

Conditions d'accès aux gares voyageurs et services fournis dans les gares

Conditions générales applicables à l'horaire de service 2018

PREAMBULE

L'accès aux gares à voyageurs et aux services qui y sont fournis est réglé par l'article 9 du Code ferroviaire.

Ces dispositions garantissent aux entreprises ferroviaires (ci-après : « l'Entreprise ferroviaire » ou « l'EF » (cf. art. 3, 27° du Code ferroviaire)) habilitées à circuler sur l'infrastructure ferroviaire belge le droit d'accès par le réseau aux gares voyageurs et l'accès aux installations de service s'y trouvant, ainsi que les services qui y sont fournis. A cet égard, la SNCB et l'Entreprise ferroviaire collaboreront au sein d'une relation basée sur la confiance. Dans le cadre de leur collaboration, elles tiendront compte des aspects particuliers de l'utilisation des gares voyageurs (cf. liste des services offerts reprise ci-après au point 4).

CONDITIONS GENERALES

1. Objet

Les modalités d'accès aux gares par l'entreprise ferroviaire sont soumises aux conditions générales reprises ci-après, le cas échéant complétées par des conditions particulières spécifiques aux services complémentaires demandés par l'Entreprise ferroviaire concernée.

En cas de divergences quant à l'interprétation de ces conditions, ce sont les conditions particulières qui prévaudront.

Ces conditions générales et particulières formeront ensemble le Contrat d'Accès aux Gares (« CAG »), qui liera la SNCB et l'Entreprise ferroviaire.

2. Durée de validité des conditions générales

Les présentes conditions générales sont applicables pour la durée d'un horaire de service, de date à date du changement d'horaire de service intervenant le deuxième dimanche de décembre.

3. Conditions de recevabilité et de validité de la Demande

3.1 Modalités générales en vue de l'introduction d'une Demande

- La demande d'accès (ci-après : « la Demande ») doit être adressée par courriel à l'adresse suivante :

E-Mail: servicing@sncb.Cbe

Ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCB, Rail Related Services, 10-02 B-IA.02, Rue de France 52-54, 1060 Bruxelles

À l'attention de Hans Cieters

- La Demande et toute la correspondance y afférente doivent être rédigées en français ou en néerlandais.
- La Demande doit préciser quelles entités et personnes sont habilitées à prendre des décisions opérationnelles contraignantes au nom de l'EF.

3.2 Conditions de recevabilité de la demande

Pour être recevable, la Demande doit répondre aux conditions suivantes :

- L'Entreprise ferroviaire doit introduire la Demande auprès de la SNCB via le Formulaire prévu à cet effet (Annexe 5) ;
- Cette Demande doit être accompagnée d'une copie de la licence d'Entreprise ferroviaire du demandeur ainsi que d'une copie du certificat de sécurité (volets A et B) l'autorisant à circuler sur l'infrastructure ferroviaire belge ;
- L'Entreprise ferroviaire doit fournir la preuve qu'elle a sollicité auprès du gestionnaire d'infrastructure au moins un sillon intégrant la ou les gares auxquelles l'accès est demandé. L'accès effectif aux gares concernées sera subordonné à l'envoi de la preuve que les sillons demandés ont bien été attribués ;

La SNCB accusera réception de la Demande et se prononcera sur la recevabilité de celle-ci dans les quatre (4) jours ouvrables suivant sa réception. La SNCB se réserve le droit de vérifier à tout moment, même après confirmation de la Demande ou la conclusion du CAG, si les conditions ci-dessus sont remplies et, à défaut, de suspendre ou retirer les droits d'accès accordés par la SNCB à l'EF.

3.3 Conditions de validité de la demande - Procédure de demande d'accès aux services en gare

3.3.1 Conditions communes à toutes les Demandes

Frais administratif :

La Demande déclarée recevable sera examinée dès réception du versement des frais administratifs dus pour le traitement proprement dit de cette Demande. Le montant des frais administratifs et les modalités de paiement sont mentionnés sur le Formulaire de demande. Ces frais administratifs devront être versés sur le compte BE45-2100-0001-3489, en indiquant comme communication le nom de l'EF, l'horaire de service concerné et la date de la demande.

Information à fournir pour toute Demande :

L'Entreprise ferroviaire doit communiquer les renseignements suivants à la SNCB afin de lui permettre de planifier ses services et de remplir ses fonctions au mieux et dans le respect de la plus grande sécurité, en particulier au regard de l'obligation d'information et de la gestion des flux de passagers :

- les coordonnées de l'interlocuteur de référence de l'EF, en mesure de répondre à toute demande de précisions;
- l'horaire des trains;
- les gares qui devraient être desservies;
- les données nécessaires à l'information de la clientèle (capacité des trains, composition, accessibilité, orientation du train, etc.);
- la capacité du convoi arrivant en gare;
- les particularités d'exploitation du train (ravitaillement, service bagages, etc.);
- la liste des sous-traitants et des activités opérées par ceux-ci;
- les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.).

3.3.2 Demande d'un service régulier dans une ou plusieurs des gares reprises dans la liste de l'annexe 1

En vue du traitement du dossier, on distingue les demandes simples et les demandes complexes.

1) La demande simple

Définition :

Il s'agit d'une demande qui concerne uniquement l'arrêt du train et les services de base suivants :

- le droit de laisser monter et descendre les voyageurs dans la gare ;
- l'utilisation par les voyageurs des espaces publics dans la gare, des services offerts, des équipements et des facilités ;
- l'assistance pour les personnes à mobilité réduite
- la sécurité des voyageurs en gare et sur l'entièreté du domaine ferroviaire

- l'accès à l'information relative aux trains : sur les affiches jaunes, les écrans, les panneaux électroniques, les écrans à quai, les annonces en gare ;

Délai de traitement de la demande :

Si les informations visées au point 3.3.1 sont complètes, la SNCB le confirmera par écrit dans les **trois (3) semaines** et fournira une réponse motivée quant à la Demande, sous réserve que l'Entreprise ferroviaire obtienne d'Infrabel les sillons nécessaires.

Si les informations visées au point 3.3.1 ne sont pas complètes, la SNCB prendra contact avec l'interlocuteur de référence désigné par l'Entreprise ferroviaire. Les informations demandées devront être communiquées à la SNCB dans les **cinq (5) jours ouvrables** à dater de l'envoi de la demande de la SNCB. A défaut de transmettre un dossier complet endéans ce délai, la SNCB clôturera la Demande. Si le dossier est complet, la SNCB le confirmera dans les délais visés au paragraphe précédent et fournira une réponse motivée quant à la Demande, sous réserve que l'Entreprise ferroviaire obtienne d'Infrabel les sillons nécessaires.

En tout état de cause, l'Entreprise ferroviaire doit confirmer ou infirmer sa commande dès qu'elle a obtenu une réponse définitive d'Infrabel concernant sa demande de sillons, et au plus tard pour le 30 septembre du service horaire précédant le service horaire de circulation.

Les autres services éventuels qui seraient réclamés par l'Entreprise ferroviaire feront l'objet d'un contrat distinct négocié entre les parties en dehors de tout délai imposé (à titre d'exemple, services repris aux points 4.3.3.2 et 4.4 ci-dessous).

2) La demande complexe

Définition :

Il s'agit d'une demande qui concerne, en plus de tous les services de base, la mise à disposition d'un espace pour la vente des tickets, un businesslounge, et/ou d'autres services spécifiques pour lesquels la SNCB doit d'abord vérifier la faisabilité.

Délai de traitement de la demande :

Si les informations visées au point 3.3.1 sont complètes, la SNCB le confirmera par écrit dans les **trois (3) semaines**.

Si les informations visées au point 3.3.1 ne sont pas complètes, la SNCB prendra contact avec l'interlocuteur de référence désigné par l'Entreprise ferroviaire. Les informations demandées devront être communiquées à la SNCB dans les **cinq (5) jours ouvrables** à dater de l'envoi de la demande de la SNCB. A défaut de transmettre un dossier complet endéans ce délai, la SNCB clôturera la Demande. Lorsque le dossier est complet, la SNCB le confirmera dans les délais visés au paragraphe précédent.

Dans un délai de deux **(2) mois** à compter de la date d'envoi de cette confirmation, la SNCB fournira une réponse motivée quant à la Demande, sous réserve que l'Entreprise ferroviaire obtienne d'Infrabel les sillons nécessaires.

En tout état de cause, l'Entreprise ferroviaire doit confirmer ou infirmer sa commande dès qu'elle a obtenu une réponse définitive d'Infrabel concernant sa demande de sillons, et au plus tard pour le 30 septembre du service horaire précédant le service horaire de circulation.

Les autres services éventuels qui seraient réclamés par l'Entreprise ferroviaire feront l'objet d'un contrat distinct négocié entre les parties en dehors de tout délai imposé (à titre d'exemple, services repris aux points 4.3.3.2 et 4.4 ci-dessous).

3.3.3 Demande relative à une desserte exceptionnelle

Toute Demande relative à une desserte exceptionnelle doit être introduite conformément au point 3.3.2.

La SNCB s'efforcera de répondre au mieux aux demandes exceptionnelles relatives à l'utilisation de l'une des gares reprises dans la liste de l'annexe 1, et de proposer un service, dans les limites des disponibilités de l'infrastructure et du personnel.

La demande sera traitée conformément aux délais mentionnés au point 3.3.2.

3.3.4 Demande d'accès à une gare non reprise dans la liste de l'annexe 1

Toute Demande d'accès d'une Entreprise ferroviaire à une ou plusieurs gares non reprises dans la liste de l'annexe 1, devra être mentionnée lors de la Demande initiale, selon les modalités prévues au point 3.3.1.

La SNCB fournira sa réponse selon les mêmes modalités et délais que ceux indiqués dans le point 3.3.2.

3.3.5 Demande d'accès aux installations de service durant l'horaire de service en cours

Toute Demande relative à un accès durant l'horaire de service en cours ou à une modification des renseignements indiqués dans la Demande initiale durant l'horaire de service en cours, doit être introduite conformément au point 3.3.1; l'Entreprise ferroviaire acquitte les frais administratifs afférents à cette Demande conformément au point 3.3.1.

La SNCB s'efforcera de répondre au mieux aux demandes portant sur le service horaire en cours relatives à l'utilisation de l'une des gares reprises dans la liste de l'annexe 1, et de proposer un service, dans les limites des disponibilités de l'infrastructure et du personnel.

La demande sera traitée conformément aux délais mentionnés au point 3.3.2.

3.3.6 Situations perturbées sur l'infrastructure ferroviaire

En cas de situations perturbées sur l'infrastructure ferroviaire, l'accès aux installations de services initialement octroyé sera adapté dans la mesure du possible et en fonction des contraintes imposées par le gestionnaire d'infrastructure.

4. Services de base compris dans l'accès aux gares

4.1 Les gares et les services

La SNCB fournit aux entreprises ferroviaires l'accès aux services standard (mentionnés au point 4.3) dans les gares voyageurs reprises à l'annexe 1.

L'accès à ces gares et services est uniquement autorisé aux fins convenues contractuellement entre la SNCB et l'EF, et pour un usage opérationnel normal. Un contrat distinct doit être conclu pour toute utilisation ne relevant pas d'un usage opérationnel normal.

4.2 Conditions d'accès aux services

a) Exercice d'activités

L'Entreprise ferroviaire doit dans tous les cas respecter les règles énoncées dans le règlement d'ordre intérieur de chaque gare, et de manière plus générale, les règles applicables dans la gare et aux abords de celle-ci.

b) Heures

L'accès aux gares et aux installations de services par l'entreprise ferroviaire est garanti pendant les heures d'ouverture de la gare. En cas de situations exceptionnelles, les heures d'ouverture pourront être modalisées.

Les heures d'ouverture des espaces publics aux voyageurs dans les gares sont reprises à l'Annexe 1. Ces heures d'ouverture peuvent être revues chaque année par la SNCB et seront, en cas de modifications, communiquées à l'Entreprise ferroviaire.

Toute demande spécifique de l'entreprise ferroviaire relative aux heures d'ouverture des installations disponibles doit être demandée à la SNCB et négociée avec celle-ci dans le cadre d'un contrat distinct.

c) Personnel

L'Entreprise ferroviaire est tenue de surveiller son personnel en permanence. Toutes les personnes employées par l'Entreprise ferroviaire, qui entrent en contact avec la clientèle, porteront des vêtements appropriés et se comporteront de manière courtoise envers les voyageurs, les autres clients et toutes les personnes avec lesquelles elles entrent en contact.

d) Signalétique

La SNCB fixe les règles en matière de signalétique dans la gare et en informe les entreprises ferroviaires concernées.

Au cas par cas, en fonction de l'importance d'une information spécifique pour la mobilité interne dans la gare, l'Entreprise ferroviaire pourra introduire auprès de la SNCB une demande particulière en la matière. La SNCB examinera cette demande dans les meilleurs délais.

e) Transport dans la gare et chargement de marchandises dans les trains

Moyennant autorisation écrite préalable à obtenir de la SNCB, pour autant que les installations de la gare le permettent, l'EF peut utiliser des chariots ou autres engins mobiles (« le Matériel ») pour transporter des marchandises (catering, bagages, etc.) qui concernent son activité d'Entreprise ferroviaire, à condition que les règles en vigueur dans la gare concernée soient respectées.

Le Matériel utilisé doit être conforme aux normes de sécurité belges (y compris les normes de sécurité incendie), conformément aux consignes internes applicables fournies par la SNCB à l'EF lors de la délivrance éventuelle de l'autorisation.

Le Matériel doit être facilement stockable dans un espace privatif hors des espaces de circulation du public. L'octroi de cet espace pourra éventuellement et dans la mesure du possible être fourni par la SNCB à la demande de l'EF, moyennant la conclusion d'un contrat d'occupation spécifique.

L'EF se conformera à toutes les normes techniques communiquées par la SNCB pour les charges autorisées, le type de roues, etc... afin d'éviter tous dommages aux installations de la gare.

Tous les dommages occasionnés aux installations de la gare suite à l'utilisation du Matériel seront réparés à charge de l'EF, sans préjudice des indemnités que la SNCB pourra réclamer en réparation d'autres dommages.

Le non-respect des règles susmentionnées sera susceptible d'entraîner, outre le paiement des dommages occasionnés, la suspension provisoire ou le retrait de l'autorisation.

La SNCB pourra à tout moment, afin d'assurer la sécurité au sein de ses installations et sur les quais, mettre fin à l'autorisation et reprendre elle-même l'organisation de cette activité. La SNCB informera les EF concernées moyennant une notification préalable et motivée.

f) Présence dans la gare de sous-traitants ou de fournisseurs de l'Entreprise ferroviaire

L'accès de sous-traitants et de fournisseurs de l'Entreprise ferroviaire est soumis à l'autorisation écrite préalable de la SNCB, qui doit être sollicitée au moyen du Formulaire de demande.

La SNCB se réserve le droit d'interdire l'accès de la gare à toute entreprise non autorisée.

La SNCB pourra suspendre ou retirer l'autorisation délivrée moyennant un préavis de six mois; elle est en droit de retirer l'autorisation immédiatement en cas de faute lourde ou de faute contre la sécurité commise par le sous-traitant ou le fournisseur de l'EF.

4.3 Services standards

L'accès à une gare implique pour l'Entreprise ferroviaire le droit d'utiliser les Services suivants:

4.3.1 Débarquement et embarquement de voyageurs

- a) Le droit de faire embarquer et débarquer des voyageurs et du personnel.
- b) Le droit d'autoriser la présence des voyageurs et des membres du personnel dans les lieux accessibles au public (quais, couloirs, couloirs sous voies, hall d'accès, salle d'attente), et de prévoir la possibilité d'effectuer toutes les opérations ferroviaires y afférentes.

Les différents services offerts par gare sont repris à l'annexe 1.

4.3.2 Assistance aux personnes à mobilité réduite

L'assistance en gare des personnes à mobilité réduite (PMR) clientes de l'Entreprise ferroviaire est assurée par les services de la SNCB.

Les conditions auxquelles cette assistance est fournie figurent en annexe 2.

A cette fin, l'Entreprise ferroviaire doit informer ses voyageurs et partenaires commerciaux, via ses propres conditions générales et dans ses brochures et sites web, des conditions "B for You" de la SNCB.

Si l'Entreprise ferroviaire ne se conforme pas à cette obligation d'information de ses clients ou si la PMR ne respecte pas les délais imposés ou si le fauteuil roulant ne répond pas aux normes communiquées par la SNCB, la prestation n'est pas garantie et ne sera fournie qu'en fonction du personnel dédié et des moyens disponibles dans la gare concernée.

Toute assistance PMR imprévue portée à un voyageur et n'entrant pas dans les conditions de "B for You" est présumée résulter d'un défaut d'information par l'EF. Dans ce cas, la SNCB se réserve le droit de lui facturer les frais mentionnés à l'annexe 4.

4.3.3 Sécurité des voyageurs dans la gare

4.3.3.1 Les services standards en ce qui concerne la sécurité des voyageurs dans les gares sont les suivants:

- Contrôle du respect de la législation relative à la police des chemins de fer sur l'ensemble du domaine ferroviaire;
- Surveillance générale de la gare, en ce compris des quais (patrouilles dissuasives);
- Intervention de Securail dans les trains à quai, à la demande de l'Entreprise ferroviaire (via le **Security Operations Center** (« SOC ») ou sur place), en cas de flagrant délit ou autre situation nécessitant l'intervention et les compétences des agents de sécurité (identification, rétention, écartement par la force, utilisation de menottes et de sprays);
- Centrale d'appels pour tous les problèmes liés à la sécurité: le SOC est appelable (via un numéro d'urgence) par le personnel ferroviaire sur tout le territoire belge, et se charge de contacter les services adéquats; il assure également la coordination avec tous les postes de commandement étrangers;
- Missions de service public imposées par la loi à la SNCB vis-à-vis d'entreprises ferroviaires tierces (par ex. mesures à mettre en place en cas de relèvement du niveau de la menace terroriste; contrôles de sécurité des passagers transitant par le tunnel sous la Manche);
- Assistance en situation de crise **sur l'ensemble du réseau ferroviaire** (canalisation des voyageurs et coordination avec les services d'aide et de secours).

Afin de favoriser la bonne réalisation des différentes prestations précitées, l'Entreprise ferroviaire:

- devra prévoir une concertation périodique dont la fréquence sera fixée lors de l'autorisation de l'accès aux services en gare;
- communiquera toutes les informations qui pourraient avoir un impact sur la sécurité sur l'ensemble du réseau ferroviaire.

4.3.3.2 Si la demande porte sur des prestations autres que celles reprises ci-dessus, elles seront librement négociées et reprises dans un contrat distinct, par ex.:

- une présence dédiée à l'Entreprise ferroviaire sur les quais pendant une période déterminée par l'Entreprise ferroviaire;
- une escorte sécurisée de certains trains choisis par l'Entreprise ferroviaire;

- une assistance en cas de situations perturbées ou une autre demande spéciale, pour une période spécifique, et dans un lieu déterminé afin d'y effectuer des tâches pour lesquelles le service de sûreté est compétent.

4.3.4 Accès aux informations relatives aux horaires

Sont compris dans les services standards:

- Annonces en gare:

Toute demande d'enregistrement des annonces sonores en gare effectuée au moins deux mois avant les dates officielles de changement d'horaire (intervenant le 2^{ème} dimanche de juin et de décembre) fait partie du service standard

En dehors de ces échéances, toute demande d'enregistrement sera considéré comme un service particulier.

- Affiches reprenant les horaires des trains:

Si l'Entreprise ferroviaire souhaite publier l'horaire de ses trains sur les affiches horaires dans la gare, elle doit communiquer ses horaires de train à la SNCB au plus tard deux mois avant le changement de l'horaire de service (intervenant le 2^{ème} dimanche de juin et de décembre).

Dans le cas où la demande d'accès serait faite au-delà de cette échéance, les coûts d'adaptation des informations existantes seront supportés par l'Entreprise ferroviaire.

- Informations à communiquer à la SNCB.

En acceptant ces conditions d'utilisation, l'Entreprise ferroviaire donne mandat à la SNCB pour récolter auprès d'Infrabel toutes les informations utiles concernant l'horaire de ses trains (numéro du train, origine et destination, horaires exacts, arrêts, quais, périodes de circulation, composition du train,...).

A défaut, la SNCB ne pourra pas garantir que les trains soient annoncés et repris sur les écrans d'information.

4.4 Gestion en gare des situations perturbées

4.4.1. En cas de perturbations entraînant une modification de sillon et un arrêt dans une gare autre que la gare initialement prévue, l'arrêt dans la gare de substitution se fera conformément aux présentes conditions générales, dans les limites des services offerts au sein de cette gare.

Dans de tels cas, il appartient à l'Entreprise ferroviaire dont le sillon a été modifié d'en avertir immédiatement le Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) au numéro de téléphone suivant: +32 (0)2 432.23.96

4.4.2. Chaque Entreprise ferroviaire est responsable de ses voyageurs en cas de situation perturbée, quelles qu'en soient les causes.

Chaque Entreprise ferroviaire se chargera d'assister ses voyageurs et de leur fournir, conformément aux articles 16 et 18 du Règlement CE 1371/2007:

- un parcours ou un transport de substitution;
- des repas et des rafraîchissements, dans la mesure du possible et si la situation perturbée l'exige;
- un hébergement adéquat et le moyen de transport entre la gare et le lieu d'hébergement.

L'Entreprise ferroviaire qui le souhaite pourra conclure un contrat pour la fourniture de prestations d'assistance dans les gares reprises en annexe 1.

Ces prestations **ne font pas partie du service standard**. Elles devront faire l'objet d'un contrat particulier librement négocié entre l'Entreprise ferroviaire et la SNCB avant toute assistance.

4.4.3. Dans le cas où une Entreprise ferroviaire n'ayant pas conclu de contrat d'assistance n'assisterait pas ses voyageurs lors de situations perturbées, la SNCB se réserve le droit de facturer à cette Entreprise ferroviaire les frais encourus pour les prestations que la SNCB se serait vue dans l'obligation d'effectuer à l'égard des voyageurs de l'Entreprise ferroviaire aux fins d'assurer l'ordre et la sécurité en gare. Dans ce cas, à défaut de respecter ses propres obligations envers ses voyageurs, l'EF ne pourra contester le bien-fondé des mesures prises.

4.4.4. Dans le cas où, dans l'hypothèse visée au paragraphe précédent, l'Entreprise ferroviaire n'assume pas de manière récurrente son obligation d'assistance, la SNCB mettra officiellement en demeure l'Entreprise ferroviaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, de prendre les mesures nécessaires afin qu'il soit remédié à cette situation. Si après un délai de 30 jours suivant la mise en demeure, pareille situation venait à se reproduire, la SNCB se réserve alors le droit d'appliquer des pénalités forfaitaires de 1000 euros lors de chaque manquement ultérieur, ou le cas échéant, en vue d'assurer la sécurité dans les trains et en gare, de retirer son autorisation d'accès à la gare, conformément à l'article 12 des présentes conditions générales. Ce retrait sera dûment motivé et accompagné des documents justificatifs (procès-verbaux,...) démontrant les perturbations occasionnées suite à ces défauts d'assistance récurrents.

5. Concession de lieux adaptés à la distribution de titres de transport et/ou business lounges dans la gare

5.1 Demande d'occupation d'espace: procédure

Toute demande d'occupation d'un espace dans la gare doit être transmise par écrit à la SNCB en utilisant le Formulaire. Les éléments suivants doivent être mentionnés lors de cette demande:

- identité et coordonnées d'une personne de contact;
- gare concernée;
- identification des besoins (fonctions pour l'occupation; nombre estimé de voyageurs à servir et présents simultanément; estimation de la superficie souhaitée; délai dans lequel une mise en service des locaux est souhaitée, exigences techniques spécifiques, par ex. raccordement à l'eau, évacuation, possibilité de connexion internet, etc.);
- autres éléments expliquant la demande de l'Entreprise ferroviaire.

La ou les gares concernées par la demande ne pourront être que les gares desservies par l'Entreprise ferroviaire.

Après réception de la demande, la SNCB dispose d'un délai de **trois (3) semaines** pour réclamer des informations complémentaires. Une fois que la SNCB a confirmé par écrit qu'elle dispose d'un dossier complet, une réponse motivée est fournie à l'Entreprise ferroviaire au plus tard dans les **trois (3) mois** à dater de cette confirmation.

Dans ce délai, l'Entreprise ferroviaire sera informée par la SNCB quant aux délais et conditions particulières de mise à disposition des espaces. Toutefois, si la SNCB ne peut respecter le délai demandé par l'Entreprise ferroviaire, des solutions alternatives seront recherchées de commun accord. Tous les coûts supplémentaires de la solution alternative sont à charge de l'Entreprise ferroviaire. Dans tous les cas, l'accord entre les Parties sera formalisé dans une convention. Dans le cas où l'Entreprise ferroviaire n'obtient pas de sillons pour la gare dans laquelle des espaces sont demandés, la mise à disposition devient caduque, mais tous les frais supportés par la SNCB demeureront à charge de l'Entreprise ferroviaire.

5.2 Conditions de mise à disposition des espaces

Les surfaces seront attribuées proportionnellement à la fréquence, la capacité et les flux de voyageurs des trains des EF's s'arrêtant dans la gare concernée. Si les flux réels s'avèrent inférieurs aux estimations transmises à l'appui de la demande, les surfaces allouées seront réduites à due concurrence et le loyer adapté.

En cas de conflit entre différentes demandes, la SNCB tentera de répondre à toutes les demandes dans la mesure du possible, conformément au paragraphe précédent. Si aucune alternative viable n'existe et qu'il est impossible de répondre à toutes les demandes de capacités pour l'installation concernée sur la base des besoins avérés, le candidat peut introduire une plainte auprès de l'organe de contrôle, qui examine le dossier et prend des mesures, le cas échéant, pour qu'une partie adéquate de la capacité soit dévolue à ce candidat.

La SNCB veillera à n'attribuer que des espaces appropriés pour la billetterie, situés à proximité des espaces de vente occupés par d'autres entreprises ferroviaires et sur les axes de passage normal des clients.

Les espaces "lieux adaptés à la distribution de titres de transport" sont facturés à des conditions non discriminatoires en fonction des surfaces demandées et disponibles, et selon les prix du marché immobilier du lieu, majoré d'un bénéfice raisonnable. Les superficies demandées dans la gare doivent toujours être proportionnelles au volume d'activités développées dans la gare par l'Entreprise ferroviaire.

Les heures d'ouverture des "lieux adaptés à la distribution de titres de transport" doivent toujours coïncider avec les heures d'ouverture de la gare.

L'EF s'engagera à occuper les espaces de billetterie, à assurer dans ces lieux une présence de personnel qualifié pour les opérations de vente, d'après-vente et d'information à sa clientèle. A défaut, il sera considéré que cet espace n'est plus dédié à un service de billetterie et dès lors sera susceptible d'être réattribué. Les tarifs en vigueur pour ces espaces sont mentionnés à l'annexe 3 aux présentes Conditions.

Dans les espaces "lieux adaptés à la distribution de titres de transport", l'Entreprise ferroviaire ne peut exploiter aucune autre activité que la vente et l'après-vente des titres de transport et la diffusion d'informations à ses clients.

6. Conclusion du Contrat d'Accès aux Gares et utilisation des services en gare

Le CAG prend effet lors de l'acceptation de l'offre transmise par la SNCB à l'Entreprise ferroviaire. L'offre doit être acceptée par écrit par l'Entreprise ferroviaire.

Par la conclusion du CAG, la SNCB accorde à l'Entreprise ferroviaire, conformément aux présentes Conditions, le droit d'utiliser les installations de service mises à la disposition de toutes les entreprises ferroviaires dans la gare.

7. Responsabilité

Lorsque l'EF, en ce compris ses préposés et sous-traitants, fait usage de son droit d'accès aux gares à voyageurs et des services qui y sont rendus, elle supporte seule, à l'entière décharge de la SNCB qu'elle garantit contre tous recours éventuels, toutes les conséquences

dommageables résultant d'accidents ou de toutes autres causes - notamment le défaut d'information - que subiraient :

- l'EF elle-même et ses préposés;
- les tiers, en ce compris les clients de l'EF;
- la SNCB et son personnel.

Elle ne peut s'exonérer de cette responsabilité que si une faute intentionnelle imputable à la SNCB ou à son personnel a concouru à la survenance du dommage.

L'Entreprise ferroviaire reste en outre responsable de sa sécurité d'exploitation et de la sécurité du travail des membres de son personnel. Cela comprend notamment:

- le respect par l'Entreprise ferroviaire de l'ensemble de la réglementation en matière de sécurité d'exploitation ferroviaire;
- la confirmation que tous les membres du personnel de l'Entreprise ferroviaire (ainsi que les agents de tiers utilisés par l'Entreprise ferroviaire) possèdent la compétence et les connaissances requises et que ces qualifications et connaissances restent acquises pendant la durée du CAG.

8. Confidentialité

La SNCB et l'Entreprise ferroviaire s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations de type financier ou autre, qui sont échangées lors de la négociation, la conclusion et la mise en œuvre du CAG relatif à l'accès aux gares et aux services en gare.

Elles utilisent ces informations dans ce cadre exclusif. Elles ne les communiquent pas à des tiers sauf lorsque cela est strictement nécessaire pour la bonne exécution du CAG ; dans cette hypothèse, elles imposent aux tiers informés un devoir de confidentialité de même nature.

Le devoir de confidentialité de la SNCB et de l'Entreprises ferroviaire ne s'applique pas aux informations échangées lorsque:

- a) la Partie qui a fourni les informations à l'autre Partie l'accepte;
- b) le droit ou la réglementation applicables en exigent la communication à un tiers (par exemple, pour la communication à des autorités) – auquel cas la Partie qui communique l'information en informe l'autre Partie;
- c) les informations sont déjà disponibles pour des tiers sans que cela ne soit dû à la violation de l'obligation de confidentialité par l'une des Parties.

Le devoir de confidentialité perdure cinq ans après la fin de la fourniture des services pour ce qui concerne les informations échangées dans le cadre de cette prestation.

La SNCB et l'Entreprises ferroviaire se concertent par écrit sur l'éventuelle communication publique relative à cette demande d'accès.

9. Garantie

L'Entreprise ferroviaire sera tenue de constituer une garantie bancaire appellable à première demande, et de fournir la preuve de celle-ci, pour répondre à tout dommage qu'elle-même, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs causeraient aux installations de la SNCB.

Cette garantie devra être constituée auprès d'une institution bancaire belge inscrite auprès de la FSMA pour un montant de 10.000 €. Elle sera transmise à la SNCB au plus tard dix jours avant la circulation du premier train.

La SNCB pourra recourir à cette garantie bancaire à première demande dès le lendemain de l'échéance de la facture émise relativement à ces dommages, sans mise en demeure préalable. La garantie bancaire sera alors reconstituée par l'Entreprise ferroviaire dans les cinq jours, sous peine de suspension par la SNCB de la fourniture des services.

10. Prix, facturation et paiement

10.1 Prix

10.1.1 Redevances relatives aux services en gare

10.1.1.1. La redevance pour l'ensemble des services standard en gare tels que repris dans le point 4.3, s'élève à 1 (un) euro par horaire de service pour l'ensemble des gares desservies.

10.1.1.2. La redevance spécifique pour l'accès telle que prévue au point 4.2.e) est indiquée à l'Annexe 4. 1***

10.1.2 Surcoûts occasionnés en cas de prestation non prévue au point 4

Toute prestation non prévue au point 4 sera facturée au coût réel complet augmenté d'une marge.

A titre d'exemple non exhaustif, ce type de facturation pourrait concerner:

- les enregistrements d'annonces en dehors des plages prévues à cet effet (par ex.: location de studio, de speaker,...);

1*** Suite à la décision n° 2018-13-C du 14 août 2018 du Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National, la SNCB n'appliquera aucune rétribution pour les services relatifs à l'avitaillement pour toute demande introduite postérieurement à la date de cette décision et relative à l'horaire de service 2018.

- Le rajout des données de l'EF sur les affiches horaires après publication;
- Les assistances PMR imprévues non conformes aux procédures en vigueur.

10.2 Facturation

10.2.1 Informations nécessaires à la facturation

L'EF devra fournir lors de la demande, toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre du processus de facturation:

- Coordonnées de la personne de contact au sein du département financier de l'EF;
- Coordonnées bancaires de l'EF;
- Numéro de TVA de l'EF;
- Références nécessaires à la facturation (par ex.: purchase order).

10.3 Paiement

10.3.1 Délai de paiement des factures

Les redevances mentionnées au point 10.1.1. seront intégralement payables dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception de la facture y afférente.

10.3.2. Contestation de facture

Toute facture est réputée irrévocablement acceptée par l'EF si elle n'est pas contestée par courrier recommandé dans les 15 jours de son émission à la direction financière de la SNCB, à l'adresse suivante:

SNCB - 10-01 Direction Finance B-FI.243 - Credit Management
Rue de France, 56-58
1060 Bruxelles
Email : 21.creditmngt@b-rail.be

Copie : SNCB, Rail Related Services, 10-02 B-IA.02,
Rue de France 52-54, 1060 Bruxelles
Email : Servicing@sncb.be

10.4 Intérêt de retard

En cas de non-paiement ou de paiement partiel d'une facture à son échéance, l'EF sera redevable de plein droit, dès réception d'une mise en demeure de la SNCB et jusqu'au complet paiement des sommes dues en principal, d'un intérêt de retard sur les sommes impayées, tel que fixé sur la base des dispositions de la loi du deux août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

11. Transfert de droits et obligations contractuels

L'Entreprise ferroviaire qui aura recours aux services en gare, peut exclusivement céder ses droits et obligations à des tiers moyennant l'autorisation préalable écrite de la SNCB

Si la SNCB marque son accord avec le transfert des droits et obligations contractuels, l'Entreprise ferroviaire reste solidairement tenue de respecter ces obligations contractuelles.

12. Résiliation

- La SNCB pourra mettre fin aux services en gare si l'Entreprise ferroviaire ne dispose plus du sillon, de la licence, de permis et/ou de certificats légalement obligatoires ou si, par l'usage qu'elle en fait, elle détourne de sa finalité le droit d'accès qui lui a été attribué ou si l'Entreprise ferroviaire ne respecte pas les obligations du CAG, après une mise en demeure adressée par la SNCB à l'Entreprise ferroviaire par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet dans un délai de trente (30) jours à partir de l'envoi de la mise en demeure, et sans préjudice (i) du droit de la SNCB d'interdire immédiatement à l'Entreprise ferroviaire tout accès ou service pour des raisons de sécurité de l'exploitation et (ii) de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'Entreprise ferroviaire.
- L'Entreprise ferroviaire ne respecte pas les obligations du CAG, après une mise en demeure adressée par la SNCB à l'Entreprise ferroviaire par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet dans un délai de trente (30) jours à partir de l'envoi de la mise en demeure, et sans préjudice (i) du droit de la SNCB d'interdire immédiatement à l'Entreprise ferroviaire tout accès ou service pour des raisons de sécurité de l'exploitation et (ii) de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'Entreprise ferroviaire.

13. Sauvegarde et traitement des données

- Sans préjudice de l'application du point 8 ci-avant, la SNCB a le droit de communiquer à ses assureurs les données reprises dans la Demande ou découlant de l'exécution du contrat afin d'évaluer le risque et de régler les dommages.
- La SNCB est habilitée à développer une banque de données reprenant les données du CAG, des informations comptables et des indicateurs de prestation pour autant que cela soit nécessaire à l'utilisation des gares et des services en gare.

14. Travaux de maintenance et de construction dans l'infrastructure de gare

La SNCB a le droit d'effectuer dans la gare tous les travaux nécessaires qu'elle a prévus en vue de son extension, sa modernisation, sa rénovation ou sa maintenance.

La SNCB informera chaque Entreprise ferroviaire des travaux prévus et susceptibles d'avoir un impact sur la prestation de service de l'Entreprise ferroviaire, dès qu'elle disposera du

planning définitif des travaux et au plus tard un mois avant le début de ces travaux. La SNCB se concertera avec toutes les entreprises ferroviaires qui exploitent des services ferroviaires sur la base de ces conditions afin de limiter au minimum les éventuels désagréments engendrés par les travaux.

L'Entreprise ferroviaire renonce à toute indemnisation pour les troubles et dommages qu'elle, ses voyageurs, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs subiraient du fait des travaux.

15. Législation applicable et tribunaux compétents

15.1 Législation applicable

La relation contractuelle entre la SNCB et l'Entreprise ferroviaire est régie par les dispositions du droit belge.

15.2 Tribunaux compétents

Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour les litiges relatifs aux présentes Conditions générales d'accès aux services en gare.

Annexes:

- Annexe 1: Liste des gares et descriptif synthétique des installations et des services
 - Annexe 2: Procédures d'assistance PMR
 - Annexe 3: Tarif pour la mise à disposition d'espaces en gare (pour des espaces de billetterie, automates de ventes de titres de transport et pour business lounge) – Non applicable, étant donné que les tarifs ont été intégrés dans le contrat d'occupation
 - Annexe 4: Grille tarifaire accès aux services de base
 - Annexe 5 : Formulaire de demande d'accès aux services en gare
 - Annexe 6 : Règlement d'ordre intérieur – applicable par l'EF à partir du lendemain de sa date de réception par l'EF (en cours d'élaboration)
-