

U moet dit ingevulde formulier afgeven aan het loket van een station of voldoende gefrankeerd per post versuren naar het volgende adres:

**NMBS Marketing & Sales**  
Customer Service  
10-14 B-MS.143  
Hallepoortlaan 40  
B-1060 Brussel

Alleen volledig en correct ingevulde formulieren worden als geldig beschouwd. Bij overhandiging in het station kunt u een ontvangstbericht vragen. De persoonlijke gegevens die u meegedeeld hebt, zullen geregistreerd en behandeld worden door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, N.V. van publiek recht (NMBS), Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel. (RPR Brussel: BE 0203.430.576). Door deze gegevens te verstrekken, stemt u ermee in dat ze verwerkt worden om uw verzoek te behandelen, de dienst die u verleend wordt continu te verbeteren en aan uw behoeften aan te passen, in het bijzonder door u persoonlijke diensten voor te stellen die u kunnen interesseren op basis van de aangemaakte klantenprofielen.

De NMBS heeft het recht die informatie over u te gebruiken om informatie te verstrekken, marktstudies uit te voeren of producten te ontwikkelen. De NMBS kan uw persoonlijke gegevens ook gebruiken om tevredenheidsonderzoeken uit te voeren in het kader van de dienst na verkoop die ze haar klanten wil aanbieden. Deze gegevens kunnen overgemaakt worden aan andere natuurlijke personen of rechtspersonen die voor rekening van de NMBS als onderaannemers handelen. In dat geval hebben ze alleen toegang tot de gegevens die ze nodig hebben om hun taak te vervullen. In het kader van het gebruik van een MoBIB-kaart op meerdere netwerken 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 vervoerwijzen (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. De betrokken operatoren treden bij de uitwisseling op als verantwoordelijke voor de verwerking voor wat betreft de verwerking van die gegevens in hun systeem, overeenkomstig hun privacy beleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst de NMBS naar het van toepassing zijnde privacy beleid van die derden (beschikbaar op de website van de diverse Belgische operatoren voor openbaar vervoer). Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, beschikt u op gelijk welk ogenblik over het recht om u gratis te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor directmarketingdoeleinden, om uw gegevens in te kijken en te corrigeren en om ze, in voorkomend geval, te laten schrappen. Hiertoe volstaat een gewone brief aan de Customer Service van de NMBS, Hallepoortlaan 40 in 1060 Brussel, of een e-mail naar [privacy@b-rail.be](mailto:privacy@b-rail.be), met een bewijs van uw identiteit. U kunt zich ook tot deze dienst richten als u geen informatie over het NMBS-aanbod (meer) wil ontvangen.

Een opmerking of suggestie over een binnenlandse treinreis of over onze dienstverlening? Dan bent u hier aan het juiste adres!  
*Opgelet! Wenst u*

- **info** over onze dienstregeling of producten, dan kunt u onze website [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) of onze folders raadplegen of bellen naar 02/528 28 28 (tussen 7u en 21u30);
- **compensatie bij vertraging**, dan kunt u een aanvraagformulier C282 of C283 indienen;
- een **verloren voorwerp** op te sporen, dan kunt u het meldformulier R197 invullen.

Alle formulieren zijn online en in het station beschikbaar.

**Mijn persoonsgegevens:**

Mevrouw  Mijnheer (\*) Verplichte velden

Naam\*           Voornaam\*

Straat\*                      Nr.\*     Bus

Woonplaats\*                      Postcode\*

Land\*                      Geboortedatum   -   -

Telefoonnummer                      GSM

E-mail

Treinkaartnummer

Mobibkaart

**Ik wens mijn mening te uiten over:**

een treinreis van  (station) naar  (station) met trein      (nr) op   -   -   (datum) om   u.   (voorzien vertrekuur)

m.b.t.  de dienstregeling  de treinsamenstelling/het plaatsaanbod  het comfort in de trein  een vertraging  kleiner dan 1 u  van 1 u of meer  het treinpersoneel  de infoverstreking

een station  (station) op   -   -   (datum)

m.b.t.  de infrastructuur  het stationspersoneel  de infoverstreking

een vervoerbewijs / ander product  (producttype)

m.b.t.  de tarieven  de verkoop  de gebruiksvoorwaarden  de mogelijkheid tot terugbetaling

de aankoop van een vervoerbewijs aan de automaat station van aankoop:  plaats van de automaat in het station:  tijdstip van aankoop:

de aankoop van een vervoerbewijs in de trein De referentie van het vervoerbewijs:

een boete  met onmiddellijke betaling in de trein  met vaststelling van onregelmatigheid C170 nr.

een ander onderwerp

**In geval van een vraag om terugbetaling:**

IBAN                      BIC

Kredietkaart                      Vervaldatum   -

Kaarttype

Gelieve uw originele documenten toe te voegen.

**Mijn commentaar:**

Datum   -   -

Handtekening

Datum en tijdstip van afgifte in het station:  
Stempel van het station: