

## Voorwaarden voor toegang tot de reizigersstations en tot de diensten in de stations

### **Algemene voorwaarden van toepassing op de dienstregeling 2017**

#### **INLEIDING**

De toegang tot de reizigersstations van NMBS en tot de diensten die er aangeboden worden, wordt geregeld door Titel 9/1 van de Spoorcodex.

Deze bepalingen garanderen de spoorwegondernemingen (hierna: 'de Spoorwegonderneming' of 'de SO' (zie art. 3, 27°)) die in België mogen rijden de toegang tot de reizigersstations, met inbegrip van de toegang via het spoor, de toegang tot de dienstinstallaties (indien die er zijn) en de toegang tot de diensten die in deze installaties geboden worden. Dit omvat eveneens de toegang tot de gebouwen en andere installaties en inrichtingen die er deel van uitmaken, met inbegrip van de weergave van reisinformatie en passende locaties voor diensten in verband met kaartverkoop.

De samenwerking tussen NMBS en de Spoorwegonderneming is hierbij gebaseerd op een vertrouwensrelatie. In het kader van hun samenwerking zullen ze rekening houden met de bijzondere aspecten m.b.t. het gebruik van de reizigersstations (zie lijst van de aangeboden diensten in punt 4 hierna) van NMBS om enige negatieve impact op de exploitatie van de spoorwegen te vermijden.

#### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

##### **1. Doel**

De toegang tot de reizigersstations van NMBS is onderworpen aan de onderstaande algemene voorwaarden, die kunnen worden aangevuld met bijzondere voorwaarden die specifiek zijn voor de betrokken Spoorwegonderneming.

Bij afwijkende opvattingen over de interpretatie van deze voorwaarden, hebben de bijzondere voorwaarden voorrang.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden vormen samen de Overeenkomst Toegang tot de Stations ('OTS') die NMBS en de Spoorwegonderneming bindt.

## **2. Geldigheidsduur van de algemene voorwaarden**

Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing voor de duur van een dienstregeling, vanaf de toepassingsdatum van een dienstregeling tot de volgende wijziging ervan, telkens op de tweede zondag van december.

## **3. Ontvankelijkheids- en geldigheidsvoorwaarden van de aanvraag**

### **3.1. Ontvankelijkheidsvoorwaarden van de aanvraag**

Om ontvankelijk te zijn, moet de toegangsaanvraag (hierna: 'de Aanvraag') voldoen aan volgende eisen:

- De Spoorwegonderneming moet de Aanvraag indienen bij NMBS via het daartoe voorziene formulier (Bijlage 6);
- De aanvrager moet bij die Aanvraag een kopie van zijn vergunning van spoorwegonderneming en van het veiligheidscertificaat (delen A en B) voegen die hem de toelating geven om op het Belgische spoorwagennet te rijden;
- De Spoorwegonderneming moet het bewijs leveren dat hij bij de infrastructuurbeheerder minstens een rijpad aangevraagd heeft dat het stations/de stations omvat waartoe hij toegang vraagt. Er wordt pas effectief een toegang tot de stations in kwestie verleend wanneer het bewijs wordt geleverd dat de aangevraagde rijpaden wel degelijk werden toegekend;
- De Spoorwegonderneming levert het bewijs dat ze beschikt over een dekking van haar burgerrechtelijke aansprakelijkheid als spoorwegonderneming in de zin van artikel 13 van de Spoorcodex;
- De Aanvraag van een Spoorwegonderneming wordt pas onderzocht na betaling van de administratieve kosten die verschuldigd zijn voor het onderzoek van het Aanvraagformulier en de eigenlijke verwerking van de Aanvraag. Het bedrag van de administratieve kosten en de betaalvoorwaarden worden vermeld op het Aanvraagformulier. De betaling van de administratieve kosten dient te gebeuren op rekeningnummer BE45-2100-0001-3489, met als mededeling (de naam van de SO, de betrokken dienstregelingsperiode en de aanvraagdatum).

NMBS behoudt zich het recht voor om op eender welk ogenblik, zelfs na bevestiging van de Aanvraag of sluiting van de OTS, na te gaan of bovenstaande voorwaarden vervuld zijn en, indien dit niet het geval is, de door NMBS aan de SO toegekende toegangsrechten te schorsen of in te trekken.

## **3.2. Geldigheidsvoorwaarden van de aanvraag - Aanvraag-/bestelprocedure voor toegang tot de diensten in het station**

### **3.2.1. Algemene modaliteiten**

- Schriftelijke aanvraag – tijdstip

De Aanvraag tot toegang moet per aangetekende brief en per e-mail naar het volgende adres worden verstuurd:

NMBS – Strategy & Economic Analysis, 10-01 B-SE, Frankrijkstraat 56-58, 1060 Brussel

Ter attentie van Gerarda Sels.

E-Mail: [servicing@nmbs.be](mailto:servicing@nmbs.be)

De Aanvraag wordt behandeld en onderzocht na ontvangst van de betaling van de kosten vermeld in artikel 3.1. Het antwoord van NMBS wordt geleverd binnen de termijn bepaald in artikel 3.2.2, onder voorbehoud van het effectief verkrijgen van de rijpaden door de SO.

- Taal

Aanvragen en alle correspondentie met betrekking tot aanvragen moeten in het Nederlands of het Frans opgesteld zijn.

- Contactpersonen

De aanvraag moet vermelden welke entiteiten en personen gemachtigd zijn om in naam van de SO dwingende operationele beslissingen te nemen.

### **3.2.2. Bijzondere modaliteiten voor het invoeren en verwerken van de aanvragen voor de verschillende soorten gevraagde toegang**

#### **3.2.2.1. Aanvraag van een regelmatige dienst in een of meer stations die voorkomen op de lijst in bijlage 1**

De Spoorwegonderneming moet NMBS de volgende inlichtingen bezorgen zodat ze in alle veiligheid haar diensten zo goed mogelijk kan plannen en haar functies zo goed mogelijk kan vervullen, vooral voor wat betreft de informatieverplichting en het beheer van de reizigersstromen.

- de gegevens van de contactpersoon van de SO die in staat is om iedere vraag om verduidelijking te beantwoorden;
- de uren waarop de treinen zullen rijden;

- de stations die bediend moeten worden;
- de gegevens die noodzakelijk zijn om de klanten te informeren (capaciteit van de treinen, samenstelling, toegankelijkheid, richting van de trein enz.);
- de capaciteit van het konvooi dat in het station aankomt;
- specifieke exploitatiekenmerken van de trein (bevoorrading, bagagedienst enz.);
- lijst van de eventuele onderaannemers en de door hen verrichte activiteiten;
- diensten die een impact hebben op de stationsexploitatie (specifiek onthaal enz.).

NMBS bevestigt de ontvangst van de Aanvraag tot toegang binnen de **vier (4) werkdagen** na indieningsdatum van de betrokken Aanvraag.

Na de ontvangst van de aanvraag te hebben bevestigd en zodra de administratieve kosten bepaald in bovenstaand artikel 3.1 betaald zijn, beschikt NMBS over een termijn van **drie (3) weken** om na te gaan of de voorwaarden vervuld zijn en desgevallend bijkomende inlichtingen aan de Spoorwegonderneming te vragen.

#### **De meegedeelde informatie is volledig:**

Is het dossier volledig, dan maakt men met het oog op de behandeling ervan een onderscheid tussen eenvoudige en complexe aanvragen.

##### 1) De eenvoudige aanvraag

#### *Definitie:*

Het gaat om een aanvraag die enkel de halte van een trein en de volgende basisdiensten betreft:

- het recht om de reizigers in het station te laten in- en uitstappen;
- het gebruik door de reizigers van openbare ruimtes in het station, van de aangeboden diensten, van de uitrustingen en de faciliteiten;
- de assistentie aan de personen met beperkte mobiliteit;
- de veiligheid van de reizigers in het station en op het volledige spoorwegdomein;
- de toegang tot de informatie omtrent de treinen: op de gele affiches, de schermen, de elektronische borden, de schermen op het perron, de aankondigingen in het station.

*Behandeling van de aanvraag:*

NMBS bevestigt schriftelijk tegelijkertijd binnen de **drie (3) weken** dat ze over een volledig dossier beschikt en dat ze toegang verleent tot het station (de stations) in kwestie, alsook toegang tot de basisdiensten onder het voorbehoud dat de Spoorwegonderneming van Infrabel de noodzakelijke rijpaden krijgt.

*Termijn:*

De maximumtermijn voor een antwoord bedraagt dus **drie (3) weken en vier (4) dagen** te rekenen vanaf de indieningsdatum van de aanvraag.

2) De complexe aanvraag

*Definitie:*

Het gaat om een aanvraag die, behalve de hierboven vermelde diensten, een ruimte vereist voor de verkoop van tickets, een businesslounge, en/of andere specifieke diensten waarvoor NMBS vooraf de haalbaarheid moet verifiëren.

*Behandeling van de aanvraag:*

NMBS geeft, na binnen de **drie (3) weken** schriftelijk bevestigd te hebben dat ze over een volledig dossier beschikt, een gemotiveerd antwoord binnen een termijn van **twee (2) maanden** te rekenen vanaf de verzenddatum van deze bevestiging onder het voorbehoud dat de Spoorwegonderneming van Infrabel de noodzakelijke rijpaden krijgt.

*Termijn:*

De maximumtermijn voor een antwoord bedraagt dus **twee (2) maand, drie (3) weken en vier (4) dagen** te rekenen vanaf de indieningsdatum van de aanvraag.

**De meegedeelde informatie is niet volledig:**

Is de meegedeelde informatie niet volledig, dan neemt NMBS contact op met de contactpersoon aangeduid door de Spoorwegonderneming. De gevraagde informatie moet aan de NMBS overgemaakt worden binnen de vijf (5) werkdagen te rekenen vanaf het verzenden van de aanvraag door NMBS. Indien de SO geen volledig dossier overmaakt binnen deze laatst gestelde termijn, zal NMBS deze aanvraag afsluiten.

Indien het dossier wel volledig, zal NMBS dit bevestigen binnen de hogervermelde termijnen.

In geval van weigering door de NMBS volgt er met het antwoord een voorstel voor een economisch leefbaar alternatief.

In elk geval moet de definitieve bestelling van een regelmatige dienst volgens de kalender 'Netverklaring' van Infrabel ten laatste worden geplaatst op het ogenblik dat de antwoorden van Infrabel op de rijpadaanvragen van de SO's geconsolideerd zijn, met andere woorden in het begin van de maand september van de dienstregelingsperiode die voorafgaat aan de dienstregelingsperiode waarop de aanvraag betrekking heeft.

De andere diensten die de spoorwegonderneming eventueel vraagt, zullen het voorwerp uitmaken van een aparte overeenkomst die zal worden onderhandeld tussen de partijen en zonder dat daar enige deadline aan verbonden wordt (bv. de diensten die vermeld worden in de punten 4.3.3 en 4.4 hieronder).

### **3.2.2.2. Uitzonderlijke bedieningen**

Alle Aanvragen met betrekking tot een uitzonderlijke bediening moeten ingediend worden conform punt 3.2.1.; de Spoorwegonderneming betaalt de administratieve kosten die gepaard gaan met deze Aanvraag conform punt 3.1.

De SO's moeten hun aanvraag minstens **drie (3) maanden** voordat de eerste trein rijdt indienen.

NMBS zal alles in het werk stellen om, binnen de grenzen van de beschikbaarheid van de infrastructuur en het personeel, zo goed mogelijk tegemoet te komen aan uitzonderlijke aanvragen met betrekking tot het gebruik van een van de stations uit de lijst in bijlage 1. NMBS bezorgt haar antwoord binnen de **drie (3) weken** na indiening van de volledige aanvraag die alle details bevat die vereist zijn voor de uitzonderlijke bediening.

### **3.2.2.3. Toegang tot een station dat niet voorkomt op de lijst in bijlage 1**

Wanneer Spoorwegondernemingen een Aanvraag indienen tot toegang tot een station dat niet voorkomt op de lijst in bijlage 1, moet dit vermeld worden bij de oorspronkelijke Aanvraag volgens de modaliteiten bepaald in artikel 3.2.1.

Onder voorbehoud van de informatie die beschikbaar is op het ogenblik van de aanvraag, zal NMBS een antwoord bezorgen volgens dezelfde modaliteiten en binnen dezelfde termijnen als bepaald in punt 3.2.2.1.

### **3.2.2.4. Aanvragen tot toegang tijdens de lopende dienstregeling**

Alle Aanvragen met betrekking tot een toegang in de loop van de lopende dienstregeling, of tot een aanpassing van de gegevens opgegeven in de oorspronkelijke Aanvraag in de loop van de lopende dienstregeling, moeten ingediend worden conform punt 3.2.1.; de

Spoorwegonderneming betaalt de administratieve kosten die gepaard gaan met deze Aanvraag conform punt 3.1.

NMBS tracht, binnen de grenzen van de beschikbaarheid van de infrastructuur en het personeel, zo goed mogelijk tegemoet te komen aan aanvragen voor de lopende dienstregeling die betrekking hebben op het gebruik van een van de stations die voorkomen op de lijst in bijlage 1.

In alle gevallen bedraagt de wachttijd om toegang te krijgen tot de betrokken stations en tot de diensten die beschreven worden in deze algemene voorwaarden minstens **een (1) maand** en hoogstens **drie (3) maanden**, te rekenen vanaf de indiening van de volledige Aanvraag en de betaling van de bijbehorende administratieve kosten. De termijnen vermeld onder punt 3.2.2.1 zijn van toepassing.

#### **4. Basisdiensten die inbegrepen zijn bij de toegang tot het station**

##### **4.1 De stations en de diensten**

NMBS biedt de spoorwegondernemingen toegang tot de standaarddiensten (vermeld onder punt 4.3) in de reizigersstations die voorkomen in bijlage 1.

Er wordt enkel toegang verleend voor de tussen NMBS en de SO contractueel overeengekomen doeleinden die onder een normaal operationeel gebruik vallen. Er kan een aparte overeenkomst worden gesloten voor elk gebruik dat niet onder 'normaal operationeel gebruik' valt.

##### **4.2 Voorwaarden voor toegang tot de diensten**

###### **a) Uitoefening van activiteiten**

De Spoorwegonderneming moet steeds de regels naleven van het huishoudelijk reglement van ieder station, alsook de meer algemene regels die van toepassing zijn in het station en de stationsomgeving.

Onverminderd de verplichtingen tot bijstand aan de reizigers, conform de bepalingen van Verordening EG 1371/2007, zijn de volgende activiteiten verboden in openbare en gemeenschappelijke ruimtes, zonder het voorafgaand schriftelijk akkoord van NMBS:

- de plaatsing van mobiele stands;
- veilingen;
- verdeling of verkoop van drank, voeding, levende of dode dieren;
- verdeling van catalogi, boeken, brochures, tijdschriften en andere;

- de verdeling van andere voorwerpen;
- de installatie van vast meubilair, materialen of reclameborden;
- de tentoonstelling van goederen.

Het aanbrengen van publiciteit, bijkomende bewegwijzering, allerlei berichten en het verdelen van strooibiljetten bij de ingang kan enkel na schriftelijke toelating van NMBS en, in voorkomend geval, de betaling van de door NMBS vastgelegde kosten. Strooibiljetten, affiches, spandoeken en berichten allerlei moeten na de toegelaten activiteit onmiddellijk verwijderd worden.

Alle aankondigingen van welke aard dan ook en ongeacht de drager, die zonder toelating werden geplaatst, dienen onmiddellijk na melding te worden verwijderd. Bij gebreke aan deze verplichting te voldoen, zal de spoorwegonderneming de kosten moeten dragen van de verwijdering door NMBS, zonder bijkomende ingebrekestelling.

#### **b) Uren**

Behoudens uitzonderlijke omstandigheden is de toegang die NMBS aan de Spoorwegonderneming toekent enkel geldig tijdens de openingsuren van het station. De openingsuren van de openbare ruimtes in de stations zijn opgenomen in Bijlage 1. Deze openingsuren kunnen elk jaar door NMBS herzien worden, en worden in geval van aanpassingen aan de Spoorwegonderneming doorgegeven.

Afwijkingen van de openingsuren van de beschikbare installaties moeten worden aangevraagd bij NMBS en met haar worden onderhandeld in het kader van een aparte overeenkomst.

#### **c) Personeel**

De Spoorwegonderneming moet voortdurend toezicht uitoefenen op haar personeel. Alle personen die tewerkgesteld worden door de Spoorwegonderneming, die in contact komen met klanten, dragen gepaste kleding en dienen zich vriendelijk en hoffelijk te gedragen ten opzichte van de reizigers en alle andere personen met wie ze in contact komen.

Zowel de spoorwegonderneming als haar personeelsleden dienen de aanwijzingen omtrent de toegang en het verbod van toegang tot bepaalde zones van het station te eerbiedigen.

De Spoorwegonderneming is verantwoordelijk tegenover NMBS voor elke onregelmatigheid of overtreding op huidig reglement, door zijn personeel, en kan zich aan die verantwoordelijkheid niet onttrekken door aan te voeren dat de onregelmatigheid of overtreding buiten zijn weten of tegen zijn wil begaan werd.



Onverminderd de verplichtingen opgelegd door de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 art.1 § 1, 6 en 52), gebruikt de Spoorwegonderneming de volgende talen in haar externe communicatie in de stations:

- de berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn, worden gesteld in de taal (talen) van het taalgebied;
- de klanten en het personeel van NMBS moeten bovendien correct in deze taal (talen) bediend en te woord gestaan worden.

#### **d) Signaletica**

NMBS bepaalt de regels voor de bewegwijzering in de stations en brengt de betrokken spoorwegondernemingen hiervan op de hoogte.

Al naargelang het geval, als specifieke informatie van belang is voor de interne mobiliteit in het station, kan de Spoorwegonderneming bij NMBS hiervoor een speciale aanvraag indienen. NMBS zal deze aanvraag zo snel mogelijk onderzoeken.

#### **e) Organiseren van events**

NMBS behoudt zich het recht voor om de organisatie van events toe te staan of te weigeren.

Alle aanvragen voor het organiseren van een evenement, ingediend door de SO bij NMBS, moeten de volgende elementen bevatten:

- datum, gemeente, station, exacte plaats, tijdsduur;
- het geschatte aantal deelnemers aan het evenement;
- alle voorwerpen (met hun afmetingen en aanblik), die zullen worden opgesteld, zoals op te stellen wagens, voorwerpen, reclaimedragers, montage- en schoonmaakuitrusting, vlaggen, kakemono's, enz. Kortom: alle elementen, die storend kunnen zijn voor de goede werking van het station;
- de vuilnisbakken (hoeveelheid en exacte locatie);
- de vereiste elektrische voeding;
- de nodige watervoorziening;
- de voorziene geluidslast in dB(A);

- de gegevens van de plaatselijke verantwoordelijke en de gegevens van de vertegenwoordiger van de SO die aanwezig moet zijn in het station op de dag van het evenement;
- de bestelwagens (+ lengte) en andere wagens, met vermelding van hun nummerplaat.

Er wordt een overeenkomst gesloten met de Spoorwegonderneming en de eventuele door de SO aan NMBS verschuldigde kosten worden nog voor de dag van het evenement betaald.

Het is strikt verboden het publiek aan te roepen tijdens commerciële acties.

#### **f) Vervoer van goederen in het station en laden van goederen op de trein**

Mits voorafgaande schriftelijke toestemming van NMBS kan de SO, voor zover de stationsinstallaties dit toelaten, karretjes of andere mobiele werktuigen ('het Materiaal') gebruiken om goederen te vervoeren (catering, bagage enz.) die betrekking hebben op haar activiteit als spoorwegonderneming, op voorwaarde dat de regels die gelden in het betrokken station worden nageleefd.

Het gebruikte Materiaal moet voldoen aan de Belgische veiligheidsnormen (met inbegrip van de normen inzake brandveiligheid) en aan de geldende interne consignes die NMBS bezorgt aan de SO bij de eventuele aflevering van de toelating.

Het Materiaal moet makkelijk opgeslagen kunnen worden in een private ruimte buiten de ruimtes waar het publiek gebruik van maakt. Deze ruimtes kunnen eventueel en in de mate van het mogelijk op vraag van de SO ter beschikking worden gesteld door NMBS, aan de hand van een overeenkomst voor een specifieke bezetting.

De SO moet zich aan alle technische normen houden die NMBS oplegt voor de toegelaten belasting, het soort wielen, enz. om schade aan de installaties van het station te vermijden.

Voor het recht op toegang tot de installaties moet de SO het bedrag betalen dat is opgenomen in bijlage 5.

Alle schade aan de stationsinstallaties veroorzaakt door het gebruik van het Materiaal wordt hersteld op kosten van de SO, onverminderd de schadeloosstellingen die NMBS kan eisen voor de herstelling van andere schade.

Niet-naleving van bovenvermelde regels kan, naast de verplichting om de veroorzaakte schade te betalen, leiden tot een tijdelijke schorsing of intrekking van de toelating.

Om de veiligheid in haar installaties en op de perrons te waarborgen, kan NMBS op elk moment de toelating beëindigen en zelf de organisatie van deze activiteit overnemen. NMBS

informeert de betrokken SO's aan de hand van een voorafgaande en gemotiveerde kennisgeving.

**g) Aanwezigheid in het station van onderaannemers of leveranciers van de spoorwegonderneming**

De toegang van onderaannemers en leveranciers van een Spoorwegonderneming is onderworpen aan de voorafgaande schriftelijke toelating van NMBS, die aangevraagd moet worden door middel van het Formulier.

NMBS behoudt zich het recht voor elke niet-toegelaten onderneming de toegang tot het station te verbieden.

NMBS kan de afgeleverde toelating schorsen of intrekken mits een vooropzeg van zes maanden; ze heeft het recht de toelating onmiddellijk in te trekken wanneer de onderaannemer of leverancier van de SO een zware fout of fout tegen de veiligheid begaat.

### **4.3 Standaarddiensten**

Wanneer een Spoorwegonderneming toegang krijgt tot een station, betekent dit dat zij het recht heeft gebruik te maken van de volgende Diensten:

#### **4.3.1 In- en uitstappen van reizigers**

- a) Het recht om reizigers en personeel te laten in- en uitstappen.
- b) Het recht om reizigers en personeelsleden toe te laten in plaatsen die toegankelijk zijn voor het publiek (perrons, gangen, onderdoorgangen, toegangshal, wachtzaal) en om in de mogelijkheid te voorzien alle bijbehorende spoorwegactiviteiten uit te voeren.

De verschillende diensten die per station aangeboden worden, zijn opgenomen in bijlage 1.

#### **4.3.2 Assistentie voor personen met beperkte mobiliteit**

De diensten van NMBS verlenen assistentie in het station aan personen met beperkte mobiliteit (PBM) die klant zijn van de spoorwegonderneming.

De voorwaarden voor deze assistentie zijn terug te vinden in bijlage 2.

De Spoorwegonderneming dient hiertoe haar reizigers en commerciële partners via haar eigen algemene voorwaarden, brochures en websites op de hoogte te brengen van de voorwaarden 'B for You' van NMBS die hierna worden samengevat:

- De PBM moet zelf assistentie aan NMBS vragen.

- Assistentie voor PBM moet voor internationale reizigers minstens 48 uur voor het vertrek worden gereserveerd via:
  - Het Call Center NMBS, of
  - op <http://www.belgianrail.be>
  
- De PBM moet het type assistentie preciseren:
  - plooibare rolstoel (de reizigers kan zijn rolstoel verlaten);
  - niet-plooibare rolstoel (de reiziger kan zijn rolstoel niet verlaten);
  - elektrische rolstoel (de rolstoel – gebruiker inbegrepen – mag maximaal 300 kg wegen, 75 cm breed zijn en 120 cm lang);
  - PBM zonder rolstoel;
  - blinde of slechtziende reiziger.
  
- De PBW moet zich aanmelden aan het onthaalpunt dat vermeld wordt bij de reservering van de assistentie.
  - 30 minuten voor het vertrek voor een internationale trein (behalve Eurostar-treinen);
  - 45 minuten voor het vertrek voor een Eurostar-trein.
  
- De assistentie aan PBM's hangt af van de beschikbare installaties en personeelsleden in de verschillende stations.
  
- De assistentie die NMBS aanbiedt omvat geen kruierdiensten.

**Indien de Spoorwegonderneming de informatieverplichting ten opzichte van haar reizigers niet nakomt, indien de PBM de opgelegde termijnen niet naleeft of indien de rolstoel niet beantwoordt aan de normen die NMBS oplegt:**

- wordt de prestatie niet gewaarborgd, zelfs niet indien NMBS zich ertoe verbindt haar best te doen, rekening houdend met personeel en de middelen die beschikbaar zijn in het betrokken station;
- kan NMBS niet aansprakelijk worden gesteld.

Elke onverwachte assistentie die aan een PBM wordt geleverd en die niet onder de 'B for You'-voorwaarden valt, wordt geacht het gevolg te zijn van een gebrek aan informatie door de SO. In dat geval behoudt NMBS zich het recht voor om de kosten aan te rekenen die in bijlage 5 vermeld worden.

### 4.3.3 Veiligheid van de reizigers in het station

4.3.3.1. In het kader van de veiligheid van de reizigers in de stations, levert NMBS de volgende standaarddiensten:

- Controle van de naleving van de wetgeving op de spoorwegpolitie op het volledige spoorwegdomein;
- Algemene stationsbewaking, met inbegrip van de perrons (ontradende patrouilles);
- Interventie van Securail op treinen die stilstaan aan het perron op vraag van de spoorwegonderneming (via het **Security Operations Center** ('SOC') of ter plaatse) in het geval van betrapting op heterdaad of een andere situatie die een interventie vereist en de bevoegdheden van de veiligheidsagenten (identificeren, vatten, onder dwang verwijderen, gebruik van handboeien en sprays);
- Centrale meldkamer voor alle problemen in verband met veiligheid: het spoorwegpersoneel kan overal op het Belgische grondgebied contact opnemen met het SOC (via een noodnummer). Het SOC contacteert vervolgens de juiste dienst en staat in voor de coördinatie met alle buitenlandse commandoposten.
- Opdrachten van openbare dienst ten aanzien van derde spoorwegondernemingen die NMBS wettelijk opgelegd zijn (bv. maatregelen die moeten worden getroffen bij verhoging van het dreigingsniveau, veiligheidscontrole van de passagiers die via de kanaaltunnel reizen).
- Bijstand in geval van crisissituatie **op het volledige spoorwegnet** (kanaliseren van de reizigers en coördinatie samen met de hulp- en nooddiensten).

Om ervoor te zorgen dat de verschillende voormelde prestaties goed worden uitgevoerd, moet de Spoorwegonderneming:

- periodiek overleg plegen met NMBS. De frequentie van dat overleg zal worden bepaald tijdens de aanvraagprocedure voor toegang tot de diensten in de stations;
- alle informatie meedelen die een impact zou kunnen hebben op de veiligheid op het volledige spoorwegnet.

4.3.3.2. Bovenop deze prestaties kan NMBS, naargelang de beschikbaarheid, andere diensten voorstellen waarover vrij onderhandeld zal worden en die opgenomen worden in een aparte overeenkomst. Het betreft diensten zoals:

- aanwezigheid op de perrons, specifiek voor de spoorwegonderneming en gedurende een bepaalde periode, bepaald door de spoorwegonderneming;
- beveiligde begeleiding van bepaalde treinen gekozen door de spoorwegonderneming;
- assistentie in gestoorde situaties of een ander speciaal verzoek wordt door de NMBS ten laste genomen voor een specifieke periode en voor een bepaalde plaats teneinde er taken uit te voeren waarvoor de veiligheidsdienst bevoegd is.

#### 4.3.4 Toegang tot informatie over de dienstregeling

Zijn begrepen in de standaarddiensten:

- Aankondigingen in het station

De opnames van de aankondigingen volgens de NMBS-flows (met andere woorden op de geplande datums) maken deel uit van de standaarddienstverlening.

Opnames die niet plaatsvinden volgens de NMBS-flows (dus niet op de geplande datums) worden gefactureerd aan de Spoorwegonderneming.

- Affiches met de dienstregelingen van de treinen:

Als de Spoorwegonderneming wil dat haar treinen vermeld worden op de affiches van de dienstregelingen van de treinen die NMBS in de stations plaatst, dan moet ze haar dienstregelingen ten laatste twee maanden voor de dienstregeling verandert (de 2e zondag van december) doorgeven aan NMBS.

Indien de aanvraag tot toegang wordt ingediend na deze datum, dan zullen de kosten voor de aanpassing van de bestaande gegevens door de Spoorwegonderneming worden gedragen.

- Informatie die aan NMBS moet worden meegedeeld.

Door in te stemmen met deze gebruiksvoorwaarden, geeft de Spoorwegonderneming Infrabel eveneens de toelating om NMBS alle informatie over haar treinen mee te delen, in de mate waarin en volgens hetzelfde formaat als dat voor de treinen van NMBS.

Zo niet, kan NMBS niet garanderen dat de treinen aangekondigd worden en weergegeven worden op de informatieschermen.

#### 4.4 Beheersing in het station van verstoorde situaties

4.4.1. In geval van storingen die een wijziging van het rijpad en een stilstand in een ander station dan het oorspronkelijk voorziene station met zich zouden meebrengen, gebeurt de

stilstand in het vervangstation conform deze algemene voorwaarden, binnen de grenzen van de aangeboden diensten binnen dit station, zonder dat de aansprakelijkheid van NMBS kan worden ingeroepen.

In dergelijke gevallen, moet de Spoorwegonderneming van wie het rijpad werd aangepast onmiddellijk de Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) verwittigen op het volgende telefoonnummer: +32 (0)2 432.23.96

4.4.2. Iedere spoorwegonderneming is bij storingen verantwoordelijk voor haar reizigers, ongeacht de oorzaak van die storing.

Elke spoorwegonderneming moet haar reizigers bijstaan en hen overeenkomstig de artikelen 16 en 18 van Verordening EG 1371/2007:

- een alternatief traject of alternatief vervoer aanbieden;
- maaltijden en dranken aanbieden, in de mate van het mogelijke en indien de storing dat vereist;
- gepast onderdak bieden en een gepast vervoermiddel tussen het station en de plaats van het onderdak.

De Spoorwegonderneming kan indien gewenst een overeenkomst afsluiten met NMBS voor het verlenen van deze assistentie in de stations die vermeld worden in bijlage 1.

Deze prestaties **maken geen deel uit van de standaarddiensten**. De prestaties moeten worden opgenomen in een bijzondere overeenkomst die vrij onderhandeld wordt door de spoorwegonderneming en NMBS, vooraleer er assistentie verleend word.

4.4.3. Indien een spoorwegonderneming die geen overeenkomst heeft gesloten met NMBS haar reizigers niet zou bijstaan in het geval van storingen, dan behoudt NMBS zich het recht voor deze spoorwegonderneming de kosten te factureren voor de prestaties die NMBS zich genoodzaakt zou zien aan de reizigers van de spoorwegonderneming te leveren om de orde en de veiligheid in het station te bewaren. In dit geval kan de SO, bij niet-nakoming van haar eigen verplichtingen ten opzichte van haar reizigers, de gegrondheid van de genomen maatregelen niet betwisten.

4.4.4. Indien NMBS herhaaldelijk zou vaststellen dat de Spoorwegonderneming haar verplichting om bijstand te verlenen aan haar reizigers niet nakomt en geen overeenkomst afsluit met NMBS, dan brengt NMBS de spoorwegonderneming hiervan op de hoogte. Als deze situatie blijft duren, dan stelt NMBS de toegangsvragende onderneming officieel in gebreke per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, om haar ertoe te bewegen de nodige maatregelen te nemen om deze situatie te verhelpen. Als na een termijn van 30

dagen na de ingebrekestelling eenzelfde situatie zich zou herhalen, dan behoudt NMBS zich het recht voor, met het oog op het waarborgen van de veiligheid in de treinen en in het station, om haar toegangstoelating tot het station in te trekken, conform artikel 13 van deze algemene voorwaarden. Deze intrekking moet verplicht gemotiveerd worden en vergezeld worden van de bewijsstukken (processen-verbaal, ...) die de storingen aantonen die werden veroorzaakt naar aanleiding van dit herhaaldelijk gebrek aan assistentie.

## 5. Concessies voor de distributie van vervoerbewijzen en/of de inrichting van business lounges in het station

### 5.1 Aanvraagprocedure voor de bezetting van een ruimte

Iedere aanvraag tot bezetting van een ruimte in het station moet schriftelijk aan NMBS worden overgemaakt door middel van het Formulier. De volgende elementen moeten worden vermeld op het ogenblik van deze aanvraag:

- identiteit en gegevens van een contactpersoon;
- betrokken station;
- identificatie van de behoeften (functies voor de bezetting; geraamd aantal te bedienen reizigers die gelijktijdig aanwezig zijn; raming van de gewenste oppervlakte; termijn waarbinnen men wenst de lokalen in gebruik te nemen, specifieke technische vereisten (bv. wateraansluiting, afvoer, mogelijkheid tot internetverbinding enz.).
- andere elementen die de vraag van de Spoorwegonderneming toelichten.

Het station of de stations uit de aanvraag mogen enkel stations zijn die deel uitmaken van het vervoersplan van de Spoorwegonderneming.

Na ontvangst van de aanvraag beschikt NMBS over **drie (3) weken** om bijkomende informatie te vragen. Zodra NMBS schriftelijk bevestigd heeft dat ze over een volledig dossier beschikt, wordt er ten laatste binnen de **drie (3) maanden** na deze bevestiging een antwoord verstuurd naar de spoorwegonderneming.

Binnen deze termijn zal NMBS de spoorwegonderneming op de hoogte brengen van de termijnen waarbinnen de ruimtes ter beschikking kunnen worden gesteld en tegen welke specifieke voorwaarden. Als NMBS de door de spoorwegonderneming gevraagde termijn echter niet kan naleven, zal in onderling akkoord gezocht worden naar alternatieve oplossingen. Alle bijkomende kosten voor de alternatieve oplossing zullen ten laste vallen van de vragende Spoorwegonderneming. In alle gevallen wordt het akkoord tussen de Partijen geformaliseerd in een overeenkomst. Als de Spoorwegonderneming geen rijpaden zou verkrijgen voor het station waarin ruimtes werden aangevraagd, dan wordt de



terbeschikkingstelling nietig. Alle door NMBS gemaakte kosten blijven echter ten laste van de Spoorwegonderneming.

## **5.2 Voorwaarden voor terbeschikkingstelling van ruimtes**

De oppervlakten worden door NMBS toegekend op basis van de rijpaden en de capaciteit van de treinen van de aanvragende SO die halthoudt in het station en van de reizigersstromen die de aanvragen SO verwacht. Indien de werkelijke stromen beperkter blijken dan de ramingen uit de aanvraag, zullen de toegekende oppervlakten evenredig verkleind en de huurprijs aangepast worden.

NMBS ziet erop toe dat er enkel ruimtes worden toegekend die geschikt zijn voor ticketverkoop, in de buurt van de verkoopruimtes die andere spoorwegondernemingen bezetten en die gelegen zijn langsheen de assen die de klanten doorgaans gebruiken.

De ruimtes 'plaatsen die geschikt zijn voor de distributie van vervoerbewijzen' worden aan niet-discriminerende voorwaarden gefactureerd op basis van de gevraagde en beschikbare oppervlakte en volgens de marktprijs die van toepassing is in de buurt. De oppervlakten die gevraagd worden in het station moeten altijd in verhouding staan tot het activiteitsvolume dat de spoorwegonderneming in het station ontwikkeld.

De openingsuren van de 'plaatsen die geschikt zijn voor de distributie van vervoerbewijzen' moeten steeds samenvallen met de openingsuren van het station.

De SO verbindt zich ertoe, op straffe van ontbinding van de bezettingsovereenkomst van de ruimtes voor ticketverkoop, gekwalificeerd personeel in te zetten voor de verkoop, de dienst na verkoop en voor het verstrekken van informatie aan haar klanten gedurende de volledige openingsuren van het betrokken station.

De geldende tarieven voor deze ruimtes worden vermeld in bijlage 3 bij deze voorwaarden. De standaardconcessieovereenkomst is opgenomen in bijlage 4 bij deze Voorwaarden.

In de ruimtes 'plaatsen die geschikt zijn voor de distributie van vervoerbewijzen' mag de Spoorwegonderneming geen andere activiteiten uitoefenen dan de verkoop van vervoerbewijzen, de dienst na verkoop voor deze vervoerbewijzen en het verstrekken van informatie.

## **6. Sluiting van de Overeenkomst Toegang tot de Stations (OTS) en gebruik van de diensten in de stations**

De OTS wordt van kracht op het ogenblik van de goedkeuring van de offerte die NMBS aan de spoorwegonderneming bezorgde. De Spoorwegonderneming moet de offerte schriftelijk goedkeuren.

Door het sluiten van de OTS kent NMBS de spoorwegonderneming, conform deze gebruiksvoorwaarden, het recht toe om de installaties te gebruiken die ter beschikking van alle spoorwegondernemingen worden gesteld in het station.

## **7. Aansprakelijkheid**

Behoudens opzettelijke fout door NMBS of haar personeel, draagt alleen de SO, tot volledige ontlasting van NMBS, die ze tegen alle eventueel verhaal vrijwaart, alle schadelijke gevolgen die voortvloeien uit een ongeval of uit andere, zelfs toevallige oorzaken, zoals het gebrek aan informatie, die de volgende betrokkenen mochten overkomen door het gebruik van de toegang tot de reizigersstations en de diensten die er worden verleend door de SO:

- de SO zelf en haar aangestelden;
- derden, met inbegrip van de klanten van de SO;
- NMBS en haar personeel.

De Spoorwegonderneming blijft bovendien verantwoordelijk voor haar exploitatieveiligheid en de arbeidsveiligheid van haar personeelsleden. Dit omvat met name:

- de naleving door de Spoorwegonderneming van alle reglementering met betrekking tot de veiligheid van de spoorwegexploitatie;
- de bevestiging dat alle personeelsleden van de Spoorwegonderneming (alook derden die door de Spoorwegonderneming benut worden) over de vereiste competenties en kennis beschikken en dat deze kwalificaties en kennis verworven blijven gedurende de volledige duur van de OTS.

## **8. Vertrouwelijkheid**

NMBS en de spoorwegondernemingen verbinden zich ertoe alle financiële informatie en andere informatie die wordt uitgewisseld tijdens de onderhandeling, de sluiting en de uitvoering van de OTS met betrekking tot de toegang tot de stations en de diensten in de stations vertrouwelijk te behandelen.

Ze gebruiken deze informatie uitsluitend in dit kader. Ze delen deze informatie niet mee aan derden, behalve als dit strikt noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de OTS; in dat geval leggen ze de geïnformeerde derden een vertrouwelijkheidsverplichting van dezelfde aard op.

De vertrouwelijkheidsverplichting van NMBS en de spoorwegondernemingen is niet van toepassing op uitgewisselde informatie als:

- a) de Partij die de informatie aan de andere Partij heeft bezorgd daarmee akkoord gaat;
- b) het recht of de reglementering die erop van toepassing is eist dat de informatie wordt meegedeeld aan een derde (bijvoorbeeld voor het op de hoogte brengen van de autoriteiten) – in dat geval brengt de Partij die de informatie doorgeeft, de andere Partij daarvan op de hoogte;
- c) de informatie die reeds beschikbaar is voor derden zonder dat dit te wijten is aan de schending van de vertrouwelijkheidsverplichting door een van de Partijen.

Voor informatie die wordt uitgewisseld in het kader van de levering van de diensten, blijft de vertrouwelijkheidsverplichting vijf jaar voortduren na het einde van deze prestatie.

NMBS en de spoorwegondernemingen maken hun samenwerking slechts publiek na dit schriftelijk overeengekomen te zijn.

## **9. Waarborg**

De Spoorwegonderneming is verplicht een bankgarantie op eerste verzoek te stellen en hiervan het bewijs te leveren, als waarborg voor enige schade die zijzelf, haar personeel, haar onderaannemers of haar leveranciers aan de installaties van NMBS zouden berokkenen.

Deze bankgarantie moet ten laatste 10 dagen voor de eerste trein rijdt, gesteld worden bij een Belgische bankinstelling die ingeschreven is bij de FSMA, voor een bedrag van € 10.000.

NMBS mag op eerste verzoek gebruikmaken van deze bankgarantie, vanaf de dag die volgt op de vervaldag van de factuur die werd opgesteld voor deze schade en zonder voorafgaande ingebrekestelling. De Spoorwegonderneming dient de bankgarantie daarop binnen de vijf dagen te herstellen, op straffe van opschorting van de prestaties door NMBS.

## **10. Prijs, facturering en betaling**

### **10.1 Prijs**

#### **10.1.1 Vergoedingen voor de diensten in het station**

10.1.1.1. De vergoeding voor alle diensten in het station zoals vermeld in punt 4, bedraagt 1 (een) euro per dienstregelingsperiode voor alle aangedane haltes.

10.1.1.2. De specifieke vergoeding voor de toegang, zoals bepaald onder punt 4.2.f wordt vermeld in Bijlage 5.

### **10.1.2 Meerkosten in geval van prestaties die niet opgenomen zijn onder punt 4**

De prestaties die NMBS levert die niet opgenomen zijn onder punt 4 worden gefactureerd tegen de werkelijke kostprijs, verhoogd met een marge.

Deze vorm van facturatie kan bij wijze van voorbeeld onder andere betrekking hebben op:

- het opnemen van aankondigingen buiten de geplande datums (bv. huur van studio, inhuren van inspreker ...);
- het toevoegen van de gegevens van de SO op de affiches met de dienstregeling nadat die al werden gepubliceerd;
- ongeplande assistentie van PBM die niet overeenstemt met de procedures van NMBS.

## **10.2 Facturatie**

### **10.2.1 Informatie die noodzakelijk is voor de facturatie**

De SO moet tijdens zijn aanvraag alle informatie bezorgen die noodzakelijk is voor de facturering:

- de gegevens van de contactpersoon binnen het financiële departement van de SO;
- de bankgegevens van de SO;
- het btw-nummer van de SO;
- de referenties die noodzakelijk zijn voor de facturering (bv. purchase order).

## **10.3 Betaling**

### **10.3.1 Betalingstermijn van de facturen**

De vergoeding vermeld onder punt 10.1.1 wordt betaald op hetzelfde ogenblik als de administratieve kosten vermeld in artikel 3.1 voor het indienen van de Aanvraag.

De specifieke vergoeding voor de toegang, zoals vermeld onder punt 4.2.f moet betaald worden op basis van de specifieke factuur die NMBS uitgeeft, conform de hieronder vermelde betalingstermijn.

De facturen van NMBS zijn integraal betaalbaar binnen een termijn van 30 dagen na de uitgiftedatum.

### 10.3.2. Betwisting van een factuur

Facturen worden onherroepelijk aanvaard geacht te zijn door de SO indien ze niet binnen de 15 dagen na hun uitgifte per aangetekende brief betwist worden bij de financiële directie van NMBS, op het volgende adres:

NMBS - Directie Financiën B-F1  
Frankrijkstraat 56  
1060 Brussel

Kopie NMBS, Strategy & Economic Analysis, 10-01 B-SE  
Frankrijkstraat 56-58  
1060 Brussel

Indien een factuur betwist wordt, moet de SO deze factuur, ondanks de betwisting, betalen binnen de overeengekomen termijn. NMBS zal vervolgens de betwisting onderzoeken en binnen de twee weken na ontvangst van de betwisting haar antwoord bezorgen; in voorkomend geval zal NMBS de onverschuldigde bedragen terugstorten.

### 10.4 Verwijlintresten

Bij niet-betaling of gedeeltelijke betaling van een factuur bij de vervaldatum, is de SO vanaf de ontvangst van een ingebrekestelling van NMBS van rechtswege een verwijlinterest verschuldigd op de onbetaalde sommen, zoals vastgelegd op basis van de bepalingen van de wet van 2 augustus 2002 *betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties*.

### 11. Overdracht van contractuele rechten en plichten

De Spoorwegonderneming die een beroep zou doen op diensten in de stations, kan haar rechten en verplichtingen slechts overdragen aan derden mits voorafgaande schriftelijke toestemming van NMBS.

Indien NMBS instemt met de overdracht van de contractuele rechten en plichten, blijft de spoorwegonderneming hoofdelijk verplicht om deze contractuele verplichtingen na te komen.

### 12. Ontbinding

NMBS kan een einde stellen aan de diensten in de stations indien:

- De Spoorwegonderneming niet (langer) beschikt over een rijpad, de licentie en/of de wettelijk verplichte vergunningen en certificaten;

- De voor de Spoorwegonderneming wettelijk verplichte aansprakelijkheidsverzekering niet langer gewaarborgd is;
- De Spoorwegonderneming de verplichtingen van de OTS niet respecteert, ondanks een ingebrekestelling per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, die na een termijn van 30 dagen zonder gevolg is gebleven, en dit onverminderd het recht van NMBS (i) om de SO onmiddellijk de toegang of dienst te ontzeggen omwille van exploitatieveiligheidsredenen en (ii) om van de Spoorwegonderneming alle schadevergoedingen en interesten te eisen.

### **13. Bewaring en verwerking van gegevens**

- Onverminderd de toepassing van punt 8 hiervoor, heeft NMBS het recht om de gegevens uit de Aanvraag of de gegevens die voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst mee te delen aan haar verzekeraars zodat ze het risico kunnen beoordelen en de schade kunnen regelen.
- NMBS is gemachtigd om een databank te ontwikkelen met daarin de OTS-gegevens, de boekhoudkundige informatie en de prestatie-indicatoren voor zover dat nodig is voor het gebruik van de stations en de stationsdiensten.

### **14. Onderhoudswerken aan en bouwwerken in het station**

NMBS heeft het recht in het station alle werken uit te voeren die nodig zijn voor de uitbreiding, modernisering, renovatie of onderhoud ervan.

Zodra ze over de definitieve planning van de werken beschikt en ten laatste een maand voor de start van de werken, brengt NMBS elke spoorwegonderneming op de hoogte van de geplande werken die een impact kunnen hebben op de diensten die de spoorwegonderneming levert. NMBS zal overleg plegen met alle spoorwegondernemingen die spoorwegdiensten aanbieden op basis van deze voorwaarden om eventuele hinder door de onderhouds- of bouwwerken tot een minimum te beperken.

Behalve bij een opzettelijke fout van NMBS, ziet de Spoorwegonderneming af van elke schadevergoeding voor overlast en schade die zij, haar reizigers, haar personeel, haar onderaannemers of haar leveranciers zouden leiden door onderhoudswerken, bouwwerken of structurele aanpassingen aan het station.

### **15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

#### **15.1 Toepasselijk recht**

De contractuele relatie tussen NMBS en de spoorwegonderneming wordt geregeld door de bepalingen van het Belgisch recht.

## 15.2 Bevoegde rechtbanken

Enkel de rechtbanken van Brussel zijn bevoegd voor geschillen omtrent deze algemene voorwaarden voor toegang tot de diensten in de stations.

## **Bijlagen:**

- Bijlage 1: Lijst van de stations en beknopte beschrijving van de installaties en de diensten
- Bijlage 2: PBM Assistentie Procedure
- Bijlage 3: Tarieven voor het ter beschikking stellen van de stationsruimtes
- Bijlage 4: Standaardbezettingsovereenkomst
- Bijlage 5: Tarieven voor de toegang tot de basisdiensten in de stations
- Bijlage 6: Aanvraagformulier
- Bijlage 7: Huishoudelijk Reglement – toe te passen door SO met ingang van eerste dag na ontvangst ervan door SO
- Bijlage 8 Formulier van bankgarantie