

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

### **Algemene voorwaarden van toepassing op de dienstregeling 2018**

#### **INLEIDING**

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

Deze bepalingen garanderen de spoorwegondernemingen (hierna: 'de Spoorwegonderneming' of 'de SO' (zie art. 3, 27° van de Spoorcodex)) die op de Belgische spoorweginfrastructuur mogen rijden, het recht op de toegang via het spoor tot de reizigersstations en op de toegang tot de dienstinstallaties die er zich bevinden, evenals tot de diensten die er geboden worden. 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 met betrekking tot het gebruik van de reizigersstations (zie lijst van de aangeboden diensten in punt 4 hierna).

#### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

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

De toegang tot de stations door de Spoorwegonderneming is onderworpen aan de onderstaande algemene voorwaarden; ze kunnen worden aangevuld met bijzondere voorwaarden die specifiek zijn voor de bijkomende diensten gevraagd door 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 bindend is voor NMBS en de Spoorwegonderneming.

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

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

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

###### **3.1 Algemene modaliteiten voor het indienen van een aanvraag**

- De aanvraag tot toegang (hierna: 'de Aanvraag') moet per e-mail naar het volgende adres gestuurd worden:

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

Of per post naar het volgende adres:

NMBS, Rail Related Services, 10-02 B-IA.02, Frankrijkstraat 52-54, 1060 Brussel

Ter attentie van Hans Cieters

- De Aanvraag en alle correspondentie met betrekking tot de Aanvraag moeten in het Nederlands of het Frans opgesteld zijn.
- De Aanvraag moet vermelden welke entiteiten en personen gemachtigd zijn om in naam van de SO dwingende operationele beslissingen te nemen.

### **3.2 Ontvankelijkheidsvoorwaarden van de Aanvraag**

Om ontvankelijk te zijn, moet de Aanvraag aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De Spoorwegonderneming moet de Aanvraag indienen bij NMBS via het daartoe voorziene Formulier (Bijlage 5);
- De Spoorwegonderneming die de Aanvraag indient, moet een kopie van haar vergunning en een kopie van haar veiligheidscertificaat (delen A en B) die toelating verlenen om op het Belgische spoorweganet te rijden, bijvoegen;
- De Spoorwegonderneming moet het bewijs leveren dat zij bij de infrastructuurbeheerder ten minste een rijpad aangevraagd heeft dat het station/de stations omvat waartoe zij toegang vraagt. Er wordt pas effectief toegang tot de stations in kwestie verleend wanneer het bewijs wordt geleverd dat de aangevraagde rijpaden wel degelijk werden toegekend;

NMBS zal de ontvangst van de Aanvraag bevestigen en zal een uitspraak doen over de ontvankelijkheid ervan binnen vier (4) werkdagen na ontvangst. NMBS behoudt zich het recht voor om op elk moment na te gaan, zelfs na bevestiging van de Aanvraag of het sluiten van de OTS, of de hierboven vermelde voorwaarden vervuld zijn en, bij gebrek hiervan, de rechten toegekend door NMBS aan de SO te schorsen of af te nemen.

### **3.3 Geldigheidsvoorwaarden van de Aanvraag - Aanvraagprocedure voor toegang tot de diensten in het station**

#### **3.3.1 Voorwaarden gemeenschappelijk voor alle aanvragen**

De ontvankelijk verklaarde Aanvraag zal onderzocht worden na ontvangst van de storting van de administratieve kosten die verschuldigd zijn voor de verwerking van deze 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 vermelding van de naam van de SO, de betrokken dienstregelingsperiode en de aanvraagdatum.

Informatie te verstrekken bij elke Aanvraag:

De Spoorwegonderneming moet NMBS de volgende inlichtingen bezorgen zodat ze zo goed mogelijk en in alle veiligheid haar diensten kan plannen en haar functies 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 dienstregeling van de treinen;
- 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 treinstel dat in het station aankomt;
- de specifieke exploitatiekenmerken van de trein (bevoorrading, bagagedienst enz.);
- de lijst van de onderaannemers en de door hen verrichte activiteiten;
- de diensten die een impact hebben op de stationsexploitatie (specifiek onthaal enz.).

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

Bij de verwerking van dossiers maakt men 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.

Verwerkingstermijn van de Aanvraag:

Indien de informatie waarvan sprake in punt 3.3.1 volledig is, bevestigt NMBS dit schriftelijk binnen de **drie (3) weken** en geeft een gemotiveerd antwoord wat de Aanvraag betreft, onder het voorbehoud dat de Spoorwegonderneming van Infrabel de noodzakelijke rijpaden krijgt.

Indien de informatie waarvan sprake in punt 3.3.1 niet volledig is, neemt NMBS contact op met de contactpersoon aangeduid door de Spoorwegonderneming. De gevraagde informatie moet NMBS binnen **de vijf (5) werkdagen** meegedeeld worden te rekenen vanaf het verzenden van de vraag door NMBS. Indien binnen deze termijn geen compleet dossier overgemaakt wordt, sluit NMBS de Aanvraag af. Is het dossier compleet, dan bevestigt NMBS dit binnen de termijnen waarvan sprake in de vorige paragraaf en verstrekt wat de Aanvraag betreft een gemotiveerd antwoord, onder het voorbehoud dat de Spoorwegonderneming van Infrabel de noodzakelijke rijpaden krijgt.

De Spoorwegonderneming moet hoe dan ook haar bestelling bevestigen of annuleren vanaf het moment dat zij van Infrabel een definitief antwoord gekregen heeft wat haar rijpaden betreft en dit uiterlijk op 30 september van de dienstregelingsperiode voorafgaand aan de dienstregelingsperiode waarop de Aanvraag betrekking heeft.

De eventueel andere diensten die door de Spoorwegonderneming gevraagd zouden worden, zullen het onderwerp uitmaken van een afzonderlijk contract dat tussen de partijen onderhandeld wordt buiten elke opgelegde termijn om (bijvoorbeeld: diensten hernomen onder de punten 4.3.3.2 en 4.4 hieronder).

2) De complexe aanvraag

Definitie:

Het gaat om een aanvraag van, bovenop alle basisdiensten, terbeschikkingstelling van een ruimte voor de verkoop van tickets, een business lounge, en/of andere specifieke diensten waarvoor NMBS vooraf de haalbaarheid moet verifiëren.

Verwerkingstermijn van de Aanvraag:

Indien de informatie waarvan sprake in punt 3.3.1 volledig is, bevestigt NMBS dit schriftelijk binnen de **drie (3) weken**.

Indien de informatie waarvan sprake in punt 3.3.1 niet volledig is, neemt NMBS contact op met de contactpersoon aangeduid door de Spoorwegonderneming. De gevraagde informatie moet NMBS binnen **de vijf (5) werkdagen** meegedeeld worden te rekenen vanaf het

verzenden van de vraag door NMBS. Indien binnen deze termijn geen compleet dossier overgemaakt wordt, sluit NMBS de Aanvraag af. Is het dossier compleet, dan bevestigt NMBS dit binnen de termijnen waarvan sprake in de vorige paragraaf.

NMBS verstrekt een gemotiveerd antwoord wat de Aanvraag betreft binnen een termijn van **twee (2) maanden** te rekenen vanaf de datum van verzending van deze bevestiging, onder het voorbehoud dat de Spoorwegonderneming van Infrabel de noodzakelijke rijpaden krijgt.

De Spoorwegonderneming moet hoe dan ook haar bestelling bevestigen of annuleren vanaf het moment dat zij van Infrabel een definitief antwoord gekregen heeft wat haar rijpaden betreft en dit uiterlijk op 30 september van de dienstregelingsperiode voorafgaand aan de dienstregelingsperiode waarop de Aanvraag betrekking heeft.

De eventueel andere diensten die door de Spoorwegonderneming gevraagd zouden worden, zullen het onderwerp uitmaken van een afzonderlijk contract dat tussen de partijen onderhandeld wordt buiten elke opgelegde termijn om (bijvoorbeeld: diensten hernomen onder de punten 4.3.3.2 en 4.4 hieronder).

### **3.3.3 Aanvraag voor een uitzonderlijke bediening**

Elke Aanvraag voor een uitzonderlijke bediening moet gebeuren conform punt 3.3.2.

NMBS zal alles in het werk stellen om zo goed mogelijk te antwoorden op uitzonderlijke aanvragen die betrekking hebben op het gebruik van een van de stations hernomen in bijlage 1 en om een dienst voor te stellen binnen de grenzen van de beschikbaarheid van infrastructuur en personeel.

De Aanvraag zal verwerkt worden volgens de termijnen vermeld in punt 3.3.2.

### **3.3.4 Aanvraag voor toegang tot een station niet hernomen in de lijst van bijlage 1**

Elke Aanvraag van een Spoorwegonderneming voor toegang tot een of meer stations niet hernomen in de lijst van bijlage 1 moet tijdens de oorspronkelijke Aanvraag vermeld worden en dit volgens de modaliteiten voorzien in punt 3.3.1.

NMBS zal haar antwoord medelen volgens dezelfde modaliteiten en termijnen als diegene die vermeld staan onder punt 3.3.2.

### **3.3.5 Aanvraag tot toegang tot dienstinstallaties tijdens de lopende dienstregelingsperiode**

Elke Aanvraag voor toegang tijdens de lopende dienstregelingsperiode of voor een wijziging van de inlichtingen vermeld in de oorspronkelijke Aanvraag tijdens de lopende dienstregelingsperiode moet conform punt 3.3.1 ingediend worden; de Spoorwegonderneming betaalt de administratiekosten verbonden aan deze Aanvraag conform punt 3.3.1.

NMBS zal alles in het werk stellen om zo goed mogelijk te antwoorden op aanvragen voor de lopende dienstregelingsperiode die betrekking hebben op het gebruik van een van de stations hernomen in de lijst van bijlage 1 en om een dienst voor te stellen binnen de grenzen van de beschikbaarheid van infrastructuur en personeel.

De Aanvraag zal verwerkt worden volgens de termijnen vermeld in punt 3.3.2.

### **3.3.6 Verstoord verkeer op de spoorweginfrastructuur**

In geval van verstoord verkeer op de spoorweginfrastructuur zal de oorspronkelijk verleende toegang tot de dienstinstallaties in de mate van het mogelijke en in functie van de beperkingen opgelegd door de infrastructuurbeheerder worden aangepast.

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

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

NMBS biedt de spoorwegondernemingen toegang tot de standaarddiensten (vermeld onder punt 4.3) in de reizigersstations die hernomen zijn 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 moet een afzonderlijke overeenkomst gesloten worden voor elk gebruik dat niet onder een normaal operationeel gebruik valt.

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

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

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

#### **b) Uren**

De toegang tot de stations en tot de dienstinstallaties door de Spoorwegonderneming geldt tijdens de openingsuren van het station. In uitzonderlijke gevallen kunnen de openingsuren gewijzigd worden.

De openingsuren van de openbare ruimtes voor de reizigers in de stations zijn hernomen in bijlage 1. NMBS kan deze openingsuren jaarlijks herzien en in geval van wijzigingen zullen ze aan de Spoorwegonderneming meegedeeld worden.

Elke specifieke vraag van de Spoorwegonderneming omtrent de openingsuren van de beschikbare dienstinstallaties moet aan NMBS aangevraagd worden en met haar in een afzonderlijk contract onderhandeld worden.

### **c) Personeel**

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

### **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) 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 mogelijke 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.

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.

**f) 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 Aanvraagformulier.

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 een 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 hernoemen 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.

**Indien de Spoorwegonderneming deze informatieplicht van haar klanten niet nakomt of indien de PBM de opgelegde termijnen niet naleeft of indien de rolstoel niet beantwoordt**



**aan de normen meegedeeld door NMBS, dan is de dienst niet gewaarborgd en wordt slechts geleverd in functie van het toegewezen personeel en de beschikbare middelen in het betrokken station.**

Elke onvoorziene assistentie PBM die verleend werd aan een reiziger en die geen deel uitmaakt van de voorwaarden 'B for You' wordt verondersteld het resultaat te zijn van een gebrekkige informatie door de SO. In dat geval behoudt NMBS zich het recht voor haar de kosten vermeld in bijlage 4 te factureren.

### **4.3.3 Veiligheid van de reizigers in het station**

**4.3.3.1** De standaarddiensten in het kader van de veiligheid van de reizigers in de stations zijn de volgende:

- Controle op 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 en de bevoegdheden van de veiligheidsagenten vereist (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 gepaste diensten 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** Indien de vraag betrekking heeft op andere prestaties dan die vermeld hierboven, dan worden zij vrij onderhandeld en hernomen in een afzonderlijk contract, bijvoorbeeld:

- 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 bij verstoorde situaties of een ander speciaal verzoek, voor een welbepaalde periode en op een welbepaalde plek, om er taken uit te voeren waarvoor de veiligheidsdienst bevoegd is.

#### **4.3.4 Toegang tot informatie over de dienstregeling**

Zijn inbegrepen in de standaarddiensten:

- Aankondigingen in het station:

Elke aanvraag voor een opname van aankondigingen in het station die ten minste twee maanden voor de officiële data van wijziging van de dienstregeling gedaan wordt (de tweede zondag van juni en van december), maakt deel uit van de standaarddienst.

Elke aanvraag voor een opname die buiten deze termijnen gebeurt, zal als een bijzondere dienst beschouwd worden.

- Affiches met de dienstregelingen van de treinen:

Als de Spoorwegonderneming haar dienstregeling van de treinen wil publiceren op de affiches dienstregelingen in het station, dan moet zij de dienstregeling van de treinen aan NMBS meedelen ten laatste twee maanden voor de wijziging van de dienstregeling (de tweede zondag van juni en van december).

Indien de aanvraag tot toegang wordt ingediend na deze termijn, 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, machtigt de Spoorwegonderneming NMBS om bij Infrabel alle nuttige informatie in te winnen wat de dienstregeling van haar treinen betreft (treinnummer, herkomst en bestemming, juiste dienstregelingen, haltes, perrons, rijperiodes, samenstelling van de trein, ...).

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

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

**4.4.1** In geval van storingen die leiden tot een wijziging van het rijpad en tot een halte in een ander station dan het oorspronkelijk voorziene station, gebeurt de halte in het

vervangstation conform deze algemene voorwaarden, binnen de grenzen van de diensten aangeboden in dit station.

In dergelijke gevallen moet de Spoorwegonderneming waarvan 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 moet conform de artikelen 16 en 18 van de Verordening EG 1371/2007 haar reizigers het volgende aanbieden:

- een alternatief traject of alternatief vervoer;
- maaltijden en verfrissingen, in de mate van het mogelijke en indien de storing dat vereist;
- gepaste logies, en vervoer tussen het station en de plaats van het logies.

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

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

**4.4.3** Indien een Spoorwegonderneming die geen overeenkomst voor assistentie heeft gesloten met NMBS haar reizigers niet zou bijstaan in het geval van verstoord verkeer, dan behoudt NMBS zich het recht voor deze Spoorwegonderneming de kosten te factureren voor de prestaties die NMBS zich genoodzaakt zou zien te leveren aan de reizigers van de Spoorwegonderneming 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, in de veronderstelling vermeld in de vorige paragraaf, de Spoorwegonderneming haar verplichting tot assistentie herhaaldelijk niet nakomt, zal NMBS de Spoorwegonderneming officieel aanmanen om, per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, de noodzakelijke maatregelen te nemen om de situatie te verhelpen. Indien na een termijn van 30 dagen na de aanmaning een gelijkaardige situatie zich zou voordoen, heeft NMBS het recht forfaitaire boetes van € 1.000 op te leggen bij elk latere tekortkoming, of indien nodig, haar toelating tot toegang tot het station met het oog op het verzekeren van de veiligheid in de treinen en in het station in te trekken, conform artikel 12 van de huidige algemene voorwaarden. Deze intrekking zal behoorlijk gemotiveerd zijn en

vergezeld van de rechtvaardigende documenten (processen-verbaal, ...) die de verstoorde situaties naar aanleiding van herhaalde gebrekkige assistentie aantonen.

## **5. Concessie van aangepaste ruimtes voor de distributie van vervoerbewijzen en/of voor 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 vermeld in de aanvraag mogen enkel die stations zijn die door de Spoorwegonderneming bediend worden.

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 gemotiveerd antwoord verstuurd naar de Spoorwegonderneming.

Binnen deze termijn zal NMBS de Spoorwegonderneming op de hoogte brengen van de termijnen en bijzondere voorwaarden van de terbeschikkingstelling van de ruimtes. 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 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, maar alle door NMBS gemaakte kosten blijven echter ten laste van de Spoorwegonderneming.

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

De oppervlaktes worden toegekend in verhouding tot de frequentie, de capaciteit en de reizigersstromen van de treinen van de SO die in het betrokken station halteren. Indien de werkelijke stromen lager blijken te zijn dan de ramingen die ter ondersteuning van de

aanvraag werden meegedeeld, dan worden de toegekende oppervlaktes evenredig verkleind en de huurprijs aangepast.

Bij een conflict tussen verschillende aanvragen zal NMBS in de mate van het mogelijke trachten te antwoorden op alle aanvragen conform de vorige paragraaf. Indien geen enkel leefbaar alternatief bestaat en indien het onmogelijk is om op alle capaciteitsaanvragen voor de betrokken installatie te antwoorden op basis van de gebleken behoeften, dan kan de kandidaat een klacht indienen bij het controleorgaan, dat het dossier onderzoekt en, indien nodig, maatregelen neemt opdat een billijk aandeel van de capaciteit voor de kandidaat wordt voorbehouden.

NMBS ziet erop toe dat er enkel ruimtes worden toegekend die geschikt zijn voor ticketverkoop, in de buurt van verkoopruimtes bezet door andere spoorwegondernemingen, en die gelegen zijn langsheen de normale doorgangen van de klanten.

De ruimtes 'plaatsen die geschikt zijn voor de distributie van vervoerbewijzen' worden aan niet-discriminerende voorwaarden gefactureerd op basis van de gevraagde en beschikbare oppervlaktes, en volgens de marktprijzen immobiliën ter plekke, verhoogd met een redelijke winst. De oppervlaktes die gevraagd worden in het station, moeten altijd in verhouding staan tot het activiteitsvolume dat de Spoorwegonderneming in het station ontwikkelt.

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 de ruimtes voor de ticketverkoop te bezetten, deze ruimtes te voorzien van gekwalificeerd personeel voor de (na)verkoop en voor de informatievoorziening aan de klanten. Zo niet, zullen deze ruimtes niet meer beschouwd worden als zijnde bestemd voor een dienst van ticketverkoop en zullen ze dus een andere bestemming kunnen krijgen. De tarieven van toepassing voor die ruimtes zijn hernomen in bijlage 3 van de huidige Voorwaarden.

In de ruimtes 'plaatsen die geschikt zijn voor de distributie van vervoerbewijzen' mag de Spoorwegonderneming geen andere activiteiten uitoefenen dan de (na)verkoop van vervoerbewijzen en de informatieverstrekking aan haar klanten.

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

De OTS wordt van kracht na het aanvaarden van de offerte van NMBS gericht aan de Spoorwegonderneming. De Spoorwegonderneming moet de offerte schriftelijk aanvaarden.

Door het sluiten van de OTS kent NMBS de Spoorwegonderneming, conform deze huidige Voorwaarden, het recht toe om de dienstinstallaties te gebruiken die ter beschikking staan van alle spoorwegondernemingen in het station.

## **7. Aansprakelijkheid**

Wanneer de SO, met inbegrip van haar aangestelden en onderaannemers, gebruik maakt van haar recht tot toegang tot de reizigersstations en tot de diensten die er geleverd worden, dan draagt zij alleen, tot volledige ontlasting van NMBS, die ze tegen alle eventueel verhaal vrijwaart, alle schadelijke gevolgen naar aanleiding van ongevallen of alle andere oorzaken – met name het gebrek aan informatie – die de volgende betrokkenen zouden overkomen:

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

Zij kan zich aan deze aansprakelijkheid niet onttrekken tenzij een opzettelijke fout toe te schrijven aan NMBS of aan haar personeel geleid heeft tot de schade.

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 Spoorwegonderneming 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 meedeelt, de andere Partij daarvan op de hoogte;
- c) de informatie reeds beschikbaar is voor derden zonder dat dit te wijten is aan de schending van de vertrouwelijkheidsverplichting door een van de Partijen.

De informatie uitgewisseld in het kader van de levering van diensten is nog onderhevig aan de vertrouwelijkheidsverplichting vijf jaar na het beëindigen van de levering van die diensten.

Een eventuele publieke communicatie omtrent deze aanvraag tot toegang gebeurt na schriftelijk overleg tussen NMBS en de Spoorwegonderneming .

## **9. Waarborg**

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

Deze garantie moet bij een Belgische bankinstelling, ingeschreven bij de FSMA, gesteld worden en dit voor een bedrag van € 10.000. Ze zal aan NMBS overhandigd worden ten laatste tien dagen voor het rijden van de eerste trein.

NMBS mag gebruik maken van deze bankgarantie op eerste verzoek 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 opnieuw te stellen, 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 standaarddiensten in het station zoals vermeld in punt 4.3 bedraagt 1 (een) euro per dienstregelingsperiode voor alle bediende stations.

**10.1.1.2** De specifieke vergoeding voor de toegang zoals voorzien onder punt 4.2.e) wordt vermeld in Bijlage 4. <sup>1\*\*\*</sup>

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

Prestaties die niet opgenomen zijn onder punt 4, worden gefactureerd tegen de volledige 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 speaker ...);
- het toevoegen van gegevens van de SO op de dienstregelingsaffiches na publicatie;
- ongeplande assistentie van PBM die niet overeenstemt met de procedures.

## **10.2 Facturatie**

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

De SO moet tijdens haar 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 vergoedingen vermeld onder punt 10.1.1 worden integraal betaald binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de betrokken factuur.

### **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 uitschrijving per aangetekende brief betwist worden bij de financiële directie van NMBS, op het volgende adres:

NMBS - 10-01 Directie Financiën B-FI.243 - Credit Management

---

<sup>1\*\*\*</sup> Als gevolg van de beslissing n° 2018-13-C van 14 augustus 2018 van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal zal NMBS voor de diensten aan spoorwegondernemingen m.b.t. bevoorrading geen retributie vragen voor de aanvragen ingediend na de datum van deze beslissing en m.b.t. het dienstregelingsjaar 2018.



Frankrijkstraat 56-58  
1060 Brussel  
Email : [21.creditmngt@b-rail.be](mailto:21.creditmngt@b-rail.be)

Kopie NMBS, Rail Related Services, 10-02 B-IA.02,  
Frankrijkstraat 52-54, 1060 Brussel  
Email : [Servicing@sncb.be](mailto:Servicing@sncb.be)

#### **10.4 Verwijlintersten**

Bij niet-betaling of gedeeltelijke betaling van een factuur bij haar vervaldatum is de SO van rechtswege, vanaf de ontvangst van een ingebrekestelling vanwege NMBS en tot de volledige betaling van de verschuldigde hoofdsommen, een verwijlinterest verschuldigd op de onbetaalde sommen, zoals vastgelegd volgens 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 doet op de diensten in een station, kan haar rechten en verplichtingen slechts exclusief 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 het station indien de Spoorwegonderneming niet meer beschikt over het rijpad, de vergunning, de toelating en/of de wettelijk verplichte certificaten of indien, door het gebruik dat ze ervan maakt, van de bestemming van het recht tot toegang dat haar werd toegekend, afwijkt of indien de Spoorwegonderneming de verplichtingen van de OTS niet nakomt, nadat een ingebrekestelling van de Spoorwegonderneming door NMBS via een aangetekende brief met ontvangstbevestiging zonder gevolg gebleven is binnen een termijn van dertig (30) dagen te rekenen vanaf de verzending van de ingebrekestelling, en onverminderd (i) het recht van NMBS de Spoorwegonderneming onmiddellijk elke toegang of dienst om redenen van de exploitatieveiligheid te verbieden en (ii) alle schade en intresten die van de Spoorwegonderneming opgeëist zouden kunnen worden.

#### **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, de modernisering, de renovatie of het 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.

De Spoorwegonderneming ziet af van elke schadevergoeding voor overlast en schade die zijzelf, haar reizigers, haar personeel, haar onderaannemers of haar leveranciers zouden lijden door de werken.

#### **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 (voor de ruimtes voor ticketverkoop, voor verkoopautomaten voor vervoerbewijzen en voor business lounge)
- Bijlage 4: Tarieven toegang tot de basisdiensten
- Bijlage 5: Aanvraagformulier toegang tot de stationsdiensten
- Bijlage 6: Huishoudelijk Reglement – toe te passen door SO met ingang van eerste dag na ontvangst ervan door SO

-----