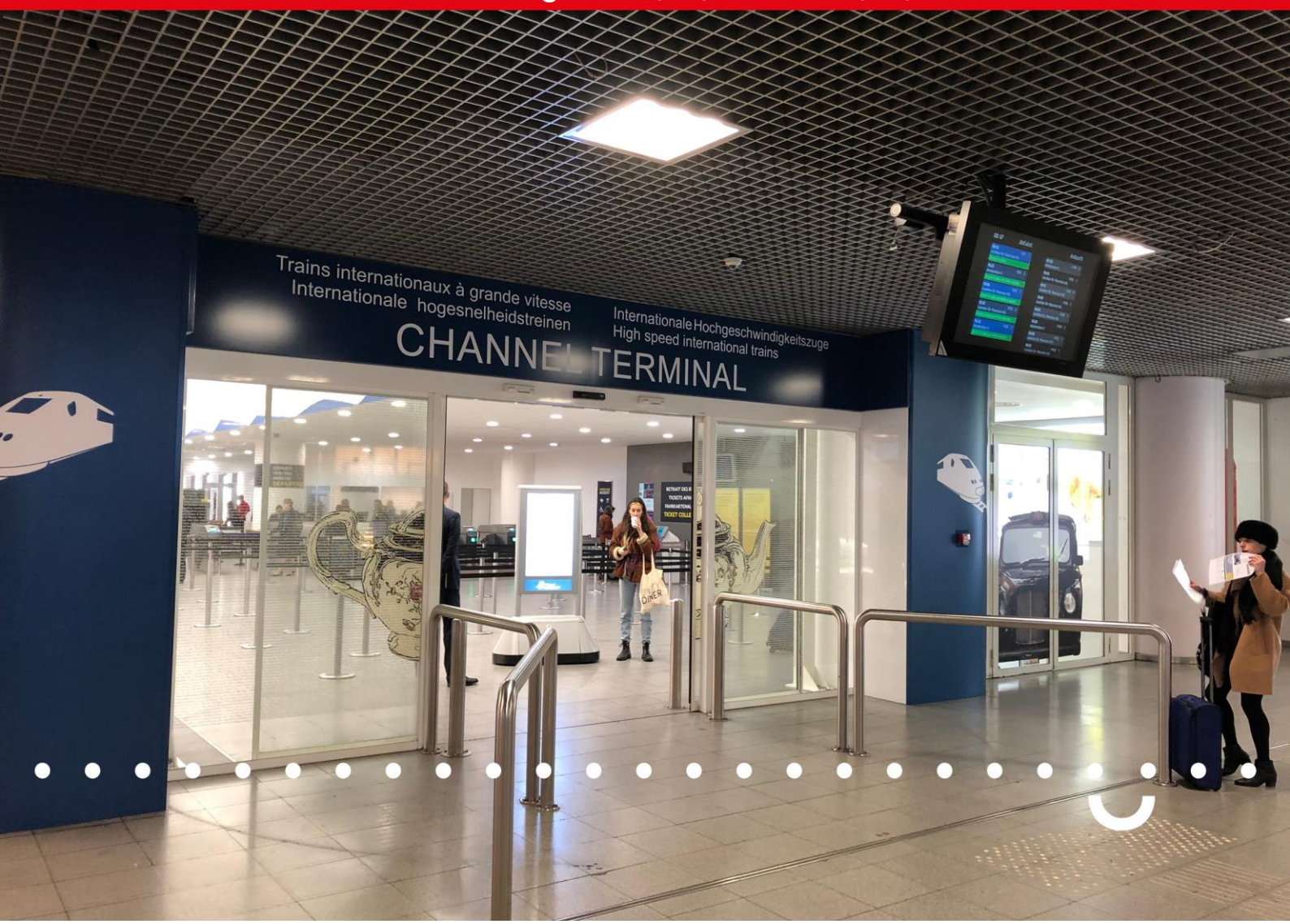


Algemene Voorwaarden

2021

# 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 13/12/2020 tot 11/12/2021





## **INHOUD**

<b>AFKORTINGEN/WOORDENLIJST.....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTRACTUELE DOCUMENTEN EN HIËRARCHIE VAN DE NORMEN.....</b>	<b>4</b>
2.1 Algemeen .....	4
2.2 Aanpassing van de Algemene Voorwaarden .....	4
<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 .....	5
3.3 Bijzondere voorwaarden voor het leveren van Toegangen / Diensten.....	6
<b>4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN BEHANDELINGSTERMIJN.....</b>	<b>9</b>
4.1 Algemene modaliteiten voor het indienen van een Aanvraag .....	9
4.2 Specifieke voorwaarden voor het indienen van een Aanvraag voor toegang tot de Terminal en tot de Diensten die er geboden worden.....	9
<b>5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES, FACTURATIE EN BETALING .....</b>	<b>10</b>
5.1 Tariferingsmethode van de retributies .....	10
5.2 Facturatie en betaling .....	10



## 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 (basisdiensten, met uitzondering van de Toegang voor logistieke en/of bevoorradingsdoeleinden die als complementaire dienst wordt aangeboden) 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 (en haar latere amendementen)
<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>	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO m.b.t. de Toegangen en Gereguleerde Diensten van de Aanvraag die door het SPSA geregeld worden en die aan de SO worden toegekend. Het wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor de duur van de dienstregelingsperiode van zondag 13 december 2020 tot zaterdag 11 december 2021 (zie het vereenvoudigd standaardmodel in bijlage 6 van het SPSA).
<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, aanvraagformulier voor toegang tot de diensten in de stations). 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
<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, kan 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
<b>WTMD</b>	Walk Through Metal Detector

## 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 specifieke 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, inclusief latere amendementen.

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

Als stationsbeheerder publiceert NMBS elk jaar drie referentiedocumenten:

- het SPSA (Referentiedocument Reizigersstations);
- het STSL (Referentiedocument Toegang tot de Ticketingruimtes);
- 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 2021 (die aanvangt op 13 december 2020 en afloopt op 11 december 2021). In die zin vormen ze een aanvulling op, of wijken ze desgevallend af van het SPSA, dat voor het overige van toepassing blijft.

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

Zodra de aanvraag behandeld en de Toegang gevalideerd 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:

- het SPSA;
- deze Algemene Voorwaarden.

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

Alvorens de SO toegang tot de Terminal krijgt, sluiten NMBS en de SO een Stationscontract waardoor het 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 uitgebaat.

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 veiligheidsdispositieven (x-raytoestellen, metaaldetector/WTMD, etc) en alle toegangs- en 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 (aankondigen van de treinen via schermen en via omroepen).

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

Onverminderd de voorwaarden beschreven in het SPSA, moet de SO die de Toegang/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 vastgestelde 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 bijvoorbeeld), 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 de volgende gegevens ter beschikking stellen voor het beheer van de informatie aan de reizigers:
  - o de update van alle informatie die bezorgd werd ter voorbereiding van de Diensten;
  - o bij storing, de gegevens voor de verspreiding van berichten voor haar reizigers, het verwacht aantal minuten vertraging, de reden voor de vertraging, de richtlijnen voor het hervatten van de treindienst en desgevallend ook voor de opvang van de reizigers;
  
- wat de x-raycontroles betreft, haar reizigers informeren over verboden voorwerpen door een volledige en gedetailleerde vermelding in haar algemene vervoersvoorwaarden en/of op haar website;
  
- haar klanten informeren over de check-in tijden en de door de reizigers na te leven voorwaarden van check-in.

### **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 23 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 naar best vermogen de check-in zo vroeg mogelijk openen, zodat de reizigers in alle comfort kunnen wachten.

In het 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 reizigersstromen en de check-in te bepalen.

In de hypothese dat twee verschillende SO de Terminal zouden uitbaten, zijn zij ervoor verantwoordelijk dat de reizigers in hun respectieve treinen instappen.

- *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;
- het boarden van de andere reizigers gebeurt 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 treinreizigers, alsook gezinnen met jonge kinderen.

- *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 in de ochtend ten minste 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

Vanaf het moment van aankomst in de Terminal biedt NMBS de reizigers assistentie en informatie aan om zo 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 stellen om aan de check-in en bij het boarden een opstopping te vermijden. 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;
- 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, en dit in overeenstemming met de bepalingen die van toepassing zijn op NMBS en met 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

NMBS voert de veiligheidscontroles uit van de reizigers die door de Tunnel reizen en van hun bagage.



De Terminal is hiertoe momenteel uitgerust met veiligheidsdispositieven (x-raytoestellen, metaaldetector/WTMD, enz.).

b) Sterilisatieprocedure

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

De sterilisatieprocedure is enkel voorzien voor de sporen 1 en 2. Ze kan worden uitgebreid tot spoor 3 voor de treinen die rijden richting Tunnel en die niet als vertrekpunt Brussel-Zuid 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 door de prestaties van personeelsleden die Duty Managers worden genoemd. Zij zijn belast met het beheer van de reizigers- en informatiestromen in de Terminal. De details van deze prestaties zijn opgenomen 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 verleend in de Terminal voor reizigers die een 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. Bij aankomst van de trein 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 de dienst "B for You" 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 zone voor check-in (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 onvoldoende en/of niet compatibel zou zijn, zullen NMBS en de SO samen een gepaste oplossing zoeken.

Alle door de reizigers aan de loketten voor check-in gevraagde assistentie wordt door de Duty Manager verspreid, 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.) beschreven in het SPSA integraal van toepassing op een Aanvraag met betrekking tot de Toegangen/Diensten vermeld in de huidige Algemene Voorwaarden.

De Aanvraag wordt ingediend aan de hand van het formulier hernomen 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 beschreven in het SPSA.

#### **4.2.2 GELDIGHEIDSVORWAARDEN**

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

- de SO moet op het ogenblik van de aanvraag het bewijs leveren (ontvangstbevestiging van de mail met de aanvraag aan de IB) dat ze aan IB Infrabel, aan de bevoegde IB voor het Franse net, aan Eurotunnel en desgevallend aan de IB voor het Nederlandse net het benodigde rijpad/de benodigde rijpaden heeft aangevraagd voor de vervoersdiensten via de Kanaaltunnel;
- de lijst bevatten van de gevraagde Toegangen/Diensten;
- de gegevens bevatten van de verantwoordelijke voor de veiligheid van de SO;
- de SO dient elke wijziging aan de geplande dienstregeling min. drie maanden op voorhand aan te vragen.

## **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 basisretributie.

Deze basisretributie stemt overeen met de kosten van de Toegangen/Diensten in kwestie. 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 5.1.1 zijn de volgende Toegangen/Diensten niet gedekt door de basisretributie en ze zijn 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 die dit type trein uitbaat;
  - de exploitatiekosten (schoonmaak en onderhoud) voor de specifieke inrichting van het gedeelte van het perron dat overeenkomt met spoor 3, die gefactureerd worden in verhouding tot het aantal treinen met vertrek die de Tunnel gebruiken.
- b) 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 EN BETALING**

De algemene regels beschreven in het SPSA onder punten 5.4. en 5.5. zijn van toepassing. Maandelijks wordt 1/12<sup>de</sup> van het totale jaarbedrag van de basisretributie en de specifieke retributies gefactureerd.