

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.