

# Conditions de vente aux automates (trafic intérieur et transfrontalier)

## Article 1 – Propriété intellectuelle et coordonnées de la SNCB

§1. Cet automate de vente est la propriété de la 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 via cet automate de vente, vous reconnaissez :

- être capable de contracter au sens du code civil ;
- être responsable de toutes les opérations financières concernant l'utilisation de cet automate, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

## Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport ou un autre produit via cet automate de vente, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport via cet automate de vente, 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 via cette plateforme, des conditions spécifiques à l'utilisation de ce produit peuvent être d'application.

## Article 4 – Conditions d'achat

§1. Avant de confirmer votre commande, il vous incombe de vérifier que votre titre de transport ou autre produit a été établi selon vos indications et répond à vos besoins (type de produit, date, données personnelles...). Une fois la commande confirmée, veillez à attendre que votre titre de transport ou autre produit soit imprimé ou chargé sur votre carte à puce électronique.

§2. Les titres de transport ou autres 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 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 ou autres produits sont établis TVA incluse et sont en conformité avec les tarifs publiés de la SNCB.

§2. Les modes de paiement acceptés sont consultables à l'automate.

## Article 7 – Problème lors du processus d'achat

§1. Si, après avoir effectué l'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit via cet automate de vente, vous n'avez pas reçu votre commande ou si vous êtes confronté à une anomalie, vous êtes tenu d'en informer dès que possible la SNCB soit au guichet, soit via le Customer Service (7 jours sur 7, entre 7h00 et 21h30), accessible au n° 02 525 25 25 (FR) ou 02 525 25 55 (NL) (contact téléphonique payant – tarification nationale ordinaire) ou via le formulaire à compléter en gare ou sur notre site internet [letrain.be](http://letrain.be).

§2. Si vous avez dû racheter un autre titre de transport ou autre produit en raison d'un problème technique imputable à la SNCB, vous pouvez introduire une demande de remboursement en complétant le formulaire adéquat disponible aux guichets de nos gares ou sur notre site internet [letrain.be](http://letrain.be) en n'oubliant pas de mentionner votre numéro de compte bancaire et de joindre l'original du titre de transport ou autre produit que vous avez dû racheter ainsi que la preuve de paiement du titre de transport ou autre produit non-reçu.

## Article 8 – Déclaration relative à la responsabilité

§1. Par l'intermédiaire de cet automate de vente, la SNCB souhaite vous informer au mieux concernant les produits et services qu'elle propose.

Elle se réserve le droit de remplacer cet automate et/ou de modifier toutes les informations qu'il contient, à tout moment et sans avertissement préalable.

§2. Sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde dans son chef ou dans le chef de ses préposés ou mandataires, la SNCB ne peut être tenue responsable des dommages qui découleraient de l'utilisation de cet automate de vente. Dans le cas où la SNCB pourrait être tenue responsable, elle ne sera pas tenue d'indemniser des dommages indirects, imprévisibles ou immatériels. La SNCB n'indemniser pas les dommages causés aux tiers et ne sera pas tenue de les garantir. Les limites de notre responsabilité ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

§3. La SNCB ne peut pas plus être tenue responsable pour les dommages causés par des tiers, autres que ses préposés ou mandataires, notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite par des tiers de l'automate de vente.

§4. La SNCB ne peut pas être tenue responsable en cas de force majeure, définie comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances qui lui sont extérieures et qui rende impossible la procédure d'achat.

## Article 9 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SNCB souhaite garantir la vie privée de tout utilisateur de cet automate de vente et le fait en respectant toutes les dispositions légales en matière de protection de la vie privée.

§2. L'utilisateur de cet automate est conscient du fait que certaines données le concernant sont connues ou peuvent être connues de la SNCB par la simple utilisation de l'automate ou par l'utilisation du service d'assistance téléphonique pour l'emploi de l'automate de vente.

§3. En utilisant l'automate de la SNCB, l'utilisateur est formellement d'accord avec les conditions indiquées ci-après en vertu desquelles la SNCB collecte, traite et transfère les données à caractère personnel et/ou (en fonction du cas) il se porte fort que ces conditions ont été communiquées aux personnes auxquelles les données à caractère personnel se rapportent et qu'elles ont été acceptées par ces personnes.

§4. La SNCB est en droit de demander à l'utilisateur certaines données personnelles pour la commercialisation de certains produits via l'automate, comme lors de la commande de titres de transport, etc. Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur, sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB), S. A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576). En communiquant ces données, l'utilisateur consent à ce que celles-ci soient traitées pour donner suite à sa demande, améliorer en permanence le service qui lui est offert et l'adapter à ses besoins, notamment en lui proposant des services personnalisés susceptibles de l'intéresser, sur la base des profils clients réalisés. La SNCB peut également utiliser les informations le concernant à des fins informatives, d'études de marché ou de développement de produits. De même, la SNCB est en droit de demander à l'utilisateur certaines données personnelles en cas d'utilisation du service d'assistance téléphonique pour l'emploi de l'automate de vente. Le cas échéant, moyennant votre accord, la prise à distance de cet automate de vente par un agent de la SNCB vous sera proposée.

§5. Ces informations peuvent être transmises 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.

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 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.

§6. 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 renvoie donc aussi à la politique sur la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§7. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, l'utilisateur 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 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](mailto:privacy@b-rail.be), avec une preuve d'identité, suffisent à cette fin. L'utilisateur peut également s'adresser à ce service s'il ne souhaite pas ou plus recevoir d'informations sur l'offre de la SNCB.

## Article 10 – 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.