;
2. tussenkomst andere derdebetalers (werkgever,...) is niet combineerbaar met gezinskortingen;
3. tussenkomst derdebetalers lokale overheid op het saldo.
4. Tussenkomst onderwijsinstelling

De kostprijs voor de derdebetalers is gelijk aan \sum (prijs van het abonnement x procentuele tussenkomst op het abonnement). Er gebeurt een maandelijkse facturatie.

2.11.3. Systeem 2: tussenkomst op kaarten

De Lijn levert op vraag van de derdebetalers meerrittenkaarten af voor 10 verplaatsingen tegen een vast tarief, die geldig zijn voor een welbepaalde verplaatsing (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied – geen verlenging van de reisweg mogelijk). Het door De Lijn vastgelegde type van gemeentekaart kan via de externe voorverkooppunten verdeeld worden. Gemeentekaarten met afwijkende tarieven kunnen via gemeentelijke verkoopkanalen aangeboden worden.

De facturatie gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaarding.

2.11.4. Systeem 3: tussenkomst op biljetten

De reiziger kan een bepaalde verplaatsing maken tegen een vast tarief.

- De Lijn levert hiertoe op haar voertuigen een heen- en terugbiljet derdebetaler af (met overstapmogelijkheid binnen het tijdstarief en uitsluitend binnen het bestemmingsgebied – geen verlenging van de reisweg mogelijk).
- De reiziger betaalt niets of een verminderd tarief en ontvangt een biljet enkele reis.

De facturatie gebeurt maandelijks op basis van het aantal ontwaarding.

Er worden magnetische vervoerbewijzen afgeleverd.

2.11.5. Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)

De Lijn levert gratis netabonnementen af aan alle inwoners van de door de derdebetaler bepaalde leeftijdscategorie(ën). Er kan enkel geopteerd worden voor een leeftijdscategorie van 6 tot en met 64 jaar. De aflevering van deze abonnementen gebeurt in bulk aan de derdebetaler en op basis van de door de derdebetaler en volgens een strikt schema aangeleverde bestanden. Dit systeem derdebetaler is alleen van toepassing voor lokale overheden.

De prijs wordt berekend door het totaal aantal inwoners van de gemeente op 1 januari van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing van dit derdebetalersysteem te vermenigvuldigen met de eenheidsprijzen die per leeftijdscategorie vastgelegd zijn. Als de derdebetaler in afwijking van de algemene regel wenst dat De Lijn instaat voor de verdeling van de afgeleverde abonnementen dan zal de kostprijs hiervoor ten laste van de derdebetaler zijn.

Er worden magnetische vervoerbewijzen afgeleverd met als benaming Buzzy Pazz (6-24 jaar) of Omnipas (25-64 jaar).

2.11.6. Systeem 5: Nieuwe Inwoners.

De Lijn levert op afroep informatiepakketten aan de derdebetaler/gemeente met daarin o.a. een Lijnkaart aan het op dat moment geldend tarief. De Lijn en de derdebetaler betalen elk de helft van deze Lijnkaarten. De derdebetaler biedt het informatiepakket en de Lijnkaarten gratis aan elke nieuwe inwoner of nieuw gezin aan.

De totale kost voor de derdebetaler wordt als volgt berekend: (aantal Lijnkaarten x tarief 'Lijnkaart ') / 2

Na levering van de informatiepakketten en Lijnkaarten ontvangt de derdebetaler een factuur.

3. CONTROLES

3.1. Controleprocedure

- 3.1.1. Het controlepersoneel is belast met het toezicht op de bepalingen uit de Algemene Reisvoorwaarden De Lijn en beschikt over een door de directeur-generaal ondertekend legitimatiebewijs.
- 3.1.2. Het controlepersoneel is gemachtigd om vervoerbewijzen of verminderingskaarten te controleren en eventueel in beslag te nemen, en om administratieve geldboetes of toezicht- en administratiekosten op te leggen. Elk vervallen, vervalst, bedrieglijk aangewend, of onleesbaar vervoerbewijs zal in beslag worden genomen.
- 3.1.3. Als het controlepersoneel een inbreuk vaststelt, mag het de betrokkene om zijn identiteitsbewijs vragen.
- 3.1.4. Bij het vaststellen van een inbreuk brengt het controlepersoneel de betrokkene onmiddellijk op de hoogte van het voornemen om een administratieve geldboete of een toezicht- of administratiekost op te leggen. Het controlepersoneel licht de dienst Administratieve Boetes in van elke overtreding die het heeft vastgesteld.
- 3.1.5. De reiziger die bij controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen, 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. Als de reiziger vervolgens overstapt op een ander voertuig van De Lijn, wordt hij als nieuwe reiziger beschouwd. De chauffeur mag op basis van een boetedocument dus geen overstapprocedure uitvoeren.
- 3.1.6. Indien de overtreder dit wenst, mag het controlepersoneel de administratieve geldboete onmiddellijk innen.
- 3.1.7. De overtreder kan binnen dertig dagen na de vaststelling van zijn inbreuk zijn opmerkingen aan de dienst Administratieve Boetes overmaken.
- 3.1.8. De dienst Administratieve Boetes zal binnen zestig dagen na de vaststelling van de inbreuk de beslissing tot het al dan niet opleggen van een administratieve geldboete via een (aangetekende) zending bevestigen.
- 3.1.9. De administratieve geldboete moet worden betaald binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes.
- 3.1.10. Als de overtreder binnen de vastgestelde termijn niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.
- 3.1.11. Binnen dertig dagen na de kennisgeving door de dienst Administratieve Boetes kan de overtreder via een aangetekende zending een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete aan de manager Financiële Administratie van De Lijn richten. De manager Financiële Administratie

van De Lijn beslist over dit verzoek. Als de overtreder dit wenst, kan hij gehoord worden en zich laten bijstaan door een raadsman.

- 3.1.12. Gedurende het onderzoek van het verzoekschrift is de verplichting tot het betalen van de administratieve geldboete geschorst.
- 3.1.13. De beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt genomen binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift. Deze termijn kan één maal met drie maanden worden verlengd op basis van een omstandige motivatie. Als binnen deze termijn geen beslissing wordt genomen, wordt het verzoek ingewilligd.
- 3.1.14. De definitieve beslissing over het verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de administratieve geldboete wordt gemotiveerd aan de overtreder. Dit gebeurt via een aangetekende brief.
- 3.1.15. Vanaf de kennisgeving van de uiteindelijke beslissing van de manager Financiële Administratie van De Lijn in verband met het verzoekschrift, begint voor de betaling van de administratieve geldboete een nieuwe termijn van dertig dagen. Als de overtreder deze administratieve geldboete binnen dertig dagen niet betaalt, wordt door de manager Financiële Administratie van De Lijn, of zijn afgevaardigde een dwangbevel uitgevaardigd en uitvoerbaar verklaard en wordt het dossier zonder verdere kennisgeving overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.

3.2. Administratieve geldboetes

Bij inbreuken op de verplichtingen van het publiek en de reizigers (hoofdstuk I & II) is De Lijn gemachtigd een administratieve geldboete op te leggen.

Deze administratieve geldboete bedraagt:

- € 107,00 bij overtreding van hoofdstuk I.1.1, hoofdstuk I.2.2., I.2.3 en I.2.4 en hoofdstuk I.2.7
- € 250,00 bij overtreding van hoofdstuk I.1.2 en hoofdstuk I.2.8

Als, binnen een periode van twaalf maanden vanaf de kennisgeving van een eerste overtreding als vermeld in het eerste lid, door de overtreder een of meer soortgelijke overtredingen worden gepleegd, bedraagt de administratieve geldboete:

- bij een overtreding van hoofdstuk I.1.1, I.2.2, I.2.3, I.2.4 en I.2.7:
 - a) bij een tweede overtreding: [€ 294,00];
 - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 400,00];
- bij een overtreding van hoofdstuk I.1.2 en I.2.8:
 - a) bij een tweede overtreding: [€ 400,00];
 - b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 500,00].

Reizigers die hun geldig abonnement niet kunnen voorleggen bij controle of hun MOBIB kaart met een geldig abonnement op, niet hebben geregistreerd, krijgen steeds een proces-verbaal. De eerste keer binnen de twaalf maanden, wordt geen administratieve boete opgelegd.

Als, binnen een periode van twaalf maanden vanaf de kennisgeving van een eerste overtreding als vermeld in het vorige lid, door de overtreder een of meer soortgelijke overtredingen worden gepleegd, bedraagt de administratieve geldboete:

- a) bij een tweede overtreding: [€ 20,00];
- b) bij een derde overtreding en bij elke volgende overtreding: [€ 50,00];

3.3. Toezicht- en administratiekosten

3.3.1. Reiziger zonder geld:

De reiziger heeft geen geld bij en de procedure "Reiziger zonder geld" wordt toegepast. (IV.1)

Een administratiekost van 5,00 euro zal worden aangerekend bovenop de ritprijs van een biljet volle prijs.

Indien de reiziger de aangerekende kosten binnen de veertien dagen niet betaalt, vervalt de procedure 'Reiziger zonder (gepast) geld' en wordt aan de betrokkene een administratieve geldboete opgelegd zoals voorzien bij "Administratieve geldboete III.2".

3.3.2. Terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar (II.4.10)

Een administratiekost van 10,00 euro wordt geïnd door bij terugbetaling van een abonnement, het terug te betalen bedrag te verminderen met deze administratiekost.

Als bij de terugbetaling van een Buzzy Pazz 12-24 jaar of Omnipas 25-64 jaar, het totaal terug te betalen bedrag, na aftrek van de administratiekost, lager is dan 1,00 euro dan wordt er geen terugbetaling uitgevoerd.

3.3.3. Aanmaak van een duplicaat van een abonnement of een gelijkgesteld gepersonaliseerd vervoerbewijs

Bij verlies, diefstal of slijtage van een abonnement, kan de abonnee een duplicaat bekomen:

- Bij slijtage van een abonnement waarvan de gegevens nog leesbaar zijn, is de vervanging gratis.
- In alle andere gevallen zal een administratiekost van 10,00 euro worden aangerekend.

4. DIVERSEN

4.1. Reiziger zonder (gepast) geld

4.1.1. Reiziger zonder geld

Een reiziger zonder geld mag gebruik maken van de diensten van De Lijn als hij zich in regel stelt. Vóór het begin van de reis moet hij zich uit eigen beweging onmiddellijk bij de chauffeur - of op de Kustlijnen aan de halte met geopend loket - aanmelden.

De chauffeur of medewerker Lijnwinkel noteert de identiteit van de reiziger zonder geld en overhandigt hem een document "reiziger zonder geld/zonder gepast geld" waarop de vervoerprijs en de administratiekost staan, alsook een biljet "niet betaald". De reiziger die ouder is dan 12 jaar

moet zijn identiteitskaart voor leggen. Indien hij jonger is dan 12 jaar kan de identiteit worden nagegaan aan de hand van de schoolagenda of andere mogelijke documenten.

De reiziger ondertekent dit document als verbintenis om de vervoerprijs, vermeerderd met de administratiekost (zie hoofdstuk III.3), te betalen binnen de 14 dagen.

De vervoerprijs die de reiziger moet betalen, is steeds de prijs van de rit met een biljet volle prijs.

4.1.2. Reiziger zonder gepast geld

De reiziger heeft het recht een vervoerbewijs te betalen met een bankbiljet van maximum € 10,00 of een bankbiljet waarvan de waarde maximum het dubbele bedraagt van het te betalen bedrag.

Voorbeeld:

- Een biljet mag betaald worden met een biljet van maximum € 10,00.

Indien de chauffeur niet kan teruggeven, wordt voor de reiziger de procedure "reiziger zonder gepast geld" toegepast. De reiziger moet de prijs voor zijn reis betalen binnen een termijn van veertien dagen, en dit zonder extra administratiekost.

De chauffeur of loketbediende noteert de identiteit van de reiziger zonder gepast geld en overhandigt hem een document "reiziger zonder geld/zonder gepast geld" waarop de vervoerprijs staat, alsook een biljet "niet betaald". De reiziger die ouder is dan 12 jaar moet zijn identiteitskaart voor leggen. Indien hij jonger is dan 12 jaar kan bv. aan de hand van de schoolagenda de identiteit worden nagegaan.

De reiziger ondertekent dit document als verbintenis om de vervoerprijs te betalen binnen de 14 dagen.

De vervoerprijs die de reiziger moet betalen, is steeds de prijs van de rit met een biljet volle prijs.

4.1.3. Bij overstap

De chauffeur reikt geen biljet uit. Hij steekt het gebruikte biljet in de ontwaarder. Indien het geen geldige overstap betreft, moet de reiziger zich een nieuw vervoerbewijs aanschaffen.

4.2. **Belbus reglement**

Als u de belbus wilt nemen, moet u een rit reserveren bij de belbuscentrale. Hebt u de belbus niet meer nodig of raakt u niet tijdig aan de halte? Dan vragen we dat u de belbuscentrale tijdig verwittigt. Zo moet de belbus niet nodeloos naar een halte rijden. Dit bespaart ons een nutteloze uitgave en beperkt de reistijd van de andere reizigers. Bovendien komt er bij een annulering een zetel vrij, waardoor een andere reiziger kan meerijden.

De eerste keer dat u de belbus reserveert, krijgt u een brief met uitleg over de reservatieprocedure en het belbusreglement.

Reizigers die binnen een periode van twaalf maanden niet opdagen zonder geannuleerd te hebben, krijgen eerst een verwittiging. De volgende keren krijgen ze een schorsing en een boete:

- 1e: de reiziger krijgt een brief met uitleg over de reservatieprocedure en de gevolgen als de afspraken niet nageleefd worden.
- 2e keer: de reiziger wordt één maand¹ geschorst. Tijdens deze periode kan hij de belbus niet gebruiken.
- 3e keer en volgende: de reiziger krijgt een nieuwe schorsing voor één maand en een administratieve boete. Het bedrag van de boete verhoogt bij herhaling van de inbreuk binnen de 12 maanden.

Als een geschorste reiziger erop betrapt wordt dat hij heeft gereserveerd op naam van iemand anders, krijgt hij een administratieve boete.

4.3. Ontwaardingsapparatuur defect

De chauffeur meldt onmiddellijk elk defect van de ontwaardingsapparatuur. Vanaf deze melding is het vervoer op dit voertuig gratis. De defecte ontwaardingsapparatuur wordt zo snel mogelijk hersteld of vervangen.

4.4. Gevonden voorwerpen

Een personeelslid van De Lijn of van een exploitant dat verloren of achtergelaten voorwerpen of geldsommen vindt in een voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn of een exploitant, geeft deze zo vlug mogelijk af in de stelplaats of in de zetel van de exploitant.

Een chauffeur die een verloren voorwerp in zijn voertuig vindt, maakt met de ontwaardingsapparatuur via de functie F122 een "Algemene Informatiekaart" en voegt deze kaart bij het gevonden voorwerp. Deze kaart bevat alle identificatiegegevens nodig voor het later opsporen van het gevonden voorwerp en de vinder ervan.

Een reiziger die een voorwerp verloren heeft in een voertuig, schuilhuisje, station of aanhorigheid van De Lijn of een exploitant, kan hieromtrent contact opnemen met De Lijn via De LijnInfo. Als dit onmiddellijk na het verlies gebeurt en het betreft een voorwerp van waarde, dan zal getracht worden het verloren voorwerp zo snel mogelijk op te sporen. In andere gevallen zal de reiziger doorverwezen worden naar de desbetreffende verzamelplaats van gevonden voorwerpen.

Als de identiteit en het adres van de eigenaar van een gevonden voorwerp gekend is, wordt hij per brief ingelicht of wordt het gevonden voorwerp nagestuurd (abonnement, vrijkaart, ...). In andere gevallen wordt het gevonden voorwerp gedurende 14 dagen in de stelplaats of in de zetel van de exploitant bewaard. Voorwerpen die aan een spoedig bederf blootgesteld zijn worden echter niet bewaard. Na 14 dagen worden niet-afgehaalde gevonden voorwerpen doorgestuurd naar de entiteitszetel waar ze nog tenminste 5 maanden bewaard worden.

Eigenaars van een gevonden voorwerp kunnen dit enkel afhalen nadat ze een correcte omschrijving van het gevonden voorwerp, en de omstandigheden waarin het verloren is geraakt, hebben gegeven. Zij moeten hun identiteit bekend maken.

5. MOBIB-kaart:

Sedert 2012 schakelt De Lijn over naar een nieuw registratie- en ticketingsysteem waarbij gebruikt wordt gemaakt van Calypso smartcard technologie. Concreet betekent dit dat de huidige papieren

¹ Besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en tarieven van de VVM zoals gewijzigd door het Besluit van 26 januari 2007, BS 1 maart 2007 (verkort ETB), art 36.

en magnetische vervoerbewijzen systematisch omgezet zullen worden naar digitale vervoerbewijzen. De algemene reisvoorwaarden van de MOBIB-kaart worden hieronder uiteengezet.

5.1. Administratiekost en geldigheid

Een MOBIB-kaart heeft steeds een geldigheidsduur van 5 jaar (= 60 maanden). Na deze periode is de MOBIB-kaart ongeldig. Het betreft hier de drager en niet het vervoerbewijs of abonnement op zich.

Na afloop van de geldigheidsduur kan de klant, mits in acht name van de administratiekost, een nieuwe MOBIB-kaart aanvragen, waarop de nog lopende contracten van de vervallen MOBIB-kaart worden overgezet.

Indien de klant geen nieuwe MOBIB-kaart aanvraagt, kan hij terugbetaling vragen van de nog geldige contracten volgens de bestaande terugbetalingsregels, zoals momenteel opgenomen in de Algemene Reisvoorwaarden (hoofdstuk II.4.10). De Mobib-kaart wordt nooit terugbetaald.

Voor elke aanmaak en personalisatie van een nieuwe MOBIB kaart rekent De Lijn 5 euro administratiekosten aan. Een nieuwe MOBIB-kaart wordt gedefinieerd als een uitgifte aan een klant die nog geen geldige MOBIB-kaart van De Lijn heeft, of een MOBIB-kaart die dient als vervanging van een vervallen MOBIB-kaart (na het verlopen van de geldigheidsduur van 5 jaar).

Voor elke aanmaak en de personalisatie van een vervanging van een MOBIB-kaart, die niet op eindvervaldag komt, rekent De Lijn 10 euro administratiekosten aan. In concreto gaat het hier om vervanging bij verlies of diefstal.

5.2. Niet ontvangen MOBIB kaart

Klanten die hun MOBIB-kaart niet hebben ontvangen en De Lijn hiervan binnen de 3 maanden na de aanvangsdatum van de MOBIB-kaart op de hoogte brengen, zullen gratis een nieuwe kaart ontvangen. De initieel uitgereikte kaart wordt op non-actief gezet. De lopende contracten op de MOBIB-kaart worden overgezet.

Er wordt maximaal 2 opeenvolgende keren gratis een nieuwe kaart opgestuurd (= cumulatief met dezelfde regel bij defecte MOBIB-kaart ingediend minder dan 3 maanden na uitgifte). Vanaf de derde maal wordt de administratiekost van 10 euro ook toegepast bij het verwittigen binnen de 3 maanden van een niet ontvangen MOBIB-kaart.

Bij een laattijdige verwittiging (vanaf 3 maanden na verzending) beschouwt De Lijn de niet-ontvangen kaart als een verloren MOBIB-kaart en worden er steeds administratiekosten aangerekend.

5.3. Defecte kaart

Een defecte kaart moet steeds ingeleverd worden, anders spreken we van een verloren kaart.

Een defecte of slecht werkende kaart, ingediend bij De Lijn binnen de drie maanden na uitgifte, zal door De Lijn gratis vervangen worden.

Er wordt maximaal 2 opeenvolgende keren gratis vervangen (= cumulatief met hetzelfde principe bij 'niet ontvangen' MOBIB-kaart). Vanaf de derde maal wordt de administratiekost van 10 euro ook toegepast bij vervanging van een defecte kaart binnen de eerste 3 maanden.

Voor de vervanging van een defecte of slecht werkende kaart ingediend bij De Lijn later dan drie maanden na de uitgifte wordt steeds de administratiekost van 10 euro aangerekend.

In geval van beschadiging van de MOBIB-kaart ingevolge een gebruik dat in strijd met de algemene reisvoorwaarden of ingevolge nalatigheid, kan De Lijn niet aansprakelijk gesteld worden. Indien de vervanging van de kaart noodzakelijk is, zal een administratieve kost van 10 euro worden aangerekend.

5.4. Klachten ivm het gebruik of de inhoud van de kaart

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

5.5. Eigendomsrecht

De MOBIB-kaart en de gegevens op de chip zijn eigendom van De Lijn. Enkel door De Lijn gemachtigde personen mogen zich toegang verschaffen tot de gegevens op de chip van de MOBIB-kaart.

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 andere partners waarmee De Lijn een interoperabele samenwerking aangaat, die gebruik maakt van de MOBIB-kaart.

Alle intellectuele rechten met betrekking tot de MOBIB-kaart en de inhoud van de kaart in ruime zin berusten uitsluitend bij De Lijn, haar leveranciers of dienstverleners. De klant verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht.

De MOBIB-kaart moet samen met de eID-kaart overhandigd worden op verzoek van het daartoe gemachtigde personeel.

5.6. Gebruik

De houder verbindt zich ertoe de voorwaarden verbonden aan het gebruik na te leven. Het gebruik van deze kaart is strikt persoonlijk.

- De kaart moet bij iedere rit of overstap op het net van De Lijn geregistreerd worden om geldig te kunnen reizen.
- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van wijziging van zijn persoonsgegevens.
- De houder verbindt zich ertoe De Lijn onmiddellijk te verwittigen in geval van verlies, diefstal, defect of beschadiging van de kaart.

5.7. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Alle door de houder of door derden meegedeelde persoonsgegevens worden opgeslagen in een bestand dat De Lijn uitsluitend gebruikt met het oog op het verlenen van vervoerbewijzen en aanverwante diensten zoals onder meer maar niet beperkt tot, het produceren en distribueren van de kaarten, fraudebestrijding, registratie van reisgegevens, sluiten en beheren van vervoerovereenkomsten (met inbegrip van dienst na verkoop), direct marketing,....

Deze gegevens kunnen ook gebruikt worden voor het informeren van een eventuele derdebetaler alsook een andere natuurlijke of rechtspersonen die contractueel met onze onderneming verbonden zijn al dan niet als onderaannemer. Zij raadplegen in dat geval alleen de gegevens die zij nodig hebben om hun taak uit te voeren. Voor het overige zullen de verzamelde gegevens in geen geval meegedeeld worden aan derden.

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is van toepassing.

In het geval van abonnementen of vervoerbewijzen gecombineerd met andere operatoren van openbaar vervoer (NMBS, TEC, MIVB) deelt De Lijn de nodige identificatiegegevens mee aan de desbetreffende operator van openbaar vervoer. De gegevens die worden meegedeeld bij het aangaan van zulke contracten zijn: klantnummer, nummer van de MOBIB-kaart, naam, voornaam, geboortedatum, adres, geslacht, taal, het type en de geldigheid van de gekochte vervoerovereenkomst. Indien een klant een gecombineerde vervoerovereenkomst bij een andere operator van openbaar vervoer dan De Lijn koopt, dan worden de persoonlijke gegevens die op de MOBIB-kaart staan (klant-nr., nr. MOBIB-kaart, type en geldigheid van de gekochte vervoersovereenkomst) aan deze operator meegedeeld om hem in staat te stellen zijn verplichtingen in verband met de vervoersovereenkomst te vervullen, met inachtneming van de wettelijke verplichtingen betreffende het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Registraties van reizigers worden anoniem verwerkt. Enkel met expliciete toestemming van de reiziger is het De Lijn toegestaan, om voor specifieke doeleinden de verplaatsingsregistraties van de reiziger te koppelen aan zijn persoonsgegevens.

De klant heeft het recht om zijn gegevens in te kijken en te laten verbeteren. Hij dient hiervoor een gedateerd en ondertekend verzoek, samen met een kopie van de voor- en achterkant van uw identiteitskaart naar De Lijn, dienst Klantenreacties, Grote Breemstraat 4, 3500 Hasselt te versturen.