

# Verkoopvoorwaarden aan de loketten (binnenlands en grensoverschrijdend 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 of een ander product aan te kopen aan het loket, erkent u handelingsbekwaam te zijn in de zin van het burgerlijk wetboek.

## Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door aan het loket een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen, aanvaardt u deze Verkoopvoorwaarden.

§2. Door een vervoerbewijs aan te kopen wordt er een vervoerovereenkomst gesloten tussen NMBS en de gebruiker van dit vervoerbewijs. Op deze overeenkomst zijn de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden van NMBS van toepassing. U kunt deze voorwaarden raadplegen op onze website detrein.be of in elk station met verkooppersoneel.

§3. Wanneer u een ander product aankoopt aan het loket, kunnen er specifieke voorwaarden voor het gebruik van dit product van toepassing zijn.

## Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. Na uw aankoop dient u onmiddellijk en desgevallend in aanwezigheid van de verkoper na te gaan of uw vervoerbewijs of uw ander product werd opgemaakt volgens uw aanwijzingen en beantwoordt aan uw behoeften (producttype, datum, persoonlijke gegevens ...).

§2. Verloren of gestolen producten worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§3. Na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product kunt u geen recht op korting meer laten gelden.

§4. De gebruiksvoorwaarden en de voorwaarden m.b.t. de dienst na verkoop, zijn terug te vinden 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.

§2. De geaccepteerde betaalmiddelen zijn raadpleegbaar aan het loket.

## Artikel 7 – Verkoopswegering, opschorting of bijkomende voorwaarden om de aankoop te sluiten

NMBS behoudt zich het recht voor om een aanvraag te weigeren, op te schorten of er bijkomende voorwaarden aan te verbinden wanneer:

- de informatie die bezorgd wordt tijdens de aanvraag onvolledig of onjuist blijkt te zijn;
- NMBS een vorm van fraude of bedrog vermoedt, bijvoorbeeld wanneer de identiteit van de klant dubieus of eventueel onjuist is.

## Artikel 8 – 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 dient u ervoor te zorgen 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 MOBIB-kaart of een moederkaart bestelt, een vervoerbewijs op naam of een aanverwant product koopt,
- een forfaitaire vergoeding betaalt met betrekking tot een onregelmatigheid,
- zich in regel stelt nadat u uw abonnement vergeten bent,
- een dienst of assistentie reserveert,
- contact opneemt met NMBS,
- akkoord gaat met de ontvangst van de nieuwsbrief van NMBS en/of andere informatie over producten en diensten aangeboden door NMBS,

er persoonsgegevens worden gevraagd en/of verzameld, waaronder, afhankelijk van het geval: uw naam, voornaam, adres, geboortedatum, e-mailadres, leeftijd en geslacht.

§5. Dergelijke gegevens worden gebruikt:

- om u een vervoerbewijs op naam, een product of aanverwante dienst af te leveren en u desgevallend aanvullende informatie te bezorgen om de overeenkomstige producten of diensten op te volgen en de dienst na verkoop te verzorgen,
- om u toe te laten forfaitaire vergoedingen te betalen in het kader van de onregelmatigheid;
- om u de mogelijkheid te kunnen bieden om u in regel te stellen nadat u uw abonnement vergeten bent (in dat geval worden uw gegevens bewaard om fraude tegen te gaan),
- om u de gevraagde dienst of assistentie te kunnen verlenen,
- om, in voorkomend geval, uw vraag, boodschap of aanvraag te behandelen,
- om u nieuwsbrieven en/of andere informatie over de producten en diensten van NMBS te bezorgen,
- om de u aangeboden dienstverlening permanent te verbeteren en die aan te passen aan uw behoeften, met name door u gepersonaliseerde diensten voor te stellen die u op basis van de opgemaakte klantenprofielen zouden kunnen interesseren,
- om u te informeren, u te kunnen laten deelnemen aan marktstudies en tevredenheidsonderzoeken over de producten en diensten die NMBS aanbiedt,

en kunnen voor dit doel doorgegeven worden aan derden en onderaannemers zoals hierna uitgelegd.

§6. NMBS kan bepaalde persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden:

- In het kader van het gebruik van een MOBIB-kaart op meerdere netten en van de aankoop of het gebruik van een vervoerbewijs dat geldig is op het netwerk van meerdere Belgische operatoren voor openbaar vervoer, worden persoonsgegevens uitgewisseld tussen de betrokken operatoren. Het gaat hierbij om persoonlijke informatie van de houder van de MOBIB-kaart en informatie over de MOBIB-kaart en het vervoerbewijs. Deze uitwisseling moet de betrokken operator in staat stellen om de verwerkingen met het oog op het beheer van de vervoerbewijzen (met inbegrip van de dienst na verkoop), fraudebeheer, het technisch beheer en het klantenbeheer uit te voeren. Bij deze uitwisseling worden de wettelijke verplichtingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nageleefd. Voor wat de verwerking van de hoger vermelde gegevens in hun systemen betreft, treden deze derden op als 'verantwoordelijke voor de verwerking' conform hun privacybeleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst NMBS naar het van toepassing zijnde privacybeleid van die derden (beschikbaar op de website van de verschillende Belgische operatoren voor openbaar vervoer).
- aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.

§7. Zoals hierboven vermeld, handelen deze derden 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.

§8. In voorkomend geval kan NMBS bepaalde persoonsgegevens doorgeven aan andere natuurlijke personen of 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.

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 naar de dienst Customer Service van NMBS te sturen (10-14 B-MS.143, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel), of om te e-mailen naar [privacy@b-rail.be](mailto:privacy@b-rail.be) en een bewijs van identiteit toe te voegen. De klant kan bij deze dienst ook terecht wanneer hij niet of niet langer geïnformeerd wenst te worden over het NMBS-aanbod.

## Artikel 9 – 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.