

Verkoopvoorwaarden aan boord van de treinen van het binnenlandse en grensoverschrijdende verkeer

Artikel 1 – Gegevens van NMBS

§1. Identificatie: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (hierna 'NMBS' genoemd), nv van publiek recht, Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel, BTW BE 203.430.576, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) in Brussel, onder het nummer 0203.430.576.

§2. Naast op bovenstaand adres, kan er ook contact worden opgenomen met NMBS via:

Tel.: 02 528 28 28 (7 dagen op 7, van 7 uur tot 21.30 uur; gewoon nationaal tarief)

E-mail: Via het contactformulier dat terug te vinden is op detrein.be

Artikel 2 – Rechtsbekwaamheid

Door een vervoerbewijs aan boord van de trein aan te kopen, erkent u:

- dat u handelingsbekwaam bent in de zin van het Burgerlijk wetboek;
- verantwoordelijk te zijn voor alle financiële verrichtingen die verband houden met deze aankoop, met inbegrip van die uitgevoerd voor rekening van een derde.

Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door een vervoerbewijs aan boord van de trein aan te kopen, aanvaardt u deze Verkoopvoorwaarden.

§2. Door een vervoerbewijs aan boord van de trein aan te kopen, wordt er een vervoersovereenkomst gesloten tussen NMBS en de gebruiker van dit vervoerbewijs. Op deze overeenkomst zijn de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden van NMBS van toepassing die u kunt raadplegen op onze website detrein.be of bij ons verkoop personeel in de stations.

§3. De gegevens van uw vervoerbewijs worden op een elektronische chipkaart geladen. U kunt deze gegevens raadplegen aan het loket, een automaat of via internet.

Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. Behalve in de gevallen bedoeld in punt 1 van Bijlage 1 van de Algemene Vervoersvoorwaarden, waarin er onmiddellijk een Vaststelling van onregelmatigheid wordt opgemaakt, zal de zal de treinbegeleider u in de volgende gevallen voorstellen om een vervoerbewijs aan te kopen uit het productgamma dat op de trein aan 'Boordtarief' wordt verkocht:

- a) u kunt, om welke reden dan ook, geen vervoerbewijs tonen aan de treinbegeleider;
- b) het vervoerbewijs dat u tijdens uw reis aan de treinbegeleider toont is niet geldig of de gebruiksvoorwaarden ervan worden niet nageleefd in de zin van de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

§2. Als u in de bovenstaande gevallen weigert om een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' aan te kopen, past NMBS de maatregelen toe waarin bijlage 1 van de Algemene Vervoersvoorwaarden voorzien. Wanneer u in dat geval uw identiteit niet kan bewijzen, kan NMBS u ook van het vervoer uitsluiten.

§3. Het 'Boordtarief' bestaat uit de vervoersprijs, verhoogd met een toeslag, waarvan het bedrag bepaald wordt in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden. Het maakt deel uit van de prijs van het vervoerbewijs.

§4. De toeslag 'Boordtarief' wordt steeds integraal geïnd, zelfs wanneer u recht hebt op een korting op de normale prijs van het vervoerbewijs.

§5. Het 'Boordtarief' wordt geïnd per reiziger, voor een enkele reis of voor een heen- en terugreis.

§6. Als er in uw station geen loket open was en de automaten buiten werking waren of als het betrokken product niet te koop is aan de automaten, is de toeslag 'Boordtarief' niet verschuldigd.

§7. In de volgende limitatieve gevallen kunt u de toeslag 'Boordtarief' laten terugbetalen:

- indien de verkoop van vervoerbewijzen technisch gezien zowel aan de loketten als aan de verkoopautomaten onmogelijk is, ontvangt u een document "Onmogelijkheid tot verkoop" aan het loket. Op de trein koopt u een vervoerbewijs aan het 'Boordtarief'. Binnen de 14 kalenderdagen (datum van de reis inbegrepen) kunt u aan een van onze loketten de terugbetaling van de toeslag 'Boordtarief' vragen op vertoon van het vervoerbewijs dat u in trein kocht en van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop'.
- Indien de verkoop van vervoerbewijzen aan de verkoopautomaten technisch gezien niet mogelijk is in een station zonder loketten, en u dus geen document 'Onmogelijkheid tot verkoop' kunt bekomen, moet u op de trein een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' kopen. U kunt de terugbetaling van de toeslag 'Boordtarief' binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, vragen:
 - aan een van onze loketten, op vertoon van het vervoerbewijs dat u aankocht in de trein;
 - door ons een brief te sturen op onderstaand adres met uw vraag tot terugbetaling en het originele vervoerbewijs dat u op de trein kocht toe te voegen, samen met uw rekeningnummer:

*NMBS Marketing & Sales
Customer Service
10-14 B-MS.1421
Hallepoortlaan 40
1060 BRUSSEL*

§8. Als u uw Treinkaart, vrijkaart of kortingskaart die geldt als vervoerbewijs vergeet, moet u op de trein een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' aankopen. U kunt dan binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, de integrale terugbetaling vragen van het vervoerbewijs dat u op de trein kocht door u aan een van onze loketten aan te melden met het vervoerbewijs dat u op de trein kocht en het vergeten vervoerbewijs, voor zover dat geldig was op het ogenblik van de reis.

Deze bepaling is niet van toepassing voor treinkaarten die moeten worden ingevuld.

§9. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§10. Na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product kunt u geen korting meer laten gelden. Om u het beste tarief waarop u recht hebt te kunnen aanbieden, zal de treinbegeleider uw identiteitsbewijs of een ander document vragen dat recht op een korting geeft.

§11. De gebruiksmodaliteiten van uw vervoerbewijs voorwaarden en de modaliteiten m.b.t. de dienst na verkoop, worden vermeld in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

Artikel 5 – Geen herroepingsrecht

In toepassing van artikel VI. 53 van het wetboek van economisch recht informeren wij u dat u niet over een herroepingsrecht beschikt.

Artikel 6 – Prijzen en geaccepteerde betaalmiddelen

§1. De prijzen van de vervoerbewijzen zijn inclusief btw. De treinbegeleider deelt mee welke betaalmiddelen geaccepteerd worden.

§2. Bij betalingen in cash worden biljetten van 100, 200 en 500 euro wegens veiligheidsredenen niet geaccepteerd aan boord van de trein.

§3. Behalve bij cash betalingen kan er na uw reis een bewijs van uw transactie worden afgedrukt aan het loket, aan de automaten of via internet.

Artikel 7 – Problemen tijdens het aankoopproces

Als u door een technisch probleem dat te wijten is aan NMBS (opnieuw) een vervoerbewijs moet aankopen aan boord van de trein, dan kunt u een terugbetalingsaanvraag indienen door het gepaste formulier in te vullen dat verkrijgbaar is aan de loketten van onze stations of op onze website detrein.be. Vergeet in dat geval niet om het origineel exemplaar toe te voegen van het vervoerbewijs dat u (opnieuw) moest aankopen, samen met het betalingsbewijs van het niet-ontvangen vervoerbewijs.

Artikel 8 – Aansprakelijkheidsverklaring

§1. Behoudens opzettelijke of zware fout in hoofde van NMBS, haar aangestelden of lasthebbers, kan ze niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade die zou voortvloeien uit de aankoopprocedure aan boord van de trein. In het geval dat NMBS aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, zal ze niet gehouden zijn tot vergoeding van de indirecte, onvoorzienbare of immateriële schade. NMBS zal geen schade vergoeden die aan derden werd veroorzaakt en zal er niet toe gehouden zijn hen te vrijwaren. De beperkingen van onze aansprakelijkheid zijn niet van toepassing wanneer die door dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.

§2. NMBS kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van overmacht. Overmacht is iedere onvoorzienbare, onvermijdbare gebeurtenis die voortvloeit uit omstandigheden van buitenaf en die de aankoopprocedure onmogelijk maken.

Artikel 9 – Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

§1. NMBS draagt zorg voor de privacy van haar klanten en handelt in dat kader steeds in overeenstemming met de bepalingen van de Belgische privacywet (wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens).

§2. Door uw persoonsgegevens aan NMBS mee te delen, stemt u formeel in met de onderstaande voorwaarden op grond waarvan NMBS uw persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en doorgeeft. Desgevallend zorgt u ervoor dat deze voorwaarden meegedeeld worden aan de personen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben en dat zij deze aanvaarden.

§3. Deze persoonsgegevens worden geregistreerd en verwerkt door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel (RPR Brussel: BE 0203.430.576).

§4. Vanaf het ogenblik dat u een recht op een korting doet gelden, een bewijs vraagt voor biljetten die gebruikt werden in het kader van een terugbetalingsaanvraag, assistentie reserveert, of het voorwerp uitmaakt van een vaststelling van onregelmatigheid, kunnen uw persoonsgegevens worden gevraagd en/of verzameld, waaronder, afhankelijk van het geval, uw naam, voornaam, adres, geboortedatum, taal en geslacht.

§5. Dergelijke gegevens worden gebruikt om na te gaan of u recht hebt op korting, om u een bewijs af te leveren, de gevraagde assistentie te bieden of om, in voorkomend geval, de bedragen terug te vorderen in het kader van een vaststelling van onregelmatigheid.

Deze gegevens kunnen voor dit doel worden doorgegeven aan derden of onderaannemers, zoals hierna wordt uitgelegd.

§6. NMBS mag sommige persoonsgegevens doorgeven aan derden en aan, onder andere, de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of hangende juridische procedures.

Deze derden handelen bij de uitvoering van deze verwerking of andere verwerkingen van persoonsgegevens als 'verantwoordelijken voor de verwerking'. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijst NMBS dus ook naar het van toepassing zijnde privacybeleid van deze derden.

§7. In voorkomend geval kan NMBS bepaalde persoonsgegevens doorgeven aan andere natuurlijke personen of aan rechtspersonen die optreden als onderaannemers voor rekening van NMBS. In dat geval krijgen die enkel toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn om hun opdracht te vervullen.

§8. Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, beschikt de klant op gelijk welk ogenblik over het recht om zich gratis te verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens voor directmarketingdoeleinden, om zijn gegevens in te kijken en te corrigeren en om ze, in voorkomend geval, te laten schrappen. Hiertoe volstaat het om een gewone brief te sturen naar de dienst Customer Service NMBS Marketing & Sales, 10-14 B-MS.1421, Hallepoortlaan 40 in 1060 Brussel, of om te e-mailen naar privacy@b-rail.be en een bewijs van identiteit toe te voegen.

Artikel 10 – Geschillen

Deze Verkoopsvoorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. Enkel de rechtbanken van Brussel zijn bevoegd voor geschillen over de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze Verkoopvoorwaarden.

