

Conditions de vente aux guichets (trafic intérieur et transfrontalier)

Article 1 – Coordonnées de la SNCB

§1. Identification : Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « SNCB »), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél : 02 528 28 28 (7 jours sur 7 de 7h à 21h30; tarification nationale ordinaire)

Mail : Via le formulaire de contact disponible sur letrain.be.

Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport ou un autre produit au guichet, vous reconnaissez être capable de contracter au sens du Code civil.

Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport ou un autre produit au guichet, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Ce contrat est régi par les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB qui peuvent être consultées sur notre site internet, letrain.be, ou dans chaque gare pourvue de personnel de vente.

§3. En achetant un autre produit au guichet, des conditions spécifiques à l'utilisation de ce produit peuvent être d'application.

Article 4 – Conditions d'achat

§1. Suite à votre achat, il vous incombe de vérifier immédiatement, le cas échéant en présence du vendeur, que votre titre de transport ou votre autre produit a été établi selon vos indications et répond à vos besoins (type de produit, date, données personnelles...).

§2. Les produits perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§3. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit.

§4. Les règles relatives aux conditions d'utilisation et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.

Article 5 – Absence de droit de rétractation

En application de l'article VI. 53 du Code de droit économique, nous vous informons que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport sont établis TVA incluse.

§2. Les modes de paiement acceptés sont consultables aux guichets.

Article 7 – Refus de vendre, suspension ou conditions supplémentaires pour conclure l'achat

La SNCB se réserve le droit de refuser ou de suspendre une demande, ou de la soumettre à des conditions supplémentaires lorsque :

- l'information fournie lors de la demande s'avère incomplète ou incorrecte ;
- la SNCB soupçonne une forme de fraude ou de dol, par exemple lorsque l'identité du client ou du voyageur est douteuse ou éventuellement incorrecte.

Article 8 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SNCB veille à la vie privée de ses clients et, dans ce cadre, agit conformément aux dispositions de la loi belge sur la vie privée (Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel).

§2. Par le fait de communiquer à la SNCB vos données à caractère personnel, vous marquez formellement votre accord avec les conditions indiquées ci-après en vertu desquelles la SNCB collecte, traite et transfère vos données à caractère personnel. Le cas échéant, vous vous portez fort que ces conditions ont été communiquées aux personnes dont les données à caractère personnel sont concernées et qu'elles ont été acceptées par ces personnes.

§3. Ces données à caractère personnel sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB), rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576).

§4. A partir du moment où :

- vous commandez une carte MOBIB ou une carte-mère, vous achetez un titre de transport nominatif ou un autre produit ou service connexe ;
- vous payez des indemnités forfaitaires du fait d'une irrégularité ;
- vous régularisez l'oubli de votre abonnement ;
- vous réservez un service ou une assistance ;
- vous contactez la SNCB ;
- vous donnez votre accord pour recevoir la newsletter de la SNCB et/ou d'autres informations sur les produits et services offerts par la SNCB ;

des données à caractère personnel sont demandées, et/ou collectées, parmi lesquelles, selon le cas, vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse email, langue et sexe.

§5. De telles données sont utilisées :

- en vue de vous fournir un titre de transport nominatif, un produit ou service connexe, et, le cas échéant, des informations complémentaires à cet égard, en vue de suivre les produits ou services correspondants, et de garantir le service après-vente,
- en vue de vous permettre de payer des indemnités forfaitaires du fait d'une irrégularité,
- en vue de vous permettre de régulariser l'oubli de votre abonnement. (dans ce cas, vos coordonnées seront conservées, à des fins de lutte contre la fraude),
- en vue de pouvoir vous fournir le service ou l'assistance demandée,
- en vue de pouvoir s'occuper de votre question, message ou demande et d'y répondre, le cas échéant,
- afin de vous fournir des newsletters et/ou d'autres informations sur les produits et services offerts par la SNCB,
- en vue d'améliorer en permanence le service qui vous est offert et de l'adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser, sur la base des profils clients réalisés,
- en vue de vous informer, de vous permettre de participer à des études de marché et à des enquêtes de satisfaction relatives aux produits et services offerts par la SNCB,

et peuvent à cette fin être transférées à des tiers ou sous-traitants, comme expliqué ci-après.

§6. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers, entre autres, aux fins suivantes :

- dans le cadre de l'utilisation d'une carte MOBIB sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport combinant le réseau de plusieurs opérateurs de transport public belges, les informations personnelles du titulaire de la carte MOBIB et celles relatives à la carte MOBIB et au titre de transport, nécessaires à l'opérateur concerné pour lui permettre de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), gestion de la fraude, gestion technique et de gestion de la clientèle, sont échangées entre les opérateurs concernés, agissant comme tiers, dans le respect des obligations légales relatives à la protection de la vie privée. Ces tiers agissent en tant que "responsables de traitement" pour les traitements de ces données dans leur système, conformément à leur politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc à la politique sur la vie privée de ces tiers, qui est d'application (disponible sur le site internet des différents opérateurs de transport public belges).
- aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes.

§7. Comme précisé ci-avant, ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc aussi à la politique sur la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§8. La SNCB peut également transférer certaines données à caractère personnel à d'autres personnes physiques ou morales, agissant en qualité de sous-traitants, pour compte de la SNCB. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, le client dispose à tout moment du droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui le concernent et d'un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression. Une simple lettre au Customer Service de la SNCB, 10-14 B-MS. 143, avenue de la porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles ou un e-mail à l'adresse privacy@b-rail.be, avec une preuve d'identité, suffisent à cette fin. Le client peut également s'adresser à ce service s'il ne souhaite pas ou plus recevoir d'informations sur l'offre de la SNCB.

Article 9 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.