



# Algemene reisvoorwaarden vlaamse vervoermaatschappij

Geldig vanaf 1 februari 2012



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

## INLEIDING

### I. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS

- I.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen
- I.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers
- I.3. Rechten en plichten van De Lijn

### II. VERVOERSBEWIJZEN

#### II.1. Biljetten

- II.1.1 Omschrijving
- II.1.2 Tariefbepaling
- II.1.3 Verkoopkanalen
- II.1.4 Ontwaarding
- II.1.5 Geldigheid
- II.1.6 Overstappen
- II.1.7 Terugbetaling
- II.1.8 Groepsbiljet
- II.1.9 Biljet Fiets
- II.1.10 Verlenging van de reis

#### II.2. SMS-Ticketing

- II.2.1 Omschrijving
- II.2.2 Tariefbepaling
- II.2.3 Verkoopkanalen
- II.2.4 Ontwaarding
- II.2.5 Geldigheid
- II.2.6 Overstappen
- II.2.7 Terugbetaling
- II.2.8 Verzakingsrecht
- II.2.9 Verwerking persoonsgegevens
- II.2.10 Helpdesk
- II.2.11 Bijzondere controleprocedure inzake sms-tickets

#### II.3. Lijnkaarten

- II.3.1 Omschrijving
- II.3.2 Tariefbepaling
- II.3.3 Verkoopkanalen
- II.3.4 Ontwaarding
- II.3.5 Geldigheid
- II.3.6 Overstappen
- II.3.7 Terugbetaling
- II.3.8 Lijnkaart %

#### II.4. Niet- magnetische abonnementen

- II.4.1 Omschrijving
- II.4.2 Tariefbepaling
- II.4.3 Buzzy Pazz en Omnipas
- II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief
  - II.4.4.1 **Gezinskorting Buzzy Pazz**
  - II.4.4.2 **VG-abonnement (VG = vervoersgarantie)**
  - II.4.4.3 **WIGW-Omnio-abonnement**
  - II.4.4.4 **Gratis Buzzy Pazz voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar**
  - II.4.4.5 **Gratis Buzzy Pazz of Omnipas voor journalisten**

- II.4.4.6 Gratis openbaar vervoer voor oud-strijders en oorlogsinvaliden**
    - II.4.4.7 VDAB-jobpas**
    - II.4.4.8 Dina-abonnement**
    - II.4.4.9 Omnipas 65+**
    - II.4.4.10 Buzzy-Pazz en Omnipas voor personen met een handicap**
  - II.4.5 Verkoopkanalen
    - II.4.5.1 In de Lijnwinkel**
    - II.4.5.2 Schriftelijk via de dienst abonnementen**
    - II.4.5.3 Online abonnementen**
  - II.4.6 Verlenging
    - II.4.6.1 Bij aankoop in een Lijnwinkel**
    - II.4.6.2 Bij verzending per post**
    - II.4.6.3 Bij aankoop via internet “online”**
    - II.4.6.4 Verlenging abonnementen tegen verminderd tarief**
  - II.4.7 Ontwaarding
  - II.4.8 Geldigheid
  - II.4.9 Laattijdige uitreiking
  - II.4.10 Opzegging - terugbetaling
    - II.4.10.1 Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement**
    - II.4.10.2 Terugbetaling bij overlijden**
    - II.4.10.3 Terugbetaling lopend abonnement zonder vernieuwing**
    - II.4.10.4 Terugbetaling abonnementen tegen verminderd tarief**
  - II.4.11 Verlies of beschadiging - duplicaat
  - II.4.12 Wettelijke werkgeversbijdragen
- II.5. Magnetische abonnementen
- II.5.1 Omschrijving
  - II.5.2 Gebruiksvoorwaarden
  - II.5.3 Tariefbepaling
  - II.5.4 Verlies, diefstal of beschadiging
  - II.5.5 Soorten
- II.6. Dagpassen
- II.6.1 Omschrijving
  - II.6.2 Tariefbepaling
  - II.6.3 Verkoopkanalen
  - II.6.4 Ontwaarding
  - II.6.5 Geldigheid
  - II.6.6 Terugbetaling
  - II.6.7 De 14-dagenpas
- II.7. Vrijkaarten
- II.7.1 Omschrijving
  - II.7.2 Ontwaarding
  - II.7.3 Vrijverkeerkaart De Lijn
  - II.7.4 Vrijkaart De Lijn
  - II.7.5 Kaart voor begeleider
  - II.7.6 Kaart Kosteloze Begeleider
  - II.7.7 Vervoer van Politie
  - II.7.8 Vrijkaarten uitgereikt door de quaestuur
  - II.7.9 Personen met een visuele handicap
- II.8. Gecombineerde vervoerbewijzen/specifieke stadstarieven
- II.8.1 Omschrijving
  - II.8.2 Tariefbepaling
  - II.8.3 Specifieke stadstarieven
    - II.8.3.1 Brussel : JUMP**
    - II.8.3.2 Brussel: MTB-abonnement**
    - II.8.3.3 Luik & Moeskroen**
  - II.8.4 NMBS - De Lijn
  - II.8.5 MIVB - De Lijn

- II.8.6 TEC - De Lijn
- II.8.7 Euregio-ticket

#### II.9. Vervoerbewijzen op maat

- II.9.1 Omschrijving
- II.9.2 Tariefbepaling
- II.9.3 Geldigheid
- II.9.4 Soorten
- II.9.5 Procedure

#### II.10. Derde betalersystemen

- II.10.1 Omschrijving
- II.10.2 Systeem 1: procentuele tussenkomst op abonnementen
- II.10.3 Systeem 2: tussenkomst op kaarten
- II.10.4 Systeem 3: tussenkomst op biljetten
- II.10.5 Systeem 4: gratis netabonnement voor bepaalde leeftijdscategorie(ën)
- II.10.6 Systeem 5: gratis openbaar vervoer binnen een gemeente

### III. CONTROLES

#### III.1. Controleprocedure

#### III.2. Administratieve geldboetes

#### III.3. Toezicht- en administratiekosten

- III.3.1 Reiziger zonder geld
- III.3.2 Terugbetaling van een Buzzy Pazz of Omnipas (II.4.10)
- III.3.3 Aanmaak van een duplicaat van een abonnement of een gelijkgesteld gepersonaliseerd vervoerbewijs
- III.3.4 Aanmaak van een attest De Lijn

### IV DIVERSEN

#### IV.1. Reiziger zonder (gepast) geld

#### IV.2. Belbus reglement

#### IV.3. Ontwaardingsapparatuur defect

#### IV.4. Gevonden voorwerpen

### V. MOBIB-KAART

#### V.1. Administratiekost en geldigheid

#### V.2. Niet ontvangen MOBIB kaart

#### V.3. Defecte kaart

#### V.4. Klachten ivm het gebruik of de inhoud van de kaart

#### V.5. Eigendomsrecht

#### V.6. Gebruik

#### V.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

### BIJLAGE : TARIEVEN DE LIJN 2012

## 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 reiziger.

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in addendum 1: “Tarieven De Lijn”, geldig vanaf 1 februari 2011 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. Een belbus rijdt enkel uit na voorafgaande boeking door een reiziger, en bedient uitsluitend de haltes waarvoor op voorhand een aanvraag gedaan is.
- bestemmingszone: de laatste zone tot dewelke de reiziger zijn magnetisch vervoerbewijs ontwaard heeft
- 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
- 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 minister ondertekend legitimatiebewijs.
- daluren: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen, tussen 9 en 16 uur en tussen 19 en 21 uur
- 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 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. biljetten, kaarten of dagpassen door derden, zoals o.a. krantenwinkels, buurtwinkels, supermarkten, NMBS-stations, ...
- FOD: Federale Overheidsdienst
- gebied: deel of geheel van het vervoergebied De Lijn, waar een bepaald gebied: deel of geheel van het vervoergebied De Lijn, waar een bepaald tarief en dienstregeling gelden
- geldigheidsperiode: de periode 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 is. 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, dit attest mag maximaal 2 maanden oud zijn.
- groepsbiljet: biljet voor groepen vanaf 5 personen die samen reizen
- 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, kan ontwaard worden. Een niet-magnetisch vervoerbewijs kan niet 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.

- nieuwe reiziger: in tegenstelling tot een reiziger in overstap betaalt een nieuwe reiziger het volledig aantal af te leggen zones vanaf de opstapzone tot en met zijn bestemmingszone
- 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
- Omnio-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.
- Omnipas: abonnement voor personen vanaf 25 jaar
- 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, al dan niet met bijbetaling
- overstapzone: is de zone waarbinnen de reiziger van voertuig verandert om zijn eindbestemming 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 in zijn bestemming- of overstapzone, 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 meermaal 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
- sms (of Short Messaging Service): mobiele berichtendienst die het mogelijk maakt via het netwerk van een telecom operator korte tekstberichten (+/-160 karakters) met een gsm te versturen en te ontvangen;

- SIM-kaart: een voorafbetaalde 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;
- 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.
- Telecom operator: de telecom operator 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 binnen de bestemmings- of overstapzone
- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- Verhoogde tegemoetkomingskaart: Kaart afgeleverd door de NMBS op basis van een attest afgeleverd door de mutualiteit, aan personen met een verhoogde tussenkomst op hun gezondheidskosten. Zij vervangt de WIGW-kaart.
- 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, ...
- verlenging van reis: als de reiziger verder wenst te reizen dan de oorspronkelijke geldigheidsgrens van zijn vervoerbewijs
- verminderingskaart: elk bewijs dat recht geeft op de aankoop of het gebruik van vervoerbewijzen tegen verminderd tarief
- verminderingskaart "Groot Gezin": verminderingskaart die wordt uitgereikt door de Gezinsbond vzw of haar Franstalige of Duitstalige tegenhanger, of door Liberaal Overleg voor Gezinsbeleid en Algemeen welzijnswerk vzw, of door de NMBS
- vervoerbewijs: elk bewijs dat recht geeft op gebruik van de diensten van het geregeld vervoer van De Lijn
- 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.
- WIGW-kaart: WIGW staat voor weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen. De WIGW-kaart werd 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”.

- zone: geografische indeling van het vervoergebied van De Lijn om de prijs en de tijdslijmiet van een vervoerbewijs te bepalen. De zone is theoretisch een regelmatige zeshoek met een doorsnede van 4,4 km, een zijde van 2,24 km en een oppervlakte van 13,24 km<sup>2</sup>.
- zonetabel: tabel per lijn waarin alle haltes van de betrokken lijn in zones worden ingedeeld

## I. VERPLICHTINGEN VAN HET PUBLIEK EN DE REIZIGERS

### I.1. Verplichtingen van het publiek in het algemeen

I.1.1 Het is niet toegestaan volgens art 64, van het BVR van 14 mei, 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 te roken, 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 volgen die door bestuurders van de voertuigen of door het personeel van de Lijn worden gegeven om de hierboven en hierna vermelde bepalingen te volgen.

I.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.

## I.2. Specifieke rechten en verplichtingen van de reizigers

I.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.

I.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.

I.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. 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 die een tariefvermindering geniet en daartoe over een verminderskaart beschikt moet die verminderskaart 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)

I.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 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 I.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)

I.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.

I.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.

I.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 die door bestuurders van de voertuigen of door de personen die belast zijn met het toezicht van bovenstaande en hierna volgende artikels.

I.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 verminderskaart;
- gebruik te maken van een gepersonaliseerd vervoerbewijs, van een bewijsstuk dat recht geeft op gratis vervoer of een tariefvermindering, of van een verminderskaart, telkens op naam van een andere persoon.

I.2.9 De reiziger mag tijdens de rit de chauffeur niet hinderen door onnodig met hem te praten of zijn zicht te belemmeren.

I.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.

I.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 grond 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.

I.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.

I.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. 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 I.2.12).

I.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 personen vervoer 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.

### **I.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.

I.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.

I.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.

I.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.

I.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.

I.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.

## **II. VERVOERSBEWIJZEN**

Alle bedragen en tarieven zijn beschikbaar in bijlage 1: Tarieven De Lijn - geldig vanaf 1 februari 2011. De tarieven worden altijd uitgedrukt in euro.

### **II.1. Biljetten**

#### **II.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.

#### **II.1.2 Tariefbepaling**

Voor de biljet- en kaartreiziger wordt de vervoerprijs vastgelegd op basis van het aantal doorlopen zones, zoals opgenomen in de zonetabel van de gebruikte lijn, en op basis van het verkoopkanaal waar de reiziger zijn vervoerbewijs aankoopt.

Concreet zijn er 4 mogelijke prijsklassen :

- Tarief korte afstand (1 of 2 zones) aangekocht via chauffeur (=standaard tarief)
- Tarief lange afstand (3 of meerdere zones) aangekocht via chauffeur (=standaard tarief)
- Tarief korte afstand (1 of 2 zones) aangekocht in voorverkoop (=VVK)
- Tarief lange afstand (3 of meerdere zones) aangekocht in voorverkoop (=VVK)

Als er bij een tarief geen apart tarief VVK vermeld wordt, is het tarief gelijk aan het standaard tarief ongeacht het verkoopkanaal.

Als een reiziger via voorverkoop een biljet voor 1 of 2 zones heeft aangekocht, en hij reist verder dan 2 zones, dan moet hij bij de chauffeur bijbetalen. In dit geval zal hij het verschil moeten bijbetalen ten aanzien van het standaardtarief voor 3 of meerdere zones.

Als de reiziger voor zijn verplaatsing gebruik maakt van meerdere voertuigen, en bij elke overstap aan de overstapvoorwaarden voldaan is, dan wordt de vervoerprijs voor de volledige verplaatsing bepaald door het totaal aantal afgelegde zones.

#### **II.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 (=biljet VVK).

Voorverkoop is mogelijk via verkoopautomaten, Lijnwinkels of via externe voorverkoop.

#### **II.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. Hij moet zich naar zijn bestemmingszone begeven met het voertuig en langs de reisweg waarvoor zijn vervoerbewijs ontwaard of geregistreerd is.

#### **II.1.5 Geldigheid**

Een biljet is geldig op alle diensten van geregeld vervoer van De Lijn.

Iedere ontwaarding of registratie van een biljet geeft recht op een verplaatsing. Binnen deze verplaatsing is een tijdslimiet geldig waarbinnen de reiziger vrij mag reizen en overstappen in de bestemmings- of overstapzone. De tijdslimiet wordt op het biljet afgedrukt. Het is de tijdsaanduiding op de ontwaardingsapparatuur die de tijdslimiet bepaalt.