

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE DE LIJN (SOCIÉTÉ FLAMANDE DE TRANSPORTS EN COMMUN)

Valables à partir du 6 JANVIER 2024



De Lijn - Motstraat 20 - 2800 Mechelen

RPM Mechelen: 0242.069.537

Numéro de TVA: BE 0242.069.537

1 TABLE DES MATIÈRES

2	Introduction.....	3
2.1	Comment utiliser ce document ?.....	3
2.2	La mission de De Lijn.....	3
2.3	L'objet des présentes Conditions Générales de Voyage.....	4
2.4	La modification de nos conditions.....	5
3	Glossaire.....	6
4	L'offre de De Lijn.....	10
4.1	Le Transport Régulier.....	10
4.2	De Lijn Flex.....	11
4.2.1	L'utilisation de De Lijn Flex.....	11
4.2.2	Annulation et suspension de la réservation.....	11
4.3	Le transport pour les occasions et les situations spécifiques.....	12
4.4	L'offre commerciale.....	12
4.5	Des conseils en matière de déplacement.....	12
5	Les produits de De Lijn.....	13
5.1	Les abonnements.....	13
5.2	Les tickets.....	14
5.3	Les solutions combinées.....	14
6	Se déplacer à bord des Véhicules de De Lijn.....	16
6.1	Les règles de voyage pour un déplacement agréable.....	16
6.1.1	Il est interdit de causer de dommages:.....	16
6.1.2	Il est interdit d'importuner les autres Usagers:.....	16
6.1.3	Il est interdit de perturber le bon fonctionnement:.....	17
6.1.4	Les modalités et les règles en vigueur.....	17
6.1.5	Que se passe-t-il en cas de non-respect des modalités et des règles ?.....	18
6.1.6	Les règles spécifiques en cas de contrôle.....	21
6.2	Que pouvez-vous emporter à bord de nos Véhicules ?.....	21
6.2.1	Les bagages à main.....	21
6.2.2	Les bicyclettes.....	22
6.2.3	Les animaux.....	22
6.3	Le traitement des Données Personnelles.....	22
7	Des questions ? Contactez notre service clientèle.....	23

2 INTRODUCTION

2.1 COMMENT UTILISER CE DOCUMENT ?

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux services de De Lijn !

Le présent document fait non seulement office de guide pratique concernant l'utilisation des services de De Lijn, mais vous fournit également un aperçu de l'ensemble des règles de conduite et des conditions qui s'appliquent lors de l'utilisation desdits services.

Nous avons essayé de rendre la lecture des présentes conditions de voyage aussi conviviale que possible en l'élaborant à votre attention, en votre qualité d'Usager, et ce, grâce à une structure claire. Cette dernière repose sur l'expérience que vous ressentez en tant qu'Usager lorsque vous recherchez, achetez et utilisez notre gamme de produits, laquelle sera décrite ci-après de manière succincte.

Au niveau de l'introduction, nous vous présentons brièvement De Lijn et ses services. Par ailleurs, nous vous indiquons également les endroits où vous pouvez trouver de plus amples informations, tant sur le Site Internet de De Lijn, qu'au niveau de la banque de données des entreprises, sans oublier les décrets qui définissent la mission de De Lijn.

Vous trouverez un aperçu de nos services au chapitre 4: « L'offre de De Lijn ».

Nous détaillerons ensuite les différents produits que nous proposons aux Usagers dans le cadre de notre prestation de services. Ainsi vous trouverez un aperçu de notre offre générale de produits au chapitre 5: « Les produits de De Lijn ».

Après avoir acheté un produit, il importe de connaître les règles que vous devez respecter lorsque vous utilisez nos services, ainsi que les sanctions prévues en cas de non-respect desdites règles. Vous trouverez un aperçu des règles et des amendes administratives applicables au chapitre 6: « Se déplacer à bord des Véhicules de De Lijn ».

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de nos services, De Lijn peut vous aider de différentes manières. Le chapitre 7: « Des questions ? Contactez notre service clientèle » vous propose un aperçu des différents moyens que nous mettons en œuvre afin de vous aider au mieux.

Enfin, certains termes repris dans les présentes « Conditions générales de voyage » sont expliqués dans le glossaire au niveau du chapitre suivant.

2.2 LA MISSION DE DE LIJN

Sous la marque De Lijn, la Société flamande de transports en commun De Lijn est chargée d'assurer le transport en commun par bus et par trams en Flandre, et ce, à la demande du Gouvernement flamand. La mission de De Lijn est définie dans un contrat de services publics, et réglementée, notamment, par les décrets et les arrêtés suivants (liste à considérer comme non exhaustive):

- le décret du 31 juillet 1990 portant création de la Vlaamse Vervoermaatschappij
- l'arrêté du Gouvernement flamand du 16 septembre 2022 relatif à l'exploitation et aux tarifs de la VVM (la Société flamande de transports en commun De Lijn)
- le décret du 26 avril 2019 relatif à l'accessibilité de base
- L'arrêté du Gouvernement flamand du 23 mars 2023 fixant les statuts de la Société flamande de transports en commun - De Lijn.

Cette mission peut être résumée dans les énoncés suivants:

- De Lijn entend être le compagnon de voyage intelligent pour les déplacements en Flandre ;
- De Lijn se veut proche de ses Usagers, et propose dès lors une offre étendue de solutions de transport durables et qualitatives, dans le cadre desquelles la sécurité, la fiabilité et l'efficacité occupent une place prépondérante ;
- De Lijn est un partenaire important du Gouvernement flamand concernant le développement de la politique de mobilité, et soutient ainsi le développement économique, écologique et social.
- De Lijn crée un environnement de travail stimulant et respectueux afin que nos employés soient nos ambassadeurs par le biais de leur amabilité et de leurs compétences.
- De cette manière, De Lijn contribue à une Flandre facilement accessible, et où il fait bon vivre.

Vous trouverez de plus amples informations relatives à la mission de De Lijn sur notre Site Internet: delijn.be/fr, et en particulier sur le Site Internet suivant: delijn.be/fr/overdelijn/organisatie/toekomst-waarden

Si vous recherchez des informations actualisées au sujet de notre société, le rapport annuel en matière de durabilité constitue le meilleur choix. Le rapport le plus récent peut être consulté ici: delijn.be/fr/content/duurzaamheid

Outre de nombreuses statistiques, le rapport annuel vous fournit un aperçu de la politique menée par De Lijn au cours de l'année écoulée, de ses projets futurs et de sa situation financière. Vous pouvez consulter les rapports annuels en cliquant ici: www.delijn.be/fr/content/over-de-lijn/organisatie/jaarverslagen

Le siège social de De Lijn se situe à Malines (Motstraat 20, 2800 Mechelen), et est repris dans la base de données des entreprises sous les références suivantes: RPM Mechelen: 0242.069.537. Son numéro de TVA est le suivant: BE0242069537.

2.3 L'OBJET DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

Le présent document fournit un aperçu des droits et des obligations dans le chef des Usagers et de De Lijn.

Les présentes Conditions Générales de Voyage s'appliquent lorsque vous utilisez les services proposés par De Lijn. Lesdites conditions stipulent également une série d'obligations mutuelles qui s'appliquent aux Usagers et à De Lijn concernant l'utilisation des moyens de transport, des stations ou des Arrêts. En outre, ces conditions s'appliquent également si vous utilisez un transport de remplacement déployé par De Lijn. Le personnel de De Lijn veille à ce que les Usagers et le public en général respectent les dispositions des présentes conditions générales de voyage de De Lijn.

Les présentes Conditions Générales de Voyage vous fournissent des informations générales relatives à vos droits et à vos obligations concernant nos services et nos produits, ainsi que les règles de conduite à respecter dans nos Véhicules.

Outre les présentes conditions générales, des conditions supplémentaires s'appliquent à des produits spécifiques, notamment les abonnements et les produits qui vous permettent d'effectuer un certain nombre de déplacements. Vous trouverez de plus amples informations relatives à nos abonnements et à nos produits sur notre Site Internet, au niveau des pages consacrées aux produits: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen

En outre, des conditions de vente spécifiques s'appliquent à la vente et à l'utilisation correcte de nos produits, à la manière de se déplacer au moyen d'un Titre de Transport Valide, ainsi qu'aux droits et aux obligations de De Lijn. Vous pouvez consulter ces informations par le biais du lien suivant: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

Par l'utilisation des services proposés par de De Lijn, l'Usager déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Voyage, des conditions complémentaires pour des produits de voyage particuliers, ainsi que des conditions de vente particulières. Dès lors, l'Usager s'engage à les respecter sans réserve.

2.4 LA MODIFICATION DE NOS CONDITIONS

Toutes nos conditions peuvent être soumises à des modifications. Ces dernières s'appliqueront alors à l'ensemble des contrats de transport, nouveaux et existants, ainsi qu'à l'utilisation de nos services.

Toute modification des conditions est annoncée sur le Site Internet de De Lijn au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Toute modification de nos conditions ne prendra effet qu'un mois suivant la date de publication de nos conditions sur le Site Internet de De Lijn. Toutefois, les modifications résultant de décisions gouvernementales ou d'activités opérationnelles de De Lijn prendront effet à partir de la publication des conditions modifiées disponibles sur le Site Internet de De Lijn et, le cas échéant, à partir de la date de la publication au Moniteur belge.

Certaines de nos conditions sont également reprises dans les réglementations flamandes existantes. Ces dernières priment toujours sur le présent document. En outre, toute modification des réglementations est d'application dès son entrée en vigueur. En cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes conditions et les réglementations du Gouvernement flamand, les réglementations du Gouvernement flamand prévalent.

3 GLOSSAIRE

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes « Conditions Générales de Voyage de De Lijn » :

- Acheteur: toute personne qui achète un Titre de Transport de De Lijn lui donnant le droit d'utiliser les services de De Lijn
- Application de De Lijn: l'application mobile de De Lijn, laquelle peut être téléchargée au niveau du Google Play Store ou dans l'iOS App Store, et qui permet d'acheter des titres de transport
- Application Hoppin: l'application mobile téléchargeable au niveau du Google Play Store ou de l'iOS App Store, laquelle permet de planifier un déplacement en transports en commun, d'acheter des Titres de Transport de De Lijn et de réserver un Flexbus
- Arrêt: le point d'arrêt d'un Véhicule de De Lijn, où les Usagers peuvent être pris en charge ou déposés dans le cadre des services de De Lijn, tels que prévus au chapitre Er-ror! Reference source not found.
- Arrêt Flex: le point d'arrêt d'un Flexbus où les Usagers peuvent être pris en charge ou déposés dans le cadre du service De Lijn Flex
- Carte de Réduction: tout titre donnant droit à l'achat ou à l'utilisation de Titres de Transport à Tarif réduit
- Carte Électronique: un support pour les titres de transport. Des informations plus spéci-fiques concernant l'utilisation de la Carte Électronique peuvent être consultées par le biais du lien suivant: delijn.be/fr/content/reisinfo/elektronische-kaart
- Carte MOBIB: un support pour les titres de transport. Des informations plus spécifiques concernant l'utilisation de la carte MOBIB peuvent être consultées par le biais du lien suivant: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/mobib
- cEMV: système de paiement sans contact (par exemple: Europay, Mastercard, Visa). Des informations plus spécifiques relatives à l'utilisation de supports sans contact en tant que support pour les titres de transport peuvent être consultées par le biais du lien sui-vant: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen
- Centrale Hoppin: responsable de la programmation des trajets ou des déplacements des Usagers à bord des Véhicules de De Lijn Flex, ainsi que de la gestion opérationnelle des Véhicules opérant au sein des Zones Desservies par le Flexbus. En outre, la Centrale Hoppin propose des conseils de voyage, et répond aux questions relatives à Hoppin
- Chauffeur: conducteur d'un Véhicule de De Lijn
- Compte De Lijn: un compte électronique qui, au terme de l'adhésion, donne accès à l'utilisation des services numériques de la VVM - De Lijn, y compris l'achat et l'utilisation des titres de transport proposés par le biais des canaux numériques
- Correspondance: il s'agit de l'utilisation par l'Usager de deux ou de plusieurs Véhicules dans un laps de temps défini afin de rejoindre la destination de son déplacement. Pour un nombre limité de titres de transport interopérables dans le cadre d'accords de mobi-lité combinée, il est également permis de passer d'un véhicule de la STIB, du TEC ou de la SNCB à un Véhicule de De Lijn
- De Lijn: nom commercial de la Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn (en abrégé: VVM - De Lijn)
- De Lijn Flex: un service à la demande proposé par De Lijn aux Usagers lorsque le Trans-port Régulier n'offre pas de solution pour le (ou une partie du) déplacement de l'Usager en question
- De LijnInfo: le point d'information public de De Lijn
- Données Personnelles: un ensemble de données relatives à une personne physique comprenant le nom, le prénom et les données pertinentes en vue de pouvoir activer et actualiser un ou plusieurs moyen(s) de paiement, ainsi que le numéro de registre natio-nal qui peut être demandé par De Lijn afin d'octroyer l'accès aux titres de transport

- **Durée de Validité:** la durée, exprimée en heures, en jours ou en Mois, pendant laquelle un Titre de Transport est valable
- **Enregistrement:** lecture et encodage d'un Titre de Transport par les oblitérateurs dans une Limite de Temps définie, sans répercussion financière pour l'Usager
- **Événement:** événement public local à caractère unique ou cyclique pour lequel des titres de transport spéciaux à des tarifs adaptés peuvent être proposés, et pour lesquels une offre spéciale peut être prévue
- **Flexbus:** un Véhicule de De Lijn pour le transport à la demande. Ce Véhicule ne circule qu'après réservation préalable effectuée par un Usager, et ne dessert que les Flex Arrêts, pour lesquels un passage a été demandé à l'avance
- **Formulaire d'Inscription:** un formulaire qu'un demandeur doit compléter afin d'avoir accès aux titres de transport proposés par le biais des canaux numériques. Le Formulaire d'Inscription peut être consulté, complété et envoyé par le biais du Site Internet de De Lijn, de l'Application de De Lijn, ou obtenu par l'entremise d'un Point de Vente De Lijn
- **Horaire:** tableau par ligne indiquant les heures de départ et d'arrivée aux principaux Arrêts des Véhicules de De Lijn, affectés aux Transport Régulier
- **Ligne de Transport Régulier:** la combinaison affectée à la desserte d'Arrêts de Transport Régulier, désignée par un numéro de ligne unique
- **Lignes Express du Limbourg:** service de bus régulier entre Maaseik et Louvain/Bruxelles, ainsi qu'entre Bocholt et Louvain/Bruxelles, à bord desquelles des titres de transport et des Tarifs spécifiques sont d'application
- **Limite de Temps:** la durée maximale durant laquelle un Titre de Transport est valable
- **Loi sur la Protection de la Vie Privée:** désigne la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données Personnelles à caractère personnel, et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)
- **Membre:** une personne physique, une personne morale ou une entité publique qui conclut un accord d'adhésion
- **MIVB / STIB:** Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Société qui organise les transports urbains dans la Région de Bruxelles-Capitale. STIB est l'abréviation de la dénomination francophone: Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
- **Mois:** 1 mois en termes d'abonnement (duplicatas, remboursement, etc.): période de 28, 29, 30 ou 31 jours civils successifs, à compter d'un certain jour du mois (= date de début de l'abonnement) jusque, et y compris, la veille de la même date (que la date de début) du mois suivant
- **Nouvel Usager:** un Usager qui, soit, entame son voyage, soit n'entre pas en ligne de compte pour effectuer une Correspondance valable
- **Objets Trouvés:** la procédure concernant les objets perdus à bord des Véhicules de De Lijn peut être consultée par le biais du lien suivant: help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675731-Que-dois-je-faire-si-j-ai-perdu-un-objet-dans-le-bus-ou-dans-le-tram-
- **Partenaire(s) Autorisé(s):** un tiers autorisé par De Lijn à promouvoir et à distribuer la gamme de Titres de Transport à des fins commerciales, tel qu'un m-fournisseur ou un autre partenaire de coopération de De Lijn
- **Personnel Chargé du Contrôle:** personnel désigné par le ministre, et chargé du contrôle des dispositions des conditions générales de voyage de De Lijn. Le personnel de contrôle dispose d'une Preuve d'Identité signée par le directeur-général de la société flamande de transports en commun

- Point de Vente De Lijn: une boutique Lijnwinkel, ou le point de vente physique géré par le personnel de De Lijn, ou par un Partenaire Autorisé
- Service des Amendes Administratives: le service des amendes administratives de De Lijn est chargé du traitement indépendant et objectif des procès-verbaux établis par le personnel de De Lijn chargé des contrôles
- Preuve d'Identité: une carte d'identité ou un passeport en cours de validité
- Réduction(s): des réductions spéciales, des abonnements spécifiques, des interventions au niveau du prix des Titres de Transport par le biais du système de tiers payants ou de formules proposées (temporairement) à des conditions spéciales, et ce, au profit de groupes cibles spécifiques
- Scanner: déduire intégralement ou partiellement la valeur d'un Titre de Transport pour payer le Tarif, Enregistrer un droit de transport valable ou, dans le cadre du système cEMV, donner l'autorisation de débiter un certain montant de votre compte afin de payer votre déplacement. L'Usager Scanne son Titre de Transport au niveau des appareils installés à cet effet à bord des Véhicules de De Lijn (à l'exception de De Lijn Flex et les Lignes Express du Limbourg)
- Scanneur de Couleur Jaune: le dispositif permettant de Scanner les Titres de Transport délivrés sur une Carte Électronique, ainsi que la carte MOBIB lors de chaque montée ou de chaque Correspondance à bord des Véhicules de De Lijn (à l'exception du Flexbus et des Lignes Express du Limbourg)
- Site Internet de De Lijn: les pages Internet relevant du nom de domaine www.delijn.be (y compris les pages répertoriées comme liens externes et accessibles par le biais du nom de domaine www.delijn.be)
- SNCB: Société nationale des chemins de fer belges
- Substance Psychotrope: substance qui provoque des modifications de l'état psychologique ou des fonctions mentales, telle que définie dans l'arrêté royal du 6 septembre 2017 réglementant les stupéfiants et les substances psychotropes
- Tarif: le prix imputé pour un déplacement à bord des Véhicules de De Lijn. En cas de déplacement au cours duquel l'Usager doit changer de Véhicule une ou plusieurs fois, le Tarif est le prix pour l'ensemble du déplacement
- TEC: Transport en Commun, la société qui organise les transports urbains et régionaux en Région wallonne
- Terminal de Couleur Blanche: le terminal de paiement pour le paiement sans contact (cEMV) disponible à bord des Véhicules de De Lijn (à l'exception du Flexbus et des Lignes Express du Limbourg)
- Ticket De Lijn Flex: un support pour les titres de transport qui ne sont uniquement disponibles qu'à bord des Véhicules de De Lijn Flex, mais valables à bord d'autres Véhicules de De Lijn. Vous pouvez consulter des informations plus spécifiques relatives à l'utilisation de ce ticket en cliquant ici: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen
- Ticket SMS: un support pour les titres de transport sous la forme d'un message SMS, uniquement disponible à l'achat auprès de certains opérateurs de télécommunications. Vous trouverez des informations plus spécifiques relatives à l'utilisation du Ticket SMS en cliquant ici: delijn.be/fr/gsm-operatoren
- Titre de Transport: tout titre donnant le droit d'utiliser les services des transports de De Lijn
- Titre de Transport sur un Support Numérique: Titre de Transport acheté et activé par le biais du Site Internet de De Lijn, de l'Application de De Lijn ou de l'application d'un Partenaire Autorisé de De Lijn
- Titre de Transport Valide: un Titre de Transport d'un produit de voyage actif de De Lijn, que vous pouvez présenter sur un support fonctionnel et lisible, lequel peut prendre différentes formes, qu'il s'agisse d'un support papier, électronique ou numérique, et

qui a été correctement enregistré - conformément aux Conditions Générales de Voyage ou aux conditions de vente de De Lijn, le cas échéant

- Transport Régulier: transports urbains ou régionaux de personnes, assurés avec une certaine régularité et au niveau d'un parcours précis. À cet égard, les Usagers peuvent monter et descendre à des Arrêts préalablement fixés.
- Usager: toute personne qui utilise les services de De Lijn ou qui se trouve à un Arrêt, dans un abribus ou dans un espace public de De Lijn
- Usager en Correspondance: l'Usager en possession d'un ticket ou d'une carte qui, avant l'expiration de la Limite de Temps, change de Véhicule afin de poursuivre son déplacement, ou pour revenir à son point de départ
- VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, le Service public flamand pour l'emploi et la formation professionnelle
- Véhicule de De Lijn: tout Véhicule utilisé dans le cadre du Transport Régulier et de De Lijn Flex, organisé par De Lijn, y compris les Véhicules exploités pour le compte de De Lijn
- Zone: une partie ou la totalité de la zone de transport pour le Transport Régulier de De Lijn, où un certain Tarif et certains Horaires sont d'application
- Zone desservie par le Flexbus: une partie ou une totalité de la zone de transport au sein de laquelle De Lijn Flex opère

4 L'OFFRE DE DE LIJN

Le service fourni par De Lijn est organisé sous la forme de lignes exploitées par des Véhicules de De Lijn, comme prévu au Titre 4.1, ou est organisé sous la forme du transport « De Lijn Flex » opérant au sein des zones desservies par le Flexbus, moyennant réservation effectuée par un Usager, comme stipulé au Titre 4.2.

4.1 LE TRANSPORT RÉGULIER

La société De Lijn est surtout connue pour son offre de Transport Régulier, c'est-à-dire le transport urbain ou régional d'Usagers. Ces transports sont exploités et organisés selon une certaine régularité, et conformément à un certain parcours. À cet égard, les Usagers peuvent monter ou descendre à des Arrêts prédéterminés.

Les parcours et les Horaires de nos lignes peuvent être consultés ici: delijn.be/fr/content/reisinfo/netplannen-perronindelingen

À la côte belge, chacun peut emprunter le Tram du littoral, lequel relie La Panne à Knokke. Le Tram du littoral est spécialement conçu afin de rendre votre séjour au littoral aussi agréable que possible. Ainsi, vous pouvez notamment transporter votre vélo à bord du Tram du littoral. De plus, les Horaires sont étendus en fonction de l'affluence. Ainsi, nous déployons alors davantage de Véhicules, afin de proposer une fréquence de passage plus élevée. Un maximum de deux vélos par Tram du littoral est autorisé et, en cas de grande affluence à bord du Véhicule, le Chauffeur peut décider de ne pas autoriser les vélos à monter dans le Tram du littoral. Vous trouverez toujours les informations les plus récentes sur le Site Internet suivant: dekusttram.be/fr

En outre, l'offre de De Lijn comprend également un certain nombre de lignes express. Ainsi, il existe un service de bus régulier entre Maaseik et Louvain/Bruxelles, ainsi qu'entre Bocholt et Louvain/Bruxelles. Cette offre est principalement destinée aux étudiants. Ces lignes sont souvent appelées les « Lignes Express du Limbourg ». Ces dernières disposent de leurs propres Tarifs et titres de transport. Pour de plus amples informations, veuillez cliquer ici: delijn.be/fr/content/vervoer-bewijzen/tickets/snellijnen-limburg

Au sein de certaines villes, le Transport Régulier en soirée et de nuit sont spécifiquement organisés par De Lijn. Vous pouvez consulter l'offre actuelle par le biais du Site Internet suivant: delijn.be/fr/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

De plus, l'offre de De Lijn est adaptée aux enfants. Ainsi, les enfants de moins de six ans voyagent gratuitement, et ne doivent pas présenter de Titre de Transport, mais uniquement une preuve de leur âge, telle que la carte d'identité pour enfants (kids-ID). Ces derniers doivent être accompagnés d'une personne âgée de 12 ans ou plus.

La plupart des Véhicules sont accessibles aux personnes handicapées. En outre, l'état d'accessibilité des Arrêts est disponible sur le Site Internet de De Lijn, ainsi que dans l'Application de De Lijn. Vous trouverez de plus amples informations sur le Site Internet suivant: delijn.be/fr/toegankelijke-haltes

Si vous vous déplacez au moyen d'un fauteuil roulant, vous n'avez pas besoin de faire de réservation pour utiliser les services du Transport Régulier (à l'exception du Flexbus). Un déplacement en fauteuil roulant est possible si les Arrêts de montée et de descente possèdent au moins le statut « accessible avec assistance », et si le Véhicule est accessible. Vous pouvez vérifier personnellement le statut d'accessibilité des Arrêts de montée et de descente sur le site Internet, ou contacter De LijnInfo en composant le numéro suivant: 070 220 200 (numéro payant). Toutes les informations à ce sujet sont disponibles sur le Site Internet suivant: delijn.be/fr/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen

La carte « accompagnateur gratuit » permet à l'accompagnateur de se déplacer gratuitement à bord de nos Véhicules.

Le Chauffeur déploiera la rampe de chargement, le cas échéant. Un accompagnateur ou un autre usager peut également déployer la rampe. La personne qui se déplace en fauteuil roulant entre dans le Véhicule par ses propres moyens, avec ou sans l'aide d'un accompagnateur, et se positionne correctement au niveau de l'espace réservé au fauteuil roulant. La personne qui se déplace en fauteuil roulant peut monter à bord du Véhicule si l'espace réservé au fauteuil roulant est disponible, et si l'Arrêt possède au moins le statut « Arrêt accessible avec assistance ». Le cas échéant, le Chauffeur communique à l'Usager concerné les raisons pour lesquelles l'accès au Véhicule lui est refusé.

4.2 DE LIJN FLEX

4.2.1 L'UTILISATION DE DE LIJN FLEX

Dans certains cas, le Transport Régulier n'offre pas de solution, ou seulement une solution partielle dans le cadre de votre déplacement. Dans ce cas, vous pouvez envisager d'emprunter un Flexbus de De Lijn Flex. Un Flexbus circule au sein d'une Zone spécifique Desservie et dessert ainsi des Arrêts Flex.

Vous ne pouvez emprunter le Flexbus que s'il n'existe aucune autre option avec le Transport Régulier ou en train, et s'il reste des places disponibles pour votre déplacement. Les réservations sont requises, et possibles jusqu'à 30 jours à l'avance. Les réservations sont toujours effectuées au nom de l'Usager qui effectue le déplacement.

Afin de savoir si vous pouvez emprunter le Flexbus, veuillez consulter le planificateur d'itinéraire en ligne, l'Application Hoppin, ou contacter la Centrale Hoppin. Si vous remplissez les conditions requises, vous pourrez réserver un trajet en ligne par le biais de l'Application Hoppin ou de la Centrale Hoppin. Si vous souhaitez vous déplacer avec une poussette ou un fauteuil roulant, veuillez le signaler lors de la réservation. Si vous êtes une personne moins mobile, ou si vous avez des besoins particuliers en matière d'accessibilité, veuillez contacter la Centrale Hoppin au moment de votre première réservation.

Vous trouverez de plus amples informations relatives à De Lijn Flex en cliquant ici: [de-lijn.be/fr/content/reisinfo/flex](https://delijn.be/fr/content/reisinfo/flex)

Vous trouverez de plus amples informations relatives à la manière d'effectuer un déplacement au moyen d'un Titre de Transport Valide et actif à bord des Véhicules de De Lijn Flex en consultant nos conditions de vente. Vous les trouverez ici: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

4.2.2 ANNULATION ET SUSPENSION DE LA RÉSERVATION

Si vous n'avez plus besoin de votre réservation pour un déplacement à bord du Flexbus, ou si vous ne pouvez pas être à l'Arrêt à l'heure, nous vous demandons d'annuler la réservation le plus vite possible par le biais de l'Application Hoppin, ou en contactant la Centrale Hoppin. De cette manière, le Flexbus ne devra pas se rendre inutilement à un Arrêt, ce qui libèrera une place pour un autre Usager.

Si vous ne vous présentez pas, les règles suivantes seront d'application:

- Première et deuxième non-présentation: au terme de la première et de la deuxième non-présentation au cours d'une période de 30 jours, vous recevrez une notification écrite. Cette dernière expliquera les procédures de réservation et d'annulation, ainsi que les conséquences du non-respect des rendez-vous.

- Troisième non-présentation: une troisième non-présentation au rendez-vous dans les 30 jours suivant la deuxième notification entraînera une suspension. Vous serez immédiatement suspendu(e) pour une période de 30 jours. Durant cette suspension, les réservations programmées seront annulées, et vous n'aurez pas accès aux services de De Lijn Flex.
- Nouvelle non-présentation après une suspension: si vous ne vous présentez pas à nouveau au rendez-vous dans les 30 jours suivant la fin d'une suspension, une nouvelle suspension de 30 jours s'ensuivra. Pendant cette période, les réservations programmées seront annulées, et vous n'aurez pas accès aux services De Lijn Flex.

4.3 LE TRANSPORT POUR LES OCCASIONS ET LES SITUATIONS SPÉCIFIQUES

De Lijn prévoit des Véhicules supplémentaires dans le cadre d'un grand nombre d'Événements. De cette façon, les Usagers peuvent emprunter plus fréquemment un bus ou un tram, et rejoindre plus facilement leur destination grâce à de meilleures correspondances.

L'offre est actualisée en permanence, et peut être consultée sur les sites Internet suivants:

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

delijn.be/fr/content/reisinfo/evenementen

4.4 L'OFFRE COMMERCIALE

De Lijn propose également une offre commerciale très largement axée sur le transport des employés, des élèves, des étudiants et des groupements de jeunesse. Toutefois, cette offre peut également être déployée à l'attention des habitants des villes et des communes.

Les possibilités de cette offre peuvent être consultées par le biais du Site Internet suivant: [de-](https://delijn.be/fr/content/zakelijk)

[lijn.be/fr/content/zakelijk](https://delijn.be/fr/content/zakelijk)

4.5 DES CONSEILS EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENT

De Lijn propose un service gratuit de conseils en matière de déplacement. Vous trouverez des conseils de voyage en premier lieu dans l'Application de De Lijn, ou sur le Site Internet de De Lijn. Par ailleurs, ces conseils en matière de déplacement sont également proposés au sein du « Lijnwinkel », et par le biais de « De LijnInfo ». Nos employés seront heureux de vous exposer les différentes possibilités afin que vous puissiez concrétiser vos projets en matière de déplacement ou de transport.

De plus amples informations peuvent être consultées par le biais des sites Internet suivants:

delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/verkooppunten/lijnwinkels

delijn.be/fr/content/de-lijninfo

Le planificateur d'itinéraire que vous pouvez consulter sur le Site Internet suivant:

delijn.be/fr/routeplanner, ainsi que dans l'application, est disponible 24 heures sur 24. Il recherche dans les Horaires des différentes sociétés de transports en commun (De Lijn et ses Partenaires) le trajet qui correspond le mieux à vos besoins. Dans la mesure du possible, le planificateur d'itinéraire tient compte de la situation actuelle du trafic (les travaux de voirie, les déviations, etc.), et tente ainsi non seulement de trouver le meilleur itinéraire de Correspondance pour vous, mais aussi de vous fournir une estimation plus précise de la durée du trajet. Toutefois, une garantie absolue n'est pas possible. Les conseils de voyage pour le transport Flex vous seront communiqués par la Centrale Hoppin, ou en consultant l'Application Hoppin.

5 LES PRODUITS DE DE LIJN

De Lijn propose ses services de transport sous forme de produits. L'activation d'un produit sur un support fonctionnel et lisible vous donne accès à nos services.

Le support peut prendre différentes formes, tant traditionnelles qu'électroniques. Vous trouverez ci-dessous une liste des différentes formes de supports:

- une carte MOBIB
- un support EMV sans contact (cEMV)
- une Carte Électronique
- un Ticket SMS
- un Support Numérique par le biais de l'Application ou du Site Internet de De Lijn
- un Ticket De Lijn Flex
- un Support Numérique par l'intermédiaire d'un Partenaire Autorisé

Nos produits peuvent être subdivisés en deux catégories:

- Les abonnements: un Titre de Transport nominatif, valable pendant une certaine période de validité au niveau de l'ensemble des services de Transport Régulier et des Véhicules de De Lijn Flex, à l'exception des Lignes Express du Limbourg.
- Les tickets: un Titre de Transport possédant une Durée de Validité plus courte, destiné à un seul ou à plusieurs déplacement(s). À cet égard, vous choisissez le moment où vous l'effectuez. Les tickets à la journée et les tickets valables trois jours sont également inclus dans la catégorie des « tickets ».

Nos produits de voyage sont régis par des conditions particulières de vente comportant des règles spécifiques relatives à la vente de nos produits, à la manière d'effectuer un déplacement à bord de nos Véhicules au moyen d'un Titre de Transport Valide et actif, ainsi qu'aux droits et aux obligations de De Lijn: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

Nos produits peuvent faire l'objet de modifications. Ces modifications s'appliquent aux Usagers, sans que ces derniers ne puissent exercer un quelconque droit de compensation. Ces modifications peuvent consister en une modification des Tarifs, une modification de l'offre ou une modification des conditions d'accès et d'utilisation du service de transports en commun, à la suite d'une décision des pouvoirs publics compétents ou de l'organe compétent, ou à la suite de modifications établies par ou convenues avec les instances ou les organes compétents d'autres réseaux de transports en commun avec lesquels De Lijn collabore dans le cadre de l'interopérabilité (STIB, TEC et SNCB).

5.1 LES ABONNEMENTS

Un abonnement vous permet d'utiliser tous les services proposés par le Transport Régulier de De Lijn et De Lijn Flex pendant une période déterminée - la Durée de Validité - à l'exception des Lignes Express du Limbourg.

Les abonnements sont toujours nominatifs, et seule la personne mentionnée - le titulaire - peut valablement utiliser les services de De Lijn au moyen de cet abonnement. Il n'est pas possible de partager son abonnement avec d'autres personnes. Le titulaire ne peut pas changer pendant la période de validité de l'abonnement.

Afin de disposer d'un Titre de Transport Valide en tant que titulaire d'un abonnement, vous devez avoir correctement enregistré votre Titre de Transport lors de votre montée à bord du Véhicule, ainsi que toute Correspondance, et être en possession d'une Preuve d'Identité lors de tout contrôle. À bord des Véhicules de Transport Régulier, vous pouvez Enregistrer correctement votre montée à

bord du Véhicule ou votre Correspondance de deux manières. Il vous suffit de tenir votre carte MOBIB devant le Scanneur de Couleur Jaune, jusqu'à ce que vous entendiez un signal de confirmation (un « V » blanc sur fond vert, combiné à un signal sonore), soit vous Enregistrez votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance dans l'Application de De Lijn. Vous recevrez également une confirmation. Si vous vous déplacez à bord des Véhicules de De Lijn Flex, il vous suffit d'Enregistrer votre abonnement dans l'Application Hoppin, ou par le biais de la Centrale Hoppin.

Attention ! Si vous n'êtes pas en possession de votre abonnement, ou si vous ne pouvez pas Enregistrer correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance, vous devrez acheter un autre Titre de Transport. Ce dernier n'est pas remboursable. Si vous ne pouvez pas disposer de votre abonnement (à temps), ou si vous ne pouvez pas Enregistrer correctement votre montée à bord du Véhicule ou votre Correspondance pour des raisons imputables à De Lijn, vous pouvez demander le remboursement de l'autre Titre de Transport que vous avez acheté, le cas échéant.

Des informations plus spécifiques, ainsi que les Tarifs actuels de l'ensemble des abonnements peuvent être consultés sur le Site Internet suivant: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnemen-ten

En fonction de votre situation personnelle, De Lijn peut vous proposer un Tarif réduit. Voici un aperçu de l'ensemble des Réductions et des Tarifs avantageux: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/kortingen

Toutes les conditions commerciales concernant l'achat, le remboursement et la résiliation de votre abonnement sont spécifiées dans nos conditions de vente, lesquelles peuvent être consultées par le biais du lien suivant: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

5.2 LES TICKETS

Outre les abonnements, De Lijn propose également de nombreux Titres de Transport que vous pouvez utiliser pour effectuer un seul ou plusieurs trajet(s). Il existe également des options avantageuses si vous voyagez en groupe. Tous ces produits sont valables pour les services de transport régulier, sauf à bord des Lignes Express du Limbourg. Certaines exceptions s'appliquent à De Lijn Flex, car ce Véhicule n'est pas équipé d'un Scanneur de Couleur Jaune, ou de Terminaux Blancs.

L'offre complète de Titres de Transport peut être consultée ici: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets. Vous y trouverez également les canaux d'achat, ainsi que les modalités spécifiques relatives à De Lijn Flex. N'hésitez pas à vous rendre dans un Lijnwinkel, ou à contacter De LijnInfo. Nos employés vous aideront volontiers à choisir le Titre de Transport approprié.

Toutes les conditions commerciales concernant l'achat, le remboursement et la résiliation de titres de transport sous la forme de tickets sont spécifiées dans nos conditions de vente, lesquelles peuvent être consultées par le biais du lien suivant: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

5.3 LES SOLUTIONS COMBINÉES

En collaboration avec d'autres parties, De Lijn peut proposer conjointement certains services aux Usagers de De Lijn. La collaboration peut consister à proposer conjointement des abonnements ou des Tickets avec ou sans Réductions possibles au niveau des services de De Lijn ou du partenaire de coopération de De Lijn. Ces solutions combinées sont également appelés « abonnements combinés » ou « titres de transport combinés ».

Ainsi, De Lijn, le TEC, la SNCB et la STIB proposent un abonnement combiné, appelé Brupass (XL), lequel peut être utilisé à bord des Véhicules des réseaux de la Région de Bruxelles-Capitale. La validité du Brupass XL couvre également la zone suburbaine de Bruxelles. Plus d'informations à ce sujet sont disponibles ici: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/abonnemen-ten/brupass-abonnement

Les possibilités de combinaisons avec les abonnements de De Lijn peuvent être consultées ici: [de-
lijn.be/fr/content/abonnementen](https://delijn.be/fr/content/abonnementen)

Les possibilités de combinaison avec les Titres de Transport de De Lijn peuvent être consultées ici: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets

De Lijn est la seule responsable de ses propres produits et services. La responsabilité de De Lijn ne s'étend pas aux erreurs ou aux lacunes des produits et des services proposés par les partenaires de coopération pour l'accès à ses services. Dans le cadre des abonnements combinés ou des titres de transport combinés, les Usagers entrent dans une relation contractuelle directe et distincte avec le partenaire de coopération. La relation contractuelle avec ce dernier fonctionne de manière totalement autonome sur le plan juridique et les relations contractuelles entre l'Usager et le partenaire de coopération sont régies exclusivement par les propres conditions contractuelles du partenaire de coopération.

6 SE DÉPLACER À BORD DES VÉHICULES DE DE LIJN

Nous mettons tout en œuvre afin de vous amener à votre destination de manière confortable, en toute sécurité et en toute tranquillité. Pour y parvenir, un peu de courtoisie, et surtout du bon sens s'avèrent indispensables.

Lorsque vous utilisez les services de De Lijn, vous devez respecter les lois et les règlements, vous comporter comme une personne normalement prudente, et suivre strictement les règles de comportement suivantes, ainsi que les instructions des employés de De Lijn.

En tant qu'Usager de De Lijn, vous ne pouvez pas vous comporter de manière à causer des dommages, des nuisances ou des désagréments à la société De Lijn ou à d'autres Usagers. Vous trouverez ci-dessous les règles de conduite, lesquelles doivent être lues en même temps que la législation existante, et en complément de celle-ci.

Un cadre juridique a été créé afin de rendre l'utilisation des transports en commun aussi agréable que possible à l'attention des Usagers, du public et des employés de De Lijn. Ce cadre permet de régler les éventuels conflits. Si, dans certaines situations, nos règles de voyage semblent différer du cadre juridique, la législation prévaut en toutes circonstances.

Veuillez noter que des amendes administratives peuvent être infligées en cas de non-respect des règles de voyage.

6.1 LES RÈGLES DE VOYAGE POUR UN DÉPLACEMENT AGRÉABLE

6.1.1 IL EST INTERDIT DE CAUSER DE DOMMAGES:

- en endommageant, perturbant ou entravant l'infrastructure, les installations ou l'équipement de De Lijn
- en entravant, ralentissant ou endommageant les Véhicules de De Lijn
- en salissant l'infrastructure, les installations, les appareils ou les Véhicules de De Lijn, ou à la suite d'un usage inapproprié ;
- en jetant ou en abandonnant un objet ou une substance sur les voies, dans les Véhicules, aux Arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn
- en touchant les signaux de De Lijn, ou en bloquant la visibilité
- en touchant les câbles électriques et les installations de De Lijn
- en accédant sans autorisation aux locaux de service et aux passages interdits au public, et indiqués en tant que tels

6.1.2 IL EST INTERDIT D'IMPORTUNER LES AUTRES USAGERS:

- en troublant l'ordre public à bord des Véhicules, aux Arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn, ou en troublant gravement la tranquillité des personnes présentes:
 - en se trouvant en état évident d'ébriété publique ou d'intoxication de stupéfiants ou de Substances Psychotropes
 - en se trouvant en état malpropre évident
 - par des contacts physiques indésirables
 - par des déclarations ou des actes offensants, immoraux, intimidants ou menaçants
- en fumant à bord des Véhicules, au niveau des abribus et dans les autres espaces publics couverts de De Lijn, sans préjudice de l'application des dispositions de l'Arrêté royal du 15 mai 1990 portant sur l'interdiction de fumer dans certains lieux publics (la cigarette électronique relève également de cette interdiction)
- en étant en possession dans les Véhicules, aux Arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn d'un objet ou d'une substance qui peut, de toute évidence et immédiatement, salir, gêner ou incommoder des personnes, ou les exposer à un autre danger pour leur intégrité physique

6.1.3 IL EST INTERDIT DE PERTURBER LE BON FONCTIONNEMENT:

- en entravant les services de De Lijn à bord des Véhicules, au niveau des Arrêts ou dans les lieux publics de De Lijn
- en gênant le Chauffeur des Véhicules pendant le trajet en lui parlant inutilement ou en lui bloquant sa visibilité
- en refusant de donner suite aux indications données par les Chauffeurs des Véhicules ou par les personnes chargées du contrôle, visant le respect des dispositions des règles susmentionnées et reprises ci-dessous, ainsi que celles mentionnées dans la réglementation applicable
- en trompant ou en distrayant le Chauffeur ou un autre membre du personnel de De Lijn pendant le trajet en faisant sonner l'alarme, ou de toute autre manière
- en faisant un usage abusif du signal d'alarme
- en bloquant les portes ou en s'appuyant contre celles-ci
- en faisant usage de la commande de secours des portes, ou en ouvrant les portes d'une autre façon, sauf en cas de danger et lorsque le Véhicule est à l'Arrêt
- en montant ou en descendant du Véhicule avant que celui-ci ne soit totalement à l'arrêt, ou lorsqu'il est en train de manœuvrer
- en ne respectant pas les règles indiquées en vue de l'utilisation exclusive des portes des Véhicules de De Lijn
- en jetant un objet ou une substance en dehors du Véhicule
- en se penchant ou en se rendant par-dessus les clôtures et les marquages de sécurité des quais
- en violant les mesures prises par les autorités compétentes en vue de protéger l'ordre public, la sécurité nationale, la santé publique, ou pour combattre ou prévenir les catastrophes à bord des Véhicules, aux Arrêts ou dans les espaces publics de De Lijn
- en emmenant des animaux manifestement susceptibles de mettre en danger les autres Usagers, de les salir, de les importuner ou de les incommoder, sans préjudice de l'application de l'article 6.2.3
- en emportant des colis ou des bagages qui, par leur taille, leurs dimensions, leur nature ou leur odeur, sont susceptibles de blesser, de salir, d'importuner ou d'incommoder les autres Usagers, sans préjudice de l'application de l'article 6.2.1
- en occupant les sièges destinés aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou aux personnes handicapées

6.1.4 LES MODALITÉS ET LES RÈGLES EN VIGUEUR

- Il est demandé aux Usagers de céder leur place assise aux personnes handicapées, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux voyageurs accompagnés d'enfants en bas âge. Ces personnes ont la priorité pour monter à bord du Véhicule.
- Il est interdit de boire ou de manger à bord des Véhicules de De Lijn.
- Les Usagers sont tenus de monter à l'avant. L'obligation de monter à l'avant s'applique uniquement aux bus, pas aux trams ni aux trambus. La montée à l'avant du Véhicule permet aux Usagers de montrer leur Titre de Transport au Chauffeur, ou de le Scanner aux appareils prévus à cet effet. Les Usagers qui voyagent avec une poussette ou les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant peuvent monter dans un bus par n'importe quelle porte. Les Usagers qui ne montent pas à l'avant du Véhicule doivent, eux aussi, Scanner leur Titre de Transport.
- À partir du moment où l'Usager monte à bord d'un véhicule de De Lijn, il doit être en possession d'un Titre de Transport Valable ou d'une carte de libre parcours valable. En fonction du type de Titre de Transport, l'Usager est tenu de le présenter au Chauffeur, ou de le Scanner à chaque fois qu'il monte à bord de l'un de nos Véhicules. Le Titre de Transport doit être valable pour l'ensemble du déplacement effectué au moyen de celui-ci.

- L'Usager doit garder son Titre de Transport Valable, sa carte de libre parcours valable ou son support de paiement sans contact pendant tout le parcours, et doit toujours être en mesure de le présenter aux Personnes Chargées du Contrôle.
- L'Usager doit pouvoir prouver son identité à tout moment. C'est en particulier le cas lorsque l'Usager utilise un Titre de Transport nominatif, comme dans le cas de la plupart des abonnements.
- Lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble avec un seul Titre de Transport Valable, elles doivent rester ensemble pendant tout le parcours. Si l'une de ces personnes interrompt son déplacement, les autres Usagers de ce groupe doivent conserver le Titre de Transport pendant le reste du parcours.
- Il va de soi qu'il n'est pas permis de faire usage d'un Titre de Transport falsifié, d'un justificatif falsifié pour le transport gratuit ou une réduction tarifaire, ou d'une carte de réduction falsifiée. Dans de tels cas, le contrôleur peut saisir les Titres de Transport, et il est question de fraude.
- Il est également interdit d'utiliser un Titre de Transport personnalisé, une pièce justificative donnant droit à un transport gratuit ou à une réduction tarifaire, ou une Carte de Réduction, et ce, au nom d'une personne différente.
- Le Chauffeur peut demander aux Usagers de prendre place à bord du Véhicule de manière à permettre l'occupation maximale du Véhicule. Il peut refuser des personnes lorsque le Véhicule est plein.
- Le Chauffeur d'un Véhicule de De Lijn et les Personnes Chargées du Contrôle peuvent refuser des Usagers, ou les prier de quitter le Véhicule s'ils ne respectent pas les dispositions des conditions générales de voyage de De Lijn, ainsi que la législation en vigueur.

6.1.5 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DES MODALITÉS ET DES RÈGLES ?

Lorsque vous utilisez les services de De Lijn, vous devez être en mesure de présenter un Titre de Transport Valable sur un support en état de fonctionnement.

De Lijn envoie régulièrement des contrôleurs afin de vérifier la validité des Titres de Transport, ainsi que le respect des dispositions des présentes conditions générales de voyage. Notre Personnel de Contrôle se reconnaît au moyen de leur titre de légitimation signé par le directeur général de De Lijn. Certains produits sont proposés de manière nominative. Dans ce cas, le Personnel de Contrôle peut alors également vous demander votre carte d'identification et votre (vos) Carte(s) de Réduction.

Le Personnel de Contrôle est autorisé - dans le cadre légal - à vérifier et, si nécessaire, à confisquer vos Titres de Transport et vos Cartes de Réduction. En outre, le membre du personnel chargé de la sanction est autorisé à infliger des amendes administratives ou des frais de contrôle et d'administration. Veuillez noter que tout ticket expiré, falsifié, utilisé abusivement ou illisible sera confisqué. Lorsque le Personnel de Contrôle soupçonne ou constate une infraction, il peut vous demander une Preuve d'Identité.

De Lijn s'efforce de rendre ces contrôles aussi faciles, rapides, et agréables que possible. Toutefois, en cas d'infraction, l'Usager peut être soumis à la procédure suivante.

Si l'Usager est majeur, la procédure suivante s'applique:

1. En cas de constatation d'une infraction, le personnel de contrôle établit un procès-verbal et, le cas échéant, informe immédiatement l'intéressé de son intention d'infliger une amende administrative ou des frais de contrôle ou d'administration. En outre, le Personnel de Contrôle informe le service des Amendes administratives de toute infraction constatée.

2. Lors d'un contrôle, si l'Usager ne peut produire de Titre de Transport Valable, ou n'a pas Scanné ou activé son Titre de Transport, il reçoit alors du Personnel de Contrôle un document expliquant la procédure, et mentionnant la date et l'heure du constat. Ce document tient lieu de Titre de Transport pour le déplacement que l'Usager effectue à bord du Véhicule dans lequel le contrôle a été effectué. Au moyen de ce document, l'Usager peut poursuivre son trajet, mais ne peut prendre une Correspondance.
3. Si vous le souhaitez, le Personnel de Contrôle peut encaisser immédiatement l'amende administrative par le biais du terminal de paiement. Le paiement de l'amende ou d'une partie de l'amende ne prive pas l'Usager du droit d'introduire un recours administratif ou judiciaire contre l'imposition de l'amende.
4. Une copie du procès-verbal est transmise à l'Usager par lettre recommandée ou par courrier électronique certifié dans les quinze jours ouvrables suivant la constatation de l'infraction. Dans la copie du procès-verbal, l'Usager est informé du montant de l'amende (il s'agit de la « proposition de décision »), ainsi que des modalités de règlement de l'amende infligée par le membre du personnel sanctionnateur.
5. À dater de la réception de la notification relative à la proposition de décision, l'Usager dispose de 30 jours pour payer l'amende administrative, ou formuler par écrit ses moyens de défense.
6. Si aucune requête n'a été introduite dans le délai imparti, tel que défini ci-après, la décision d'infliger une amende par le membre du personnel sanctionnateur devient définitive et irrévocable. Si le contrevenant ne paie pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée de frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.
7. Dans les trente jours suivant la notification relative à la proposition de décision transmise par le membre du personnel sanctionnateur, le contrevenant peut formuler ses moyens de défense, par courrier (recommandé), par courrier électronique, ou par le biais du formulaire de contact en ligne. Si le contrevenant le souhaite, il peut être entendu et se faire assister par un conseil. La demande d'audition doit également être formulée dans les 30 jours suivant la notification.
8. Le membre du personnel sanctionnateur prend une décision définitive relative à l'amende administrative dans les 3 mois suivant la réception de la requête. Ce délai peut être prolongé une fois de trois mois sur la base d'une motivation détaillée. En l'absence de décision dans ce délai, la demande est accueillie. Pendant cette période, l'obligation de payer l'amende administrative est suspendue. Pendant l'examen de la requête, l'obligation de payer l'amende administrative est donc suspendue.
9. La décision définitive relative à l'amende administrative à la suite de la réception d'une requête introduite dans les délais est motivée au contrevenant par courrier recommandé ou par courrier électronique certifié. À dater de la notification relative à la décision définitive, un nouveau délai de trente jours pour le paiement de l'amende administrative prend cours. Si le contrevenant ne paie pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée des frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le contrevenant dispose d'un délai de 60 jours à compter de la notification de la décision finale pour introduire un recours auprès du Conseil d'État. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.

Si vous êtes mineur d'âge, la procédure suivante s'applique:

1. En cas de constatation d'une infraction, le Personnel de Contrôle établit un procès-verbal et, le cas échéant, en informe immédiatement le mineur d'âge. En outre, le Personnel de Contrôle informe le Service des Amendes Administratives de toute infraction constatée.
2. Le père, la mère ou les tuteurs, ainsi que les autres personnes exerçant l'autorité parentale sur le mineur d'âge sont civilement responsables du paiement de l'amende administrative infligée au mineur d'âge.
3. Lors d'un contrôle, si le mineur d'âge ne peut produire de Titre de Transport Valable, ou n'a pas Scanné ou activé son Titre de Transport, il reçoit alors du Personnel de Contrôle un document expliquant la procédure, et mentionnant la date et l'heure du constat. Ce document tient lieu de Titre de Transport pour le déplacement que le mineur d'âge effectue à bord du Véhicule dans lequel le contrôle a été effectué. Au moyen de ce document, le mineur d'âge peut poursuivre son trajet, mais ne peut prendre une Correspondance.
4. Si le mineur d'âge le souhaite, le Personnel de Contrôle peut encaisser immédiatement l'amende administrative par le biais du terminal de paiement. Le paiement de l'amende ou d'une partie de l'amende ne prive pas le mineur d'âge du droit d'introduire un recours administratif ou judiciaire contre l'imposition de l'amende administrative.
5. Une copie du procès-verbal est transmise au mineur d'âge par lettre recommandée ou par courrier électronique certifié dans les quinze jours ouvrables suivant la constatation de l'infraction. Dans la copie du procès-verbal, l'Usager est informé du montant de l'amende (il s'agit de la « proposition de décision »), ainsi que des modalités de règlement de l'amende administrative infligée par le membre du personnel sanctionnateur. En outre, le procès-verbal mentionne également le droit du mineur d'âge à se faire assister par un avocat, par son père, par sa mère et/ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde.
6. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge ne sont pas d'accord avec la proposition de décision, le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge peuvent, dans les 30 jours suivant la notification par le membre du personnel sanctionnateur, introduire une requête contre cette décision, et ce, par courrier recommandé, par courrier électronique ou par le biais du formulaire de contact en ligne. S'il le souhaite, le mineur d'âge peut être entendu et se faire assister par un conseil, par son père, par sa mère et/ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question. La demande d'audition doit également être formulée dans les 30 jours suivant la notification.
7. Si aucune requête n'a été introduite dans le délai imparti, par le mineur d'âge, par le père, par la mère ou par les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge, tels que décrits ci-après, la décision d'infliger une amende par le membre du personnel sanctionnateur devient définitive et irrévocable. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui ont la charge du mineur d'âge ne paie(nt) pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée de frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer à l'attention du père, de la mère, des tuteurs ou de toute personne qui exerce un droit de garde sur le mineur d'âge en question.
8. Le membre du personnel sanctionnateur prend une décision définitive relative à l'amende administrative dans les 3 mois suivant la réception de la requête. Ce délai peut être prolongé une fois de trois mois sur la base d'une motivation détaillée. En l'absence de décision dans ce délai, la demande est accueillie. Pendant cette période, l'obligation de payer l'amende administrative est suspendue et le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question ne sont pas tenus de payer l'amende administrative pendant cette période.

9. La décision définitive relative à l'amende administrative à la suite de la réception d'une requête introduite dans les délais est motivée au contrevenant par courrier recommandé ou par courrier électronique certifié. À dater de la notification de la décision définitive, un nouveau délai de trente jours pour le paiement de l'amende administrative prend cours. Si le mineur d'âge, le père, la mère, ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge en question n'est (ne sont) pas d'accord avec la décision définitive, il(s) dispose(nt) d'un délai de 60 jours à compter de la notification de ladite décision, pour introduire, au moyen d'une requête gratuite, un recours auprès du tribunal de la jeunesse. Si le mineur d'âge, le père, la mère ou les tuteurs qui exercent un droit de garde sur le mineur d'âge ne paie(nt) pas l'amende administrative dans le délai imparti, l'amende administrative, majorée des frais d'administration, sera recouvrée par contrainte. Le membre du personnel sanctionnateur responsable rédige une contrainte, et la déclare exécutoire. Les contraintes sont signifiées par exploit d'huissier avec injonction de payer.

Le montant de l'amende administrative dépend de l'infraction, et du fait qu'il s'agisse ou non de la première fois. À la suite de la notification d'une infraction, il existe une période de douze mois pendant laquelle une infraction similaire est considérée comme une deuxième infraction ou une infraction ultérieure. Après douze mois sans infraction, le compteur est remis à zéro. Vous trouverez de plus amples informations relatives au montant des amendes administratives en consultant le Site Internet suivant: help.delijn.be/hc/fr/sections/360007938371-Les-amendes

6.1.6. LES RÈGLES SPÉCIFIQUES EN CAS DE CONTRÔLE

En cas de contrôle, l'Usager doit toujours pouvoir présenter un Titre de Transport en cours de validité sur un support en état de fonctionnement, ainsi que tout document supplémentaire mentionné dans les conditions particulières du Titre de Transport émis. Le contrôleur du Personnel de Contrôle peut demander à l'Usager de rendre les Données Personnelles ainsi que le code de sécurité entièrement visibles.

Lors du contrôle des Titres de Transport, le Personnel de Contrôle est autorisé à vous demander votre numéro de téléphone portable ou une carte d'identité (et en l'absence de carte d'identité, toute autre Preuve d'identité). Les nouveaux Titres de Transport achetés par le biais de l'Application ou du Site Internet sont nominatifs, et doivent correspondre au nom figurant sur votre pièce d'identité. Les Titres de Transport par SMS peuvent être vérifiés par le biais du numéro de téléphone mobile.

6.2 QUE POUVEZ-VOUS EMPORTER À BORD DE NOS VÉHICULES ?

6.2.1 LES BAGAGES À MAIN

En tant qu'Usager, vous pouvez emporter un maximum de deux bagages à main de taille raisonnable à bord du Véhicule, y compris, par exemple, des valises de taille normale, un sac à dos, un fauteuil roulant, une voiture d'enfant, un caddie, un vélo pliant ou une trottinette pliante. L'Usager doit surveiller personnellement le bagage à main qu'il emporte à bord d'un Véhicule de De Lijn et, en particulier, veiller, pendant toute la durée du voyage, à ce que les bagages à main n'entravent pas ou ne gênent pas l'utilisation harmonieuse et sûre des moyens de transport en causant, de quelque manière que ce soit, des blessures, des dommages ou des désagréments aux autres Usagers. La responsabilité de l'Usager en question peut être engagée dans le cas d'un dommage causé par le bagage à main qu'il emporte à bord du Véhicule, sauf s'il est prouvé que le dommage a été causé par la faute de De Lijn ou d'un tiers.

Le Chauffeur peut refuser d'accepter des colis ou des objets qui, par leur taille, leur nature ou leur odeur, peuvent blesser, salir, gêner, importuner ou incommoder les autres Usagers. Le Chauffeur peut également refuser de transporter des bagages à main en cas de très grande affluence à bord du Véhicule, ou lorsque ce dernier est plein.

6.2.2 LES BICYCLETTES

À bord du Tram du littoral, le transport d'un vélo est autorisé. Vous devez vous charger personnellement de votre vélo lorsque vous montez à bord du tram ou descendez de celui-ci. L'Usager doit valider un Titre de Transport supplémentaire par vélo. Un maximum de 2 vélos est autorisé par Véhicule du Tram du littoral. En cas de grande affluence, le Chauffeur peut décider de ne pas autoriser de vélo à bord du Véhicule du Tram du littoral. Pour de plus amples informations à ce sujet, veuillez cliquer ici: delijn.be/fr/content/vervoerbewijzen/tickets/fietsticket

Le transport d'un vélo est interdit au niveau des autres services de De Lijn. Toutefois, il est possible de transporter gratuitement un vélo pliant ou une trottinette pliante à bord des Véhicules de De Lijn. Cependant, l'Usager doit respecter la condition suivante: le vélo pliant ou la trottinette pliante doit être plié(e), et répondre aux règles en matière de transport de bagages à main.

6.2.3 LES ANIMAUX

Les animaux qui peuvent être tenus sur les genoux sans provoquer de gêne, les chiens-guides de personnes souffrant d'un handicap visuel, ou les chiens qui accompagnent un officier de police peuvent monter gratuitement à bord des Véhicules de De Lijn.

Les chiens et les chats qui ne peuvent être tenus sur les genoux peuvent aussi voyager gratuitement s'ils sont tenus en laisse, et s'ils portent une muselière dans le cas où ils peuvent représenter un danger pour les autres Usagers. Les chiens et les chats qui ne peuvent pas être tenus sur les genoux, doivent être assis par terre.

L'Usager est tenu de surveiller l'animal qui l'accompagne à bord d'un véhicule de De Lijn. Votre responsabilité peut être engagée en cas de dommages ou des dégâts causés par votre animal, sauf s'il est prouvé que le dommage ou le dégât résulte d'une faute de De Lijn ou d'une autre partie.

Le Chauffeur peut refuser de transporter des animaux s'ils risquent de présenter un danger pour les autres Usagers, voire de les salir, de les gêner ou de les importuner. Le Chauffeur peut également refuser de transporter des animaux en cas de grande affluence à bord du Véhicule.

6.3 LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la prestation de ses services, De Lijn collecte et traite des Données Personnelles de ses clients, conformément à la législation en vigueur en matière de traitement de Données Personnelles. De Lijn obtient lesdites Données Personnelles soit directement de la part de l'intéressé, soit indirectement par l'entremise d'un Partenaire de De Lijn.

De Lijn met tout en œuvre en vue de protéger votre vie privée. De Lijn conclura toujours les accords requis avec les tiers auxquels elle fait appel, et qui traitent les Données Personnelles pour le compte de De Lijn. Vous pouvez consulter la politique de confidentialité de De Lijn en vous rendant sur le Site Internet suivant: delijn.be/fr/privacy

7 DES QUESTIONS ? CONTACTEZ NOTRE SERVICE CLIENTÈLE

En cas de question ou de plainte, vous pouvez joindre le service clientèle de De Lijn de différentes manières. Nos employés seront heureux de vous aider.

La page « Questions et contact » (help.delijn.be/hc/fr) constitue le meilleur point de départ. Le Site Internet est accessible 24 heures sur 24, et contient les réponses à de nombreuses questions posées par d'autres Usagers. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, un formulaire de contact est disponible afin que vous puissiez poser votre question en la formulant librement, au moyen de vos propres mots.

Si vous avez perdu un objet se trouvant à bord d'un Véhicule, dans un abribus, une station ou une dépendance de De Lijn, vous trouverez de plus amples informations en consultant le lien suivant: help.delijn.be/hc/fr/articles/360039675731-Que-dois-je-faire-si-j-ai-perdu-un-objet-dans-le-bus-ou-dans-le-tram

Si vous avez des questions concernant le remboursement, la résiliation et la désactivation de nos produits, vous pouvez les trouver dans nos conditions particulières par le biais du lien suivant: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-fr

Si vous ne trouvez pas de solution auprès du service clientèle de De Lijn, vous pouvez vous adresser au service de médiation flamand: vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst