

Algemene voorwaarden **2019**

# Toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal van het station van Brussel-Zuid en tot de diensten die er geleverd worden

RAIL RELATED SERVICES - Geldig van 09/12/2018 tot 08/12/2019





## VERSIES

Versie	Datum	Opmerkingen
0	25/05/2018	

## Inhoud

<b>VERSIES .....</b>	<b>1</b>
<b>AFKORTINGEN/WOORDENLIJST.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTRACTUELE DOCUMENTEN EN HIËRARCHIE VAN DE NORMEN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Algemeen .....	5
2.2 Aanpassing van de Algemene Voorwaarden .....	5
<b>3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANG/DIENSTEN.....</b>	<b>5</b>
3.1 Opsomming van de geboden toegangen/diensten .....	5
3.2 Algemene Voorwaarden voor het verlenen van Toegangen/Diensten .....	6
3.3 Bijzondere voorwaarden voor het leveren van Toegangen/Diensten.....	6
<b>4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN BEHANDELINGSTERMIJN.....</b>	<b>10</b>
4.1 Algemene modaliteiten voor het indienen van een Aanvraag .....	10
4.2 Specifieke voorwaarden voor het indienen van een Aanvraag voor toegang tot de Terminal en tot de Diensten die er geboden worden.....	10
<b>5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES, FACTURATIE EN BETALING .....</b>	<b>11</b>
5.1 Tarifieringsmethode van de retributies .....	11
5.2 Facturatie .....	11
5.3 Betaling .....	12
5.4 Financiële waarborg.....	12

## AFKORTINGEN/WOORDENLIJST

<b>Toegangen/Gereguleerde Diensten</b>	De toegangen tot de installaties voor diensten en de diensten die er worden geleverd bedoeld in punt 2, a) van bijlage 1 van de Spoorcodex en opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.
<b>Terminal</b>	De Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal.
<b>Spoorcodex</b>	De wet houdende de Spoorcodex van 30 augustus 2013.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	De Algemene Voorwaarden voor Toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal van het station van Brussel-Zuid en tot de diensten die er geleverd worden.
<b>Stationscontract</b>	Het document waarin de modaliteiten geformaliseerd en gepreciseerd worden van de Aanvraag van de SO met betrekking tot de Toegangen en Gereguleerde Diensten die door deze SPSA geregeld worden en de Algemene Voorwaarden die haar desgevallend worden toegekend. Het document wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor de duur van de dienstregeling.
<b>Aanvraag</b>	De uitdrukking van de behoeften van de SO die aan NMBS moet worden meegedeeld via het speciaal daartoe bestemde formulier (zie bijlage 5). Dit formulier moet voor elke dienstregeling worden ingediend.
<b>SO</b>	Spoorwegonderneming.
<b>GCT</b>	General Conditions for Terminal Access of in het Nederlands 'Algemene Voorwaarden voor toegang tot de Terminals'.
<b>IB</b>	Infrastructuurbeheerder: de naamloze vennootschap van publiek recht 'Infrabel'.
<b>DR</b>	Dienstregeling
<b>Partij</b>	Een van de Partijen van het Stationscontract
<b>PBM</b>	Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, of personen met een permanente of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking die hen, in wisselwerking met diverse drempels, kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met andere reizigers gebruik te maken van vervoersdiensten, of van wie de mobiliteit bij het gebruiken van vervoersdiensten beperkt is door zijn/haar leeftijd.
<b>SPSA</b>	Statement for Passenger Stations Access of in het Nederlands 'Referentiedocument Toegang Reizigersstations'.
<b>STSL</b>	Statement for Ticketing Services Locations.
<b>Tunnel</b>	De Kanaaltunnel.

## 1. INLEIDING

Om gebruik te kunnen maken van de Tunnel, moeten de SO die reizigers per spoor willen vervoeren tussen België en Groot-Brittannië voldoen aan specifieke vereisten. Die vereisten hebben enerzijds te maken met het betreden en verlaten van de Schengenzone en anderzijds met de veiligheids- en beveiligingsnormen die gelden in de Tunnel. Om aan die vereisten te voldoen, werden er in het station van Brussel-Zuid ruimtes voorzien voor het verkeer door de Kanaaltunnel: de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal. In die ruimtes voert NMBS de vertrekcontrole uit (of laat ze die uitvoeren) die vereist is voor de exploitatie van internationale spoorvervoerdiensten waarbij gebruikgemaakt wordt van de Tunnel.

De Toegangen en de Gereguleerde Diensten waarvan sprake is in dit document, worden geleverd conform het artikel 9 van de Spoorcodex dat in dat kader richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte omzet.

De principes inzake tarifiering en de bedragen van de vergoedingen worden vastgesteld conform de artikelen 49 en 51 van de Spoorcodex.

Als stationsbeheerder publiceert NMBS elk jaar drie referentiedocumenten:

- De SPSA (Referentiedocument Reizigersstations);
- De STSL (Referentiedocument bezetting van stationsruimtes zonder zakelijk recht);
- De Algemene Voorwaarden voor Toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal van het station van Brussel-Zuid en tot de diensten die er geleverd worden.

Dit document wordt op voorhand gepubliceerd, zodat de SO eventueel hun Aanvragen kunnen indienen voordat de nieuwe dienstregeling in werking treedt.

Deze Algemene Voorwaarden bevatten de regels die van toepassing zijn op de relaties tussen NMBS, als beheerder van de Terminal, en de SO die Toegang vragen tot de Terminal en tot de Gereguleerde Diensten die er worden geleverd voor de dienstregeling 2019 (die aanvangt op 9 december 2018 en afloopt op 8 december 2019). In die zin vormen ze een aanvulling op, of wijken ze desgevallend af van de SPSA, die voor het overige van toepassing blijft.

De SO die dat wensen, kunnen een Aanvraag indienen bij de cel Rail Related Services van NMBS (zie contactgegevens in de SPSA) volgens de procedures die beschreven worden in de SPSA en rekening houdend met de preciseringen in deze Algemene Voorwaarden (zie hoofdstuk 4).

Zodra de aanvraag behandeld is, zal NMBS de betrokken SO uitnodigen om een 'Stationscontract' met haar te sluiten.

## **2. CONTRACTUELE DOCUMENTEN EN HIËRARCHIE VAN DE NORMEN**

### **2.1 ALGEMEEN**

De Toegang tot de Terminal en de Diensten is onderworpen aan:

- de SPSA;
- deze Algemene Voorwaarden.

Bij verschil in interpretatie tussen de Algemene Voorwaarden en de SPSA, zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Alvorens de SO toegang tot de Terminal krijgt, sluiten NMBS en de SO een Stationscontract waardoor de SPSA en de Algemene Voorwaarden van toepassing worden op hun relatie en waarin de specifieke bijhorende modaliteiten gepreciseerd worden.

### **2.2 AANPASSING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden werden opgesteld binnen het kader van een feitelijke context waarbij de Terminal slechts door één gebruiker wordt uitgbaat.

Indien een tweede gebruiker een aanvraag indient, heeft NMBS het recht om voorafgaand aan de ondertekening van het Stationscontract deze Algemene Voorwaarden aan te passen.

In dat geval zullen de nieuwe Algemene Voorwaarden zo snel mogelijk aan de betrokken SO worden meegedeeld.

## **3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANG/DIENSTEN**

### **3.1 OPSOMMING VAN DE GEBODEN TOEGANGEN/DIENSTEN**

- a) Toegang van de SO tot de Terminal om er reizigers te laten in- of uitstappen, die er gebruik kunnen maken van de openbare ruimtes (wachtzalen, wc's enz.) die hen ter beschikking worden gesteld;
- b) Toegang tot de Terminal voor het personeel van de SO;
- c) Bijzonder toegangscontrole- en veiligheidssysteem voor het gebruik van het deel van het perron dat overeenstemt met spoor 3 (sterilisatieprocedure) voor de treinen die gebruikmaken van de Tunnel en waarvan het vertrekpunt niet het station Brussel-Zuid is;
- d) Hulp aan de reizigers bij het inchecken;
- e) Veiligheid: beheer van de x-raytoestellen en alle veiligheidsprocedures;
- f) Operationele opvolging van de treinen (openen en sluiten van check-in / boarding, beheer van de reizigersstromen);
- g) Specifieke assistentie aan PBM in de Terminal;
- h) Visuele en audio-informatie aan de reizigers, volgens de normen van de Terminal gedefinieerd door NMBS (aankondiging van de treinen via schermen en door omroeping).

### **3.2 ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET VERLENEN VAN TOEGANGEN/DIENSTEN**

Onverminderd de voorwaarden beschreven in de SPSA, moet de SO die de Toegangen/Diensten bedoeld in deze Algemene Voorwaarden geniet, bovendien:

- zich houden aan de Corporate Security Policy Kanaaltunnel (document m.b.t. de toegangen tot de Terminal, de controleprocedures enz.);
- NMBS - vanaf het ogenblik dat de SO er weet van heeft - op de hoogte brengen van alle elementen met een mogelijke of een zekere impact op de voorwaarden voor het leveren van een of meer Dienst(en), in het bijzonder: verwachte storingen, uitzonderlijke afwijkingen ten opzichte van het oorspronkelijk voorziene reizigersverkeer (bijvoorbeeld bij promo's), groepen die een gevolg hebben voor het beheer van de Terminal (groepen van 50 personen en meer of groepen kinderen of groepen personen met beperkte mobiliteit of groepen met bagage-assistentie), laattijdige vorming van de trein, aanpassing van de samenstelling van de trein, treinen niet klaar bij vertrek;
- de klanten opvangen die niet meer kunnen gebruikmaken van de Diensten van NMBS in de Terminal door een aanzienlijke treinvertraging of door enige andere storing;
- NMBS het volgende ter beschikking stellen voor het beheer van de informatie aan de reizigers:
  - o de update van alle informatie die bezorgd werden ter voorbereiding van de Diensten;
  - o bij storing, de informatie-elementen voor de boodschappen voor haar reizigers, zoals het verwacht aantal minuten vertraging, de reden voor de vertraging, hoe de treindienst zal worden hervat en desgevallend ook hoe de reizigers zullen worden opgevangen;
- wat de x-raycontroles betreft, haar reizigers informeren over welke voorwerpen verboden zijn, door die volledig en duidelijk te vermelden in haar algemene vervoersvoorwaarden en/of op haar website;
- haar klanten informeren over de check-intijden en -voorwaarden waaraan de reizigers zich moeten houden.

### **3.3 BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR HET LEVEREN VAN TOEGANGEN/DIENSTEN**

#### **3.3.1 TOEGANG TOT DE TERMINAL**

##### **a) Algemene capaciteitsbeperking**

De huidige onthaalcapaciteit van de Terminal voor de treinen bij vertrek is beperkt tot een spoorvervoersdienst (een trein) per uur.

b) Openingsuren van de Terminals

De Channel Terminal is open van 6 tot 22 uur (of tot de aankomst van de laatste trein). Hiervan kan uitzonderlijk worden afgeweken in overleg met NMBS en mits betaling van de eventuele bijkomende kosten. De modaliteiten worden dan gepreciseerd in het Stationscontract.

De Intra-Schengen Terminal is open voor alle treinen waarvoor de bediening van Rijsel/Calais is voorzien.

c) Zone voor check-in en boardingzone

o *Zone voor check-in*

In normale omstandigheden wordt de check-in voor de reizigers ten laatste een uur voor het vertrek van de betrokken dienst geopend, termijn die het mogelijk maakt om een tijdig vertrek te garanderen. NMBS zal echter naar best vermogen de check-in zo vroeg mogelijk openen, zodat de reizigers in alle comfort kunnen wachten.

In het uitzonderlijke geval waarbij er twee diensten zouden vertrekken in minder dan een uur tijd, zullen NMBS en de SO overleg plegen om de modaliteiten voor het beheer van de stromen en de check in te bepalen.

In de hypothese dat twee verschillende SO de Terminal zouden uitbaten, is het hun verantwoordelijkheid om te verzekeren dat de reizigers in hun respectieve treinen instappen.

o *Boardingzone*

In normale omstandigheden past NMBS de volgende criteria toe voor het boarden en het prioritair boarden:

- prioritair boarden gaat van start zodra de trein klaar is voor boarding;
- andere reizigers kunnen instappen tot 10 minuten na het prioritair boarden

Volgende personen hebben prioriteit: personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in overeenstemming met de bepalingen van de Verordening EC 1371/2007 van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, alsook gezinnen met jonge kinderen.

o *Openingstijden van de zone voor check-in en de boardingzone*

NMBS verbindt er zich toe dat deze zones ten laatste een uur voor het vertrek van de eerste trein open zijn voor de reizigers en, in het geval dat het vertrek van de eerste trein plaatsvindt voor 6.30 uur, minstens dertig minuten voor het voorziene vertrek van deze trein.

### **3.3.2 ASSISTENTIE VAN DE REIZIGERS (CHECK-IN / REIZIGERSSTROMEN)**

a) Onthaal, informatie en check-in

NMBS biedt de reizigers assistentie en informatie van bij hun aankomst in de Terminal, om hun traject te vergemakkelijken.



b) Beheer van de reizigersstromen

NMBS zal steeds, en in het bijzonder bij drukte, naar best vermogen alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat er geen opstopping kan ontstaan aan de check-in en bij het boarden. Met het oog daarop verbindt NMBS zich ertoe de organisatie af te stemmen op de reizigersstromen, met name bij grote drukte, en met de middelen die de Staten ter beschikking stellen voor de identiteits- en veiligheidscontroles.

NMBS:

- zal erover waken dat de check-in vlot verloopt; en
- zal de wachttijd bij de check-in tot een minimum beperken voor alle reizigers, en in het bijzonder voor de reizigers die assistentie nodig hebben, in overeenstemming met de bepalingen die van toepassing zijn op NMBS en de verordening 1371/2007 EG van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

### **3.3.3 VEILIGHEID**

a) Controle van personen en bagage

Krachtens haar opdrachten van openbare dienst, voert NMBS de veiligheidscontroles uit voor de reizigers die door de Tunnel reizen, en van hun bagage.

De Terminal is hiertoe momenteel uitgerust met x-raytoestellen.

b) Sterilisatieprocedure

Krachtens haar opdrachten van openbare dienst, staat NMBS in het station Brussel-Zuid volgens de gebruikelijke veiligheidsstandaarden (werkinstructie CSS nr. 2 en 3 'toezicht en sterilisatie tijdens een aankomstprocedure) in voor de uitvoering van de procedure voor het steriel maken van de stellen bij aankomst en vertrek.

De sterilisatieprocedure is enkel voorzien voor de sporen 1 en 2. Ze zou echter uitgebreid kunnen worden tot spoor 3 voor de treinen die gebruikmaken van de Tunnel en die niet Brussel-Zuid als vertrekpunt hebben (in het tegenovergestelde geval geniet het gebruik van de sporen 1 en 2 – die bedoeld zijn voor het Kanaalverkeer – de voorkeur).

### **3.3.4 OPERATIONEEL BEHEER VAN DE TREINEN**

NMBS staat in voor het beheer en de operationele opvolging van de treinen in de Terminal, via de prestaties van personeelsleden die Duty Managers worden genoemd. Deze zijn belast met het beheer van de reizigers- en informatiestromen in de Terminal. De details van deze prestaties zijn terug te vinden in het Stationscontract.

### **3.3.5 ASSISTENTIE AAN PERSONEN MET EEN HANDICAP EN AAN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT (PBM) IN DE CHANNEL EN DE INTRA-SCHENGEN TERMINAL**

In aanvulling op de dienstverlening die wordt geboden krachtens het SPSA (zie hoofdstuk 3.7 van het SPSA), wordt er een specifieke assistentiedienst door NMBS geboden in de Terminal voor



reizigers die dergelijke assistentie nodig hebben, waarbij de stiptheid van de treinen bij vertrek evenwel voorrang krijgt.

NMBS verbindt zich ertoe deze reizigers op te halen aan de kiss-and-ridezone (taxi/wagen) of aan de check-in. In het geval van aankomende treinen biedt het personeel deze reizigers assistentie tot aan een van de volgende diensten: taxi, eigen wagen die geparkeerd staat in de parking van Q-park, metro-, tram- en bushalte in Brussel-Zuid. De assistentie voor aansluitende treinen wordt verzorgd door personeelsleden van NMBS, mits de PBM de procedure voor het reserveren van assistentie naleeft.

NMBS stelt de beschikbare uitrusting ter beschikking (rolstoelen, toegangsplatform enz.) voor deze assistentie vanaf de check-inzone (in het geval van een reiziger die vertrekt) tot aan de uitgang van de Channel Terminal (in het geval van een reiziger die aankomt). Wanneer de beschikbare uitrusting niet beschikbaar en/of compatibel zou zijn, zullen NMBS en de SO samen een gepaste oplossing zoeken.

De assistentie die de reizigers vragen aan de loketten voor check-in, wordt verdeeld door de Duty Manager, die ook de aankomstterminal op de hoogte brengt.

## **4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN BEHANDELINGSTERMIJN**

### **4.1 ALGEMENE MODALITEITEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN AANVRAAG**

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in dit artikel, is de procedure (modaliteiten, voorwaarden, verwerkingstermijnen enz.) die beschreven wordt in het SPSA, integraal van toepassing op een Aanvraag met betrekking tot de Toegangen/Diensten bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

De Aanvraag wordt ingediend aan de hand van het formulier dat opgenomen is in de bijlage bij het SPSA, en volgens dezelfde modaliteiten.

### **4.2 SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN AANVRAAG VOOR TOEGANG TOT DE TERMINAL EN TOT DE DIENSTEN DIE ER GEBODEN WORDEN**

#### **4.2.1 ONTVANKELIJKHEIDSVORWAARDEN**

Om ontvankelijk te zijn moet de Aanvraag beantwoorden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden die beschreven worden in het SPSA, en aan de volgende voorwaarden:

- De SO moet in bijlage bij zijn Aanvraag een kopie voegen van het veiligheidscertificaat dat haar machtigt op de Eurotunnel-spoorinfrastructuur te rijden.
- De SO moet op het ogenblik van de aanvraag het bewijs leveren (ontvangstbevestiging van de mail met de aanvraag aan de IB) dat ze bij de IB, de bevoegde infrastructuurbeheerder voor het Franse net en bij Eurotunnel het benodigde rijpad/de benodigde rijpaden heeft aangevraagd voor de vervoersdiensten via de Kanaaltunnel.

#### **4.2.2 GELDIGHEIDSVORWAARDEN**

Om geldig te zijn moet de Aanvraag beantwoorden aan de geldigheidsvoorwaarden die beschreven worden in het SPSA, en aan de volgende voorwaarden:

- de lijst bevatten van de gevraagde Toegangen/Diensten;
- de gegevens bevatten van de verantwoordelijke Veiligheid van de SO.

## 5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES, FACTURATIE EN BETALING

### 5.1 TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES

Naast de retributies die verschuldigd zijn op basis van het SPSA, zijn de SO die een internationale treindienst uitbaten die gebruikmaakt van de Tunnel, de volgende retributies verschuldigd voor de Toegangen/Diensten die in de Terminal worden geboden.

#### 5.1.1 BASISRETRIBUTIE

Onverminderd het artikel 5.1.2 dat specifieke retributies bepaalt, zijn de Toegangen/Diensten die in punt 3.1 worden opgelijst, onderworpen aan een basis retributie.

Deze basis retributie stemt overeen met de werkelijke kosten van de Toegangen/Diensten in kwestie (Cost Plus). Ze wordt op jaarbasis verdeeld over de SO die een treindienst uitbaten in de Terminal, in verhouding tot het aantal treinen met vertrek van iedere SO.

#### 5.1.2 SPECIFIEKE RETRIBUTIES

In afwijking op artikel **Error! Reference source not found.**, zijn de volgende Toegangen/Diensten niet gedekt door de basis retributie en zijn ze onderworpen aan een specifieke retributie:

- a) Specifieke retributie met betrekking tot het gebruik van spoor 3.

Voor het gebruik van spoor 3 dat, in tegenstelling tot de sporen 1 en 2, niet uitsluitend reizigers ontvangt die aan boord gaan van treinen die door de Tunnel reizen, zijn er twee (2) soorten kosten:

- de bezettingskosten die gefactureerd worden in verhouding tot het aantal uur dat het perron exclusief gebruikt wordt door de SO dat dit type trein uitbaat;
  - de exploitatiekosten (schoonmaak en onderhoud) voor de specifieke inrichting van het gedeelte van het perron dat overeenkomt met spoor drie die gefactureerd worden in verhouding tot het aantal treinen met vertrek die de Tunnel gebruiken.
- b) Specifieke retributie voor bevoorrading: zie SPSA 5.4.
  - c) Specifieke retributie voor het verstrekken van bijzondere informatie aan de reizigers die buiten de Standaard voor de Terminal valt: zie. SPSA 3.5 en 3.6

Alle hierboven bedoelde tarieven worden opgenomen in het Stationscontract.

### 5.2 FACTURATIE

Er wordt op maandbasis gefactureerd. De factuur wordt ten laatste op de 10e dag van de maand die volgt op de maand waarin de prestaties werden geleverd naar de SO verstuurd.

### **5.3 BETALING**

De facturen van NMBS moeten betaald worden via een Europese domiciliëring (SEPA-mandaat). Zij worden uiterlijk 30 dagen na factuurdatum ter betaling aangeboden.

### **5.4 FINANCIËLE WAARBORG**

De SO waarborgt de betaling van de verschuldigde bedragen aan NMBS aan de hand van een borgtocht bij de Deposito- en Consignatiekas of door een bankgarantie op eerste verzoek te vestigen ten gunste van NMBS, bij een financiële instelling die erkend is binnen de eurozone en op de website van de Nationale Bank van België opgenomen is in de lijst van de 'Kredietinstellingen met vergunning in België' of van de 'Kredietinstellingen die onder het recht van een andere Lidstaat van de Europese Economische Ruimte ressorteren en het voornemen hebben meegedeeld om in België in vrij verkeer bancaire diensten te verrichten'.

Ongeacht de door de SO gekozen waarborgmethode, moet het bedrag van de waarborg gelijk zijn aan 30 % van het jaarbedrag van het contract. In geval van jaarlijks hernieuwbare contracten, zijn de 30 % van toepassing op de jaarwaarde van het contract, en wordt de financiële waarborg elk jaar opnieuw vastgesteld.

NMBS mag op eerste verzoek gebruikmaken van deze bankgarantie, vanaf de dag die volgt op de vervaldag van een factuur, zonder voorafgaande ingebrekestelling. De SO dient de financiële waarborg daarop te herstellen binnen de vijf kalenderdagen, op straffe van opschorting van de levering van prestaties door NMBS.