

nmbs



Referentiedocument 2021

# Toegang tot de reizigersstations

RAIL RELATED SERVICES - Geldig van 13/12/2020 tot 11/12/2021



## INHOUDSTAFEL

<b>INHOUDSTAFEL</b> .....	<b>1</b>
<b>AFKORTINGEN / WOORDENLIJST</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1 Vooraf.....	4
1.2 Contacten.....	5
<b>2. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIES</b> .....	<b>7</b>
2.1 Algemeen .....	7
2.2 Specifiek geval van de Channel en Intra-Schengen Terminal.....	7
2.3 Specifiek geval van het station Brussels Airport - Zaventem.....	8
<b>3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANGEN EN GEREGLAARDE DIENSTEN</b> .....	<b>9</b>
3.1 De Toegang tot de stations .....	9
3.2 De Toegang voor het personeel, de leveranciers en onderaannemers van de SO voor logistieke of bevoorradingsdoeleinden.....	10
3.3 De gele dienstregelingsaffiches.....	12
3.4 De terbeschikkingstelling van ruimte voor het afficheren van werfinfo .....	13
3.5 De geluidsaankondigingen in het station .....	14
3.6 De informatie via de elektronische schermen in het station/op de perrons .....	15
3.7 De assistentie aan PBM.....	17
3.8 De sociale veiligheid.....	17
3.9 De terbeschikkingstelling van ruimtes in het station voor ticketing.....	18
<b>4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN VERWERKINGSSTERMIJNEN</b> .....	<b>19</b>
4.1 Algemene principes.....	19
4.2 De Aanvraagtypes .....	19
4.3 De Aanvraagprocedure .....	19
4.4 Coördinatieprocedure .....	21
<b>5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES, FACTURATIE EN BETALING</b> .....	<b>22</b>
5.1 Tarifieringsmethode van de retributies.....	22
5.2 Samenstelling van de kost voor de geregleerde dienst .....	23
5.3 Berekening van de retributies voor de dienstregeling 2021 .....	25
5.4 Facturatie.....	26
5.5 Betaling.....	26
<b>6. NALEVING VAN DE REGELGEVING</b> .....	<b>28</b>
6.1 Naleving door de Partijen van de algemene regelgeving rond de levering van Toegangen en Geregleerde Diensten .....	28



6.2	Naleving van de milieuregelgeving.....	28
6.3	Naleving door NMBS van de specifieke regelgeving omtrent Toegangen en Gereguleerde Diensten.....	28
<b>7.</b>	<b>CONTRACTUELE DOCUMENTEN.....</b>	<b>29</b>
<b>8.</b>	<b>AANSPRAKELIJKHEID.....</b>	<b>30</b>
8.1	Principes.....	30
8.2	Grenzen van de aansprakelijkheid.....	30
8.3	Bijzondere gevallen.....	31
<b>9.</b>	<b>OVERMACHT.....</b>	<b>32</b>
9.1	Definitie.....	32
9.2	Gevolgen.....	32
<b>10.</b>	<b>VERZEKERING.....</b>	<b>33</b>
<b>11.</b>	<b>ONTBINDING.....</b>	<b>34</b>
11.1	Ontbinding van rechtswege.....	34
11.2	Ontbinding of schorsing door NMBS.....	34
11.3	Ontbinding door de SO.....	34
<b>12.</b>	<b>VERTROUWELIJKHEID.....</b>	<b>35</b>
<b>13.</b>	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>36</b>

## AFKORTINGEN / WOORDENLIJST

<b>Toegang/Gereguleerde Diensten</b>	De toegang 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 tot het station voor logistieke en/of bevoorradingsdoeleinden die als complementaire dienst wordt aangeboden)
<b>Halte in een station</b>	Elke halte die een trein maakt in een station waar de trein langs komt. Als het een eindstation betreft, dan komt de halte in het station overeen met een aankomst. Als het om een vertrekstation gaat, dan komt de halte in het station overeen met een vertrek.
<b>Spoorcodex</b>	De wet houdende de Spoorcodex van 30 augustus 2013 (en haar latere amendementen)
<b>Ticketruimtecontract</b>	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO met betrekking tot de Gereguleerde Toegangen geregeld door het STSL en die in voorkomend geval aan de SO toegekend worden. Het wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor een in dit document nader te bepalen duur.
<b>Stationscontract</b>	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO met betrekking tot de Toegangen en Gereguleerde Diensten van de Aanvraag die door dit 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)
<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).
<b>SO</b>	Spoorwegonderneming
<b>EMMA</b>	Electronic Management of Messages and Announcements
<b>Beheerder van de spoorweginfrastructuur</b>	De naamloze vennootschap van publiek recht 'Infrabel'
<b>Partij</b>	Een van de Partijen van het Stationscontract
<b>PBM</b>	Persoon met beperkte mobiliteit. Persoon met een beperking of persoon met beperkte mobiliteit, i.e. persoon met een permanente of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking van wie de omgang met diverse obstakels een volledig en effectief gebruik van vervoersdiensten op basis van gelijkheid met de andere gebruikers kan verhinderen of van wie de mobiliteit bij het gebruik van vervoersdiensten wegens de leeftijd beperkt is.
<b>SPSA</b>	Statement for Passenger Stations Access of in het Nederlands Referentiedocument Toegang Reizigersstations
<b>STSL</b>	Statement for Ticketing Services Locations

# 1. INLEIDING

## 1.1 VOORAF

NMBS is een Belgische naamloze vennootschap van publiek recht belast met verschillende wettelijke opdrachten, waaronder het ontwerpen, bouwen, vernieuwen, onderhouden en beheren van de spoorwegstations. NMBS beheert niet alleen meer dan 550 stations in België, maar staat ook in voor verschillende diensten in die installaties. Bovendien beschikt NMBS over spoorwegwerkplaatsen en installaties voor het tanken van gasolie voor tractiedoeleinden.

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 (met inbegrip van haar latere amendementen) alsook de Uitvoeringsverordening 2017/2177 van de Commissie van 22 november 2017 betreffende de toegang tot dienstvoorzieningen en spoorgebonden diensten.

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.

Deze documentatie wordt op voorhand gepubliceerd zodat de SO eventueel hun aanvragen kunnen indienen voordat de nieuwe dienstregeling in werking treedt.

De SO die dat wensen kunnen een Aanvraag indienen bij de afdeling Rail Related Services van NMBS (cf. punt 1.2. Contacten), volgens de procedure beschreven in deze referentiedocumenten.

Zodra de Aanvraag gevalideerd en aanvaard is, zal NMBS de betrokken SO uitnodigen om een Stationscontract en/of een Ticketruimtecontract met haar te sluiten, al naargelang het betrokken onderwerp.



## 1.2 CONTACTEN

Single Point Of Contact voor de Rail Related Services	NMBS Rail Related Services 10-02 B-IA.02 - RRS Frankrijkstraat 52-54 1060 Brussel Tel.: +32.2.528.20.07 E-mail: <a href="mailto:Servicing@nmbs.be">Servicing@nmbs.be</a>
Indienen van een Aanvraag	NMBS Rail Related Services Ter attentie van Hans Cieters 10-02 B-IA.02 Frankrijkstraat 52-54 1060 Brussel  E-mail: <a href="mailto:Servicing@nmbs.be">Servicing@nmbs.be</a>
Betwisting van een factuur	NMBS Rail Related Services 10-02 B-IA.02 - RRS Frankrijkstraat 52-54 1060 Brussel  <b><u>Kopie aan:</u></b> NMBS 10-01 Directie Finance B-FI.243 - Credit Management Frankrijkstraat 56-58 1060 Brussel E-mail: <a href="mailto:21.creditmngt@nmbs.be">21.creditmngt@nmbs.be</a>

NMBS beschrijft haar installaties en de Toegangen/Diensten die ze levert met de grootste zorg in dit SPSA, maar kan evenwel niet garanderen dat deze beschrijving compleet en volledig actueel is.



De SO worden verzocht contact op te nemen met Rail Related Services voor iedere verduidelijking, met name in verband met de patrimoniale of technische evoluties die zich zouden voordoen tussen de publicatie van dit document en zijn geldigheidsperiode.

De afdeling Rail Related Service nodigt de lezers ook uit om iedere fout in dit document te melden door een e-mail te sturen naar [servicing@nmbs.be](mailto:servicing@nmbs.be) en verbindt zich ertoe deze zo snel mogelijk recht te zetten.

Dit document werd door NMBS opgesteld in het Nederlands en het Frans, en is beschikbaar op de website van NMBS: <https://www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/rrs-services/rrs-services/> .

## 2. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIES

### 2.1 ALGEMEEN

NMBS is eigenaar of beheerder van alle reizigersstations op het Belgische grondgebied, met uitzondering van het gebouw van Louvain-La-Neuve.

Die stations kunnen de volgende installaties en uitrusting omvatten:

- ✓ het stationsgebouw: dit kan ofwel een apart gebouw, ofwel een ruimte/volume onder of boven de sporen/het perroncomplex zijn;
- ✓ de uitrusting voor de verkeersstromen: trappen, liften, roltrappen;
- ✓ de ruimtes voor het algemeen onthaal en het beheer van de verkeersstromen, met inbegrip van de terbeschikkingstelling van bepaald meubilair (stoelen, banken enz.).

Conform de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is de NMBS houder van een eeuwigdurende erfdienstbaarheid ten kosteloze titel op de perrons, op de doorgangen onder de sporen en op alle toegangswegen tot de perrons, elementen van de spoorweginfrastructuur die deel uitmaken van de eigendom en het beheer van de Beheerder van de spoorweginfrastructuur en die zich bevinden binnen het domein van de stations die door de NMBS beheerd worden. Zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de Beheerder van de spoorweginfrastructuur en zonder de hoedanigheid van beheerder van de spoorweginfrastructuur te verwerven, beschikt de NMBS over – in haar hoedanigheid van stationsbeheerder en exploitant van de dienstvoorzieningen die zich daarin bevinden – verankeringen in de structuur van deze infrastrukturelementen, die haar toestaan er installaties uit te baten ten behoeve van de reizigers van spoorwegondernemingen, zoals assistentiezulen, vuilnisbakken, zitbanken en stoelen, verlichting, klokken, telebewakingsapparatuur, camera's, signaletica, verwarming, ventilatie, bagagekluisen, uitrusting voor het geven van collectieve informatie aan de reizigers, wifi, uitrusting voor assistentie aan PBM's enz. Wat haar erfdienstbaarheid betreft, is de NMBS eveneens belast met de inrichting, de verbetering, de renovatie, het onderhoud en de kleine en grote herstellingen op de oppervlaktes en installaties van de perrons, de doorgangen onder de sporen en de toegangswegen tot de perrons.

### 2.2 SPECIFIEK GEVAL VAN DE CHANNEL EN INTRA-SCHENGEN TERMINAL

Om door de Kanaaltunnel te rijden, gelden specifieke vereisten voor de spoorwegondernemingen die reizigers per spoor willen vervoeren tussen België en Groot-Brittannië. Die vereisten hebben enerzijds te maken met het binnen- en buitenrijden van de Schengenzone en anderzijds met de beveiligings- en veiligheidsnormen 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 gebruik gemaakt wordt van de Kanaaltunnel.



### **2.3 SPECIFIEK GEVAL VAN HET STATION BRUSSELS AIRPORT - ZAVENTEM**

Overeenkomstig artikelen 12 tot 14 van de wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen moet elke SO die gebruikmaakt van de spoorinfrastructuur voor reizigersvervoer met vertrek of bestemming Brussels Airport - Zaventem (Diabolo-infrastructuur) een toeslag aanrekenen en ontvangen bovenop de prijs van de reis, de zogenaamde 'passagiersvergoeding', die door de reiziger betaald wordt (met uitzondering van de specifieke gevallen vermeld in artikel 12 § 1 van dezelfde wet).

Het oorspronkelijke bedrag van de passagiersvergoeding en alle latere aanpassingen van dat bedrag worden door de Koning vastgesteld bij een in Ministerraad overlegd Besluit, op voorstel van de Spoorweginfrastructuurbeheerder. Dat bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig het indexeringsmechanisme uitgelegd in artikel 12 § 4 van de wet van 30 april 2007.

Elke SO stort de passagiersvergoedingen die toegepast en ontvangen moeten worden, aan de uitbater van deze infrastructuur (nv Northern Diabolo). De uitbater en de SO moeten een overeenkomst sluiten waarin de bepalingen en voorwaarden worden vastgelegd waaronder de periodiciteit voor de wederafstand, de methodes waarop het aantal vervoerde reizigers geteld worden, de zekerheden die de SO zal inbouwen om de wederafstand te waarborgen en de ontvangst van de passagiersvergoedingen die niet inbegrepen zijn in de prijs van het vervoerbewijs.

### **3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANGEN EN GEREGULEERDE DIENSTEN**

#### **VOORAF**

NMBS beheert meer dan 550 stations op het Belgisch grondgebied en verzekert de instandhouding, de ontwikkeling en de modernisering, waarbij prioriteit wordt gegeven aan intermodaliteit, veiligheid, netheid en toegankelijkheid om de treinreizigers een steeds beter onthaal en comfort te bieden.

NMBS als stationsbeheerder:

- ✓ is belast met de bouw, het onderhoud en het beheer van de stations;
- ✓ levert Facility Management-diensten, waaronder de schoonmaak, de afvalafvoer, de instandhouding en het lopend onderhoud van de stations en de installaties op de perroncomplexen;
- ✓ staat in voor het 'space management' van de stations en de installaties op de perroncomplexen;
- ✓ beheert de technische installaties (liften en roltrappen, verwarming, verlichting enz.);
- ✓ coördineert de onderhouds- en dienstverrichtingen.

#### **3.1 DE TOEGANG TOT DE STATIONS**

##### **BESCHRIJVING VAN DE AANGEBODEN TOEGANGEN**

- Toegang voor de SO tot alle stations, die er gebruik kunnen maken van de openbare ruimten, diensten en bijbehorende installaties;
- Toegang voor de SO tot alle stations voor de halte van treinen bestemd voor het personeel van de SO (bv. in de richting van een werkplaats enz.);
- Toegang tot alle stations voor het personeel van de SO verbonden aan de circulatie van de treinen die in het station ontvangen worden (bestuurder, treinbegeleider, perronpersoneel, technisch personeel).

##### **Uitzonderingen en beperkingen**

- ✓ De aanvraag voor toegang (voorwaarden, procedure, tarifiering) tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal is onderworpen aan specifieke voorwaarden (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).
- ✓ De bovenvermelde toegangen tot bepaalde stations zijn slechts mogelijk tijdens de openingsuren van het station (details in bijlage 1.b).
- ✓ De reizigers van de SO hebben de toelating om de stations te betreden met verschillende soorten bagage: valiezen, tassen, plooi-fietsen en stadsfietsen enz., behalve in Brussel-Centraal, waar stadsfietsen om veiligheidsredenen niet toegelaten worden op de perrons van het station. De plaatselijke stationsreglementen regelen de lokale situatie, en zijn van toepassing op alle stationsbezoekers.

- ✓ Het is niet toegelaten dat het personeel van de SO de treinen in het station betreedt voor onderhoudsverrichtingen (met uitzondering van de noodverrichtingen of verrichtingen waarvoor het stel niet langer dan de normaal voorziene tijd geïmmobiliseerd wordt in het station).

### **Specifiek geval van het station Brussels Airport - Zaventem**

Voor toegang tot het station Brussels Airport - Zaventem moet een SO gebruikmaken van de zogenaamde Diabolo-infrastructuur waarvoor er voorafgaandelijk een overeenkomst ondertekend moet worden met de uitbater (Northern Diabolo – zie 2.6). Het is voor de SO aangewezen om ruim voor de effectieve Aanvraag tot toegang contact op te nemen met de afdeling Rail Related Services voor het uitwerken van de praktische aspecten.

Daarnaast heeft NMBS installaties voorzien die bestaan uit poortjes voor toegangscontrole. Die poortjes gaan open als:

- ✓ de reizigers een heffing hebben betaald;
- ✓ het personeel van de SO in het bezit is van een toelating.

Om toegang te krijgen tot het station van Brussels Airport - Zaventem en gebruik te maken van de toegangspoortjes, is het noodzakelijk dat de barcodes van de vervoerbewijzen die de SO gebruikt, opgemaakt zijn in een van de volgende formaten:

- ✓ PDF417
- ✓ Code128
- ✓ Aztec 918.2-v3
- ✓ Aztec 918.3

In de barcode moet de volgende informatie vervat zitten: een productcode - een geldigheidscode (of begin en einde geldigheid) – herkomst en bestemming.

Het formaat van de gegevens moet overeenstemmen met de standaardformaten van NMBS en indien de informatie versleuteld is, dan moet de SO de encryptiesleutels meedelen aan NMBS.

### **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Met uitzondering van de toegang tot de Channel Terminal, de Intra-Schengen Terminal en het station Brussels Airport - Zaventem zijn de bovenvermelde toegangen inbegrepen in de forfaitaire vergoeding.

## **3.2 DE TOEGANG VOOR HET PERSONEEL, DE LEVERANCIERS EN ONDERAANNEMERS VAN DE SO VOOR LOGISTIEKE OF BEVOORADINGSDOELEINDEN**

### **VOORAF**

Voor bepaalde activiteiten van een SO kan het nodig zijn dat haar personeel, haar leveranciers en onderaannemers toegang hebben tot de stations om de logistieke werking van de SO en de bevoorrading van haar treinen te waarborgen.

Door de aanwezigheid van reizigers is de toegang tot het stationsgebouw en de bijbehorende installaties voor het personeel, de leveranciers en de onderaannemers van de spoorwegondernemingen onderworpen aan een hoog veiligheidsniveau. Bijgevolg moet een reeks procedures en modaliteiten, die hieronder omschreven worden, nageleefd worden. Verder moet er toezicht worden uitgeoefend op de verrichtingen van de leveranciers en onderaannemers om de goede werking te garanderen van de andere logistieke stromen die plaatsvinden op de stationssite. Deze Toegang wordt door NMBS als complementaire dienst aangeboden.

## **BESCHRIJVING VAN DE AANGEBODEN TOEGANGEN EN DIENSTEN**

- Toegang voor het personeel, de leveranciers en onderaannemers van de SO tot alle stations (wegens technische vereisten is het mogelijk dat de bevoorrading in bepaalde stations niet kan plaatsvinden) met specifiek materieel (elektrisch wagentje, laadkar enz.) om er logistieke of bevoorradingsverrichtingen uit te voeren die verband houden met hun activiteit van vervoerder (bijvoorbeeld: de catering, het legen van de vuilnisbakken in de trein enz.) waarvoor bijkomende toelatingen nodig zijn (zie volgend punt)
- Al naargelang de behoeften van de SO moeten er specifieke prestaties voorzien worden (algemene organisatie en onthaal, levering van badges, toezicht op de rangeringen, planning van de trajecten).
- Levering van de nodige documentatie (stationsspecifieke reglementen en consignes, veiligheidsnormen voor het eventuele gebruik van laadkarren of ander rijdend materieel enz.)

## **DE VOORWAARDEN VOOR DE TOEGANG**

### **1. Het verkrijgen van een toelating**

De Toegang voor het personeel, de onderaannemers en leveranciers van een SO voor logistieke of bevoorradingsdoeleinden is onderworpen aan de voorafgaande schriftelijke toelating van NMBS en moet bijgevolg aangevraagd worden bij het indienen van de Aanvraag. Indien een SO de identiteit van haar onderaannemers en leveranciers die Toegang moeten verkrijgen tot het station niet heeft meegedeeld aan NMBS, en NMBS deze geen duidelijke toelating heeft gegeven voor dit doel, zal de Toegang aan deze onderaannemers en leveranciers geweigerd worden.

Na het verkrijgen van de Toegang moeten het personeel, de leveranciers en de onderaannemers van de SO te allen tijde bekend zijn en visueel herkend kunnen worden door NMBS. Ze moeten hun aanwezigheid op een stationssite en hun legitimiteit kunnen rechtvaardigen.

### **2. Naleving van de veiligheidsvoorschriften**

Alle logistieke bewegingen dienen te gebeuren met volledig respect van de lokale stationsconsignes, en dit in alle ruimtes van de stationssite (met inbegrip van het perroncomplex). Deze stationsconsignes zullen in bijlage aan het Stationscontract worden gehecht. Zij kunnen vooraf door de SO worden opgevraagd bij de afdeling Rail Related Services van NMBS.

Onverminderd de bepalingen van het artikel 'Aansprakelijkheid' kan de niet-naleving van de bovenvermelde regels leiden tot de voorlopige opschorting van de Toegang krachtens hoofdstuk 11 'Ontbinding'.

### 3. Naleving van de milieuvorschriften

De SO is verantwoordelijk voor de verwijdering uit de stations van alle voorwerpen/elementen die ze uit haar treinen wenst af te voeren tijdens een halte (verbod om de vuilnisbakken en containers van het station te gebruiken):

- vuilnisbakken;
- gevonden voorwerpen;
- bevoorradingsresten;
- enz.

Onverminderd de bepalingen van het artikel 'Aansprakelijkheid', zal de niet-naleving van bovenvermelde regels kunnen leiden tot de voorlopige opschorting van de Toegang krachtens hoofdstuk 11 'Ontbinding'.

#### SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE

De Toegang van de aangestelden van de SO is onderworpen aan de stationsretributie. Een uitzondering hierop zijn die diensten die geleverd worden ter gelegenheid van een prestatie die het gebruik van karretjes en/of trolleys (voor bevoorrading, evacuatie van vuilnis, bagage,..) vereist. Die diensten zijn onderworpen aan een specifieke retributie.

### **3.3 DE GELE DIENSTREGELINGSAFFICHES**

#### VOORAF

De dienstregelingsaffiches op papier zijn het klassieke medium om de reiziger te informeren over het treinverkeer in een station.

#### BESCHRIJVING VAN DE DIENST

Bij elke geplande wijziging van de dienstregeling drukt NMBS geïntegreerde dienstregelingsaffiches. Die affiches worden opgehangen in elk station van het Belgische net. De affiches geven de geplande dienstregeling weer, die twee keer per jaar wordt aangepast. Drie extra tussentijdse momenten in de loop van het jaar (februari, april en september) laten beperkte wijzigingen toe.

De affiches bevatten de volgende informatie:

- ✓ De geldigheid van de dienstregeling (maandag tot vrijdag, of tijdens het weekend en op feestdagen);
- ✓ Het vertrek van de trein in het betrokken station;
- ✓ Het type trein;
- ✓ Het treinnummer;
- ✓ De eindbestemming van de trein, met zijn aankomstuur;
- ✓ De tussenbestemmingen met hun aankomstuur;
- ✓ Eventuele informatie over de rijperiodes;
- ✓ Er kunnen kleurcodes gebruikt worden om het onderscheid te maken tussen bepaalde treinen.

## DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST

De volgende voorwaarden zijn noodzakelijk als de SO gebruik wil maken van deze dienst:

1. De SO moet de dienstregeling van haar treinen (en dus ook de commerciële haltes) volledig doorgeven, met per trein ten minste de volgende informatie:
  - ✓ Het station van herkomst
  - ✓ Het bestemmingsstation
  - ✓ De treinhalttes
  - ✓ De gebruikte sporen/perrons (+ zone A of B) van de haltes
  - ✓ De dienstregeling
  - ✓ Het commerciële type van de trein
  - ✓ De eventuele beperkingen bij het instappen
  - ✓ De treinsamenstelling
  - ✓ De rijtuigen die niet toegankelijk zijn in bepaalde stations
  - ✓ De herbenutting van het materieel en de eventuele koppelingen
2. Als de SO gebruik wenst te maken van deze dienst, geeft ze NMBS de stilzwijgende toestemming om bij Infrabel bepaalde gegevens op te vragen. Desalniettemin kan NMBS niet verantwoordelijk gesteld worden voor de informatie meegedeeld door INFRABEL.

## SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE

Forfaitaire retributie

Deze dienst is inbegrepen in de forfaitaire retributie, op voorwaarde dat NMBS ten laatste twee maanden voor de officiële aanpassing van de dienstregeling (2e zondag van juni en december, evenals de beperkte aanpassingen in februari, april en september) over de nodige informatie beschikt (zie voorwaarden onder punt 3.4).

Specifieke retributie

Alle afzonderlijke aanpassingen gevraagd **buiten** het kader van de aanpassingen gedekt door de forfaitaire retributie maken het voorwerp uit van een specifieke retributie.

## **3.4 DE TERBESCHIKKINGSTELLING VAN RUIMTE VOOR HET AFFICHEREN VAN WERFINFO**

### VOORWOORD

De infrastructuurwerken op het spoorwegnet hebben vaak gevolgen voor de reizigers. Om de SO de kans te geven haar reizigers te informeren, stelt NMBS informatiekaders ter beschikking in het station.

## **BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

NMBS stelt de SO een of meer informatiekaders ter beschikking om hun reizigers te informeren over geplande werken van INFRABEL en de gevolgen daarvan op hun reizigers. Doet zich dit voor, dan verdeelt NMBS op eerlijke wijze de beschikbare afficheringsruimte tussen de verschillende ondernemingen. De SO is verantwoordelijk voor het ontwerp en de inhoud van de werfinfo ten behoeve van haar reizigers. NMBS drukt de affiches en hangt ze in de informatiekaders.

## **VOORWAARDE VOOR DE LEVERING VAN DE DIENSTEN**

De toelating van stationsbeheerder NMBS is nodig om info te afficheren. De SO moet de informatie meedelen aan NMBS ten laatste 8 werkdagen voor de gewenste datum van afficheren.

## **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Deze dienst maakt deel uit van de forfaitaire retributie.

### **3.5 DE GELUIDSAANKONDIGINGEN IN HET STATION**

#### **VOORAF**

Om de reizigers beter en zo volledig mogelijk te informeren, gebruikt NMBS het informaticasysteem EMMA. Dat systeem beheert automatisch de geluidsaankondigingen in het station en de informatie op de schermen. Voor de aankondigingen maakt EMMA gebruik van voorgeprogrammeerde termen en formuleringen. In elk station zijn de automatische mededelingen dus identiek, zowel wat vorm als wat inhoud betreft. Een treinvertraging wordt met dezelfde uitleg aangekondigd in alle betrokken stations. Bij grote incidenten kan het personeel van stationsbeheerder NMBS aangepaste mededelingen omroepen.

De gegevens van de planning worden constant afgetoetst aan de werkelijke situatie op het net, zoals: een eventuele vertraging, een afgeschafte trein, een aangepaste samenstelling, een spoorwijziging ... Op basis van de analyse van deze gegevens bepaalt EMMA de boodschap die zal worden verspreid, zowel via de luidsprekers als via de schermen in de stations.

#### **BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

Alle NMBS-stations zijn uitgerust met het automatische aankondigingssysteem. Aan de hand van een reeks standaardboodschappen blijven de reizigers dus op de hoogte van de werkelijke situatie. Deze aankondigingen gebeuren afhankelijk van de geldende taalreglementering in het Nederlands, het Frans, het Duits of in twee landstalen. In specifieke gevallen wordt er ook aangekondigd in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels.

De volgende aankondigingen zijn voorzien:

- ✓ Aankomst van de trein
- ✓ Treinvertraging
- ✓ Vertrek te bevestigen, vervanging door een busdienst, rijdt niet
- ✓ Spoorverandering
- ✓ Aansluiting
- ✓ Het vertrekspoor/-perron

- ✓ Informatie over de treinsamenstelling
- ✓ Informatie i.v.m. groepsreizen
- ✓ Informatie over toegangsbeperkingen tot treinen (bv. verplichte reservering)

#### **DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST**

Als de SO gebruik wenst te maken van deze dienst, geeft ze NMBS de stilzwijgende toestemming om bij Infrabel bepaalde gegevens op te vragen. Desalniettemin kan NMBS niet verantwoordelijk gesteld worden voor de informatie meegegeeld door INFRABEL.

De SO moet de dienstregeling van haar treinen (en dus ook de eventuele haltes in het buitenland) volledig doorgeven, met per trein ten minste de volgende informatie:

- ✓ Het station van herkomst
- ✓ Het bestemmingsstation
- ✓ De treinhalttes
- ✓ De gebruikte sporen/perrons (+ zone A of B) van de haltes
- ✓ De dienstregeling
- ✓ Het type commerciële trein
- ✓ De eventuele beperkingen bij het instappen
- ✓ De treinsamenstelling
- ✓ De rijtuigen die niet toegankelijk zijn in bepaalde stations
- ✓ De herbenutting van het materieel en de eventuele koppelingen

#### **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Deze dienst maakt deel uit van de forfaitaire retributie.

### **3.6 DE INFORMATIE VIA DE ELEKTRONISCHE SCHERMEN IN HET STATION/OP DE PERRONS**

#### **VOORAF**

Om de reizigers beter en zo volledig mogelijk te informeren, gebruikt NMBS het informaticasysteem EMMA. Dat systeem beheert automatisch de geluids aankondigingen in het station en de informatie op de schermen. Voor de aankondigingen maakt EMMA gebruik van voorgeprogrammeerde termen en formuleringen. In elk station zijn de automatische mededelingen dus identiek, zowel wat vorm als wat inhoud betreft. Een treinvertraging wordt met dezelfde uitleg aangekondigd in alle betrokken stations.

De gegevens van de planning worden constant afgetoetst aan de werkelijke situatie op het net in het geval van bijvoorbeeld een eventuele vertraging, een afgeschafte trein, een aangepaste samenstelling, een spoorverandering,... Op basis van de analyse van deze gegevens bepaalt EMMA de boodschap die zal worden verspreid, zowel via de luidsprekers als via de schermen in de stations.

#### **BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

Een groot aantal stations is uitgerust met elektronische schermen. Deze schermen tonen de treinen bij vertrek, op basis van het geplande vertrek uur. EMMA, het systeem dat deze schermen voedt, houdt



rekening met de rit van de trein in real time en past, indien nodig, de informatie aan. Deze schermen geven afhankelijk van de heersende taalreglementering informatie in het Nederlands, het Frans, het Duits of in twee landstalen. De boodschappen in het station van Brussels Airport – Zaventem worden getoond in 4 talen.

De EMMA-schermen bevatten de volgende informatie:

- ✓ Het uur
- ✓ Het soort informatie dat meegedeeld zal worden, ongeacht het station: trein bij vertrek of aankomst
- ✓ Het geplande vertrekkuur van de trein in het station in kwestie
- ✓ Het naderen van de trein of de melding dat de trein al aan perron is
- ✓ Het type trein
- ✓ Het vertrekkspoor, eventueel de spoorverandering
- ✓ De bestemming van de trein, met eventueel de tussenbestemmingen
- ✓ De vertraging (aantal vertragingminuten + de geraamde vertrektijd)

#### **DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST**

Als de SO gebruik wenst te maken van deze dienst, geeft ze NMBS de stilzwijgende toestemming om bij Infrabel bepaalde gegevens op te vragen. Desalniettemin kan NMBS niet verantwoordelijk gesteld worden voor de informatie meegedeeld door INFRABEL.

De SO moet de dienstregeling van haar treinen (en dus ook de eventuele haltes in het buitenland) volledig doorgeven, met per trein ten minste de volgende informatie:

- ✓ Het station van herkomst
- ✓ Het bestemmingsstation
- ✓ De verschillende haltes van de trein
- ✓ De gebruikte sporen/perrons (+ zone A of B) van de haltes
- ✓ De stations waar de trein passeert
- ✓ De dienstregeling
- ✓ Het type commerciële trein
- ✓ De eventuele beperkingen bij het instappen
- ✓ De treinsamenstelling
- ✓ De rijtuigen die niet toegankelijk zijn in bepaalde stations
- ✓ De herbenutting van het materieel en de eventuele koppelingen

#### **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Deze dienst maakt deel uit van de forfaitaire retributie.



### **3.7 DE ASSISTENTIE AAN PBM**

#### **VOORAF**

De assistentie aan PBM is voorzien in bepaalde NMBS-stations onder specifieke voorwaarden, die geraadpleegd kunnen worden op de website <https://www.belgiantrain.be/nl/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility> (Gids voor reizigers met beperkte mobiliteit).

#### **BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

In de stations die over speciaal daartoe voorziene installaties en infrastructuur, en specifiek 'B for you'-personeel beschikken, biedt NMBS aan de PBM assistentie bij het in- of uitstappen van de trein. De begeleiding in het station is ook inbegrepen.

#### **DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST**

De dienst wordt enkel geleverd als voldaan is aan de voorwaarden voor 'B for you'-assistentie, opgenomen in bijlage 3. Om een kwalitatief goede dienst te kunnen waarborgen, verbindt de SO zich ertoe om die voorwaarden mee te delen aan haar reizigers.

Om de veiligheid van de PBM-reiziger en van ons personeel te waarborgen tijdens het instappen/uitstappen van de trein of op het perron, moet de SO met NMBS een procedure overeenkomen om deze verrichtingen te beveiligen. Tevens staat de SO in voor het organiseren van opleidingen en het certificeren van het NMBS-personeel dat deze verrichtingen moet uitvoeren. De handelingen volgens deze procedure worden ook uitgevoerd onder het certificaat van de SO.

Als de SO rollend materieel gebruikt dat in overeenstemming is met de TSI 2008 (2008/164/EC), TSI 2014 (1300/2014) of TSI die recenter zijn, moet dit materieel voorzien zijn van een ingebouwde oprijhelling of lift aan boord. Bij materieel dat niet in overeenstemming is met de bovenvermelde TSI's en waarbij de op het perron aanwezige laadhellingen niet kunnen gebruikt worden voor het in- en uitladen van rolstoelen, dient de SO zelf in te staan voor het ter beschikking stellen van een laadhelling/hefplatform op het perron waar de trein stopt en waar er assistentie nodig is. De SO blijft hierbij eigenaar van de laadhelling en staat ook zelf in voor het onderhoud/keuring en herstelling hiervan. In beide gevallen moet de SO instructiebundels overeenkomstig de door de NMBS opgelegde bepalingen ter beschikking stellen van het personeel van de NMBS dat de assistenties moet uitvoeren.

#### **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Deze dienst is inbegrepen in de forfaitaire retributie voor zover deze geleverd wordt in een van de stations met 'B for you'-assistentie (cfr. bijlage 3). Is dit niet het geval, dan zal deze dienst het voorwerp uitmaken van een specifiek contract.

### **3.8 DE SOCIALE VEILIGHEID**

#### **VOORAF**

NMBS werkt permanent aan de veiligheid van personen en goederen in de stationsgebouwen. Daartoe beschikt NMBS over specifieke veiligheidsuitrusting en over een specifieke veiligheidsdienst, SECURAIL.

#### **BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

Wat de veiligheidsuitrusting betreft, beschikt NMBS over veiligheidspoortjes, metaaldetectoren en röntgentoestellen voor de grote internationale stations (Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal, Luik-Guillemins, Brussels Airport - Zaventem). Zij beschikt over een grootschalig netwerk van meer dan 4000 bewakingscamera's in alle stations in dienst. Zij beheert eveneens alle systemen voor inbraakdetectie, toegangscontrole en branddetectie in de stations.

Wat de specifieke human resources betreft, beschikt NMBS over een veiligheidsdienst: SECURAIL. Deze dienst verzekert zowel preventieve als repressieve maatregelen in de stations en in de treinen, krachtens haar wettelijke bevoegdheden. Daarnaast verstrekken SECURAIL en de politiediensten instrumenten voor niet-systematische controle, die willekeurig en in functie van de risico's worden ingezet.

### **DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST**

Om de diverse bovenvermelde prestaties goed te kunnen uitvoeren, moet de SO:

- ✓ in periodiek overleg met NMBS voorzien; de frequentie wordt bepaald tijdens het sluiten van het Stationscontract;
- ✓ alle informatie meedelen die een impact zou kunnen hebben op de veiligheid op het volledige spoorwegnet.

### **SOORT TOEGEPASTE RETRIBUTIE**

Maken deel uit van de forfaitaire retributie:

- ✓ Controle op de naleving van de wetgeving op de spoorwegpolitie op het volledige Belgische spoorwegdomein;
- ✓ Algemene stationsbewaking, met inbegrip van de perrons (ontradende patrouilles);
- ✓ Interventie van Securail op treinen aan het perron op vraag van de SO (via het Security Operations Center ('SOC') of ter plaatse) in het geval van betrapting op heterdaad of een andere situatie die de interventie en de bevoegdheid van veiligheidsagenten vereist (identificatie, detentie, verwijdering onder dwang, gebruik van handboeien en sprays);
- ✓ Centrale meldkamer voor alle problemen in verband met de veiligheid: het SOC kan op het hele Belgische grondgebied gecontacteerd worden (via een vast nummer en een groen noodnummer); het contacteert vervolgens de juiste dienst en staat in voor de coördinatie met alle buitenlandse commandoposten;
- ✓ Opdrachten van openbare dienst ten opzichte van derden-SO die de wet aan NMBS oplegt (bv. maatregelen die moeten worden getroffen bij een verhoogde terroristische dreiging);
- ✓ Bijstand in het geval van een crisissituatie op het volledige spoorwegnet (kanalisatie van reizigers en coördinatie samen met de hulp- en nooddiensten);
- ✓ Terbeschikkingstelling van lokalen aan de Spoorwegpolitie (SPC) in bepaalde stations.

### **3.9 DE TERBESCHIKKINGSTELLING VAN RUIMTES IN HET STATION VOOR TICKETING**

De aanvraag (evenals de voorwaarden, de procedure en de tarifiering) voor de bezetting van bepaalde ruimtes in de stations om er tickets te verkopen of een ticketautomaat uit te baten, wordt geregeld door het STSL en maakt het voorwerp uit van een Ticketruimtecontract.

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

### **4.1 ALGEMENE PRINCIPES**

Elke SO die gebruik wenst te maken van al dan niet gereguleerde Toegangen en Diensten met betrekking tot reizigersstations, moet contact opnemen met de afdeling RRS en het voorziene aanvraagformulier per mail versturen naar het volgende adres: **servicing@nmbs.be** of per post naar het volgende adres: NMBS, Rail Related Services, 10-02 B-IA, Frankrijkstraat 52-54, 1060 Brussel – Ter attentie van Hans Cieters.

De communicatie vindt plaats in het Nederlands of het Frans.

### **4.2 DE AANVRAAGTYPES**

#### **4.2.1 DE EENVOUDIGE AANVRAGEN**

Een eenvoudige Aanvraag is een Aanvraag die enkel Toegangen en Diensten betreft die gedekt zijn door de forfaitaire retributie zoals beschreven onder 5.3.2.

#### **4.2.2 DE COMPLEXE AANVRAGEN**

Een complexe Aanvraag is een Aanvraag die Toegangen en Diensten betreft die onder een specifieke retributie vallen of die betrekking hebben op de Channel Terminal / Intra-Schengen Terminal.

#### **4.2.3 DE AANVRAGEN MET BETREKKING TOT TOEGANGEN OF DIENSTEN ANDERE DAN DE GEREGULEERDE**

De Aanvragen met betrekking tot toegangen of diensten andere dan de Gereguleerde worden niet behandeld door de RRS-afdeling.

#### **4.2.4 DE AANVRAGEN MET BETREKKING TOT EEN BEZETTING VAN EEN RUIMTE IN HET STATION VOOR GEBRUIK ALS TICKETRUIMTE OF VOOR TICKETAUTOMATEN**

De Aanvragen met betrekking tot een bezetting van een ruimte in het station voor ticketing of voor ticketautomaten worden ingediend op basis van een STSL en maken het voorwerp uit van een Ticketruimtecontract.

### **4.3 DE AANVRAAGPROCEDURE**

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

Elke SO die gebruik wenst te maken van Toegangen en Gereguleerde Diensten moet de procedure van de algemene principes (zie punt 4.1) en de onderstaande principes volgen.

#### **4.3.2 VOORWAARDEN VOOR ONTVANKELIJKHEID VAN DE AANVRAAG**

Om ontvankelijk te zijn, moet de Aanvraag van de SO ingediend worden via het voorgeschreven formulier (bijlage 5) en moet ze aan de volgende voorwaarden beantwoorden:

- opgesteld zijn in het Nederlands of het Frans;
- vergezeld zijn van een kopie van de vergunning van spoorwegonderneming.

NMBS behoudt zich evenwel het recht voor om te allen tijde, zelfs na bevestiging van de Aanvraag, na te gaan of de SO nog steeds over een geldige spoorweglicentie beschikt. Wanneer dat niet het geval

is, kan NMBS de aan de SO toegekende toegangsrechten opschorten of intrekken (zie hoofdstuk 11. Ontbinding).

#### **4.3.3 GELDIGHEIDSVORWAARDEN VAN DE AANVRAAG**

Om de Aanvraag te laten valideren, moet de SO onderstaande inlichtingen overmaken aan NMBS. Deze inlichtingen maken het voor NMBS mogelijk de Aanvraag te onderzoeken en om haar eigen verplichtingen te vervullen, namelijk in het kader van de veiligheidsvereisten, en omtrent de informatie en het beheer van de reizigersstromen:

- de dienstregeling van de treinen (met inbegrip van de voorziene commerciële haltes op de buitenlandse netten voor wat de internationale treinen betreft);
- de stations die bediend moeten worden;
- de gegevens die noodzakelijk zijn om de reizigers te informeren (capaciteit van de treinen, samenstelling, toegankelijkheid, richting van de trein enz.);
- de eventuele specifieke exploitatiekenmerken van de trein (bevoorrading, bagagedienst enz.).

#### **4.3.4 GEBRUIKSVORWAARDEN**

Om de Toegangen te kunnen gebruiken of effectief gebruik te kunnen maken van de Diensten, dient de SO volgende algemene informatie te leveren:

- de vermelding van entiteiten en personen gemachtigd om beslissingen te nemen in naam van de SO, en het bewijs van deze machtigingen;
- de gegevens van de contactpersoon van de SO die iedere vraag om verduidelijking kan beantwoorden;
- het bewijs dat het (de) station(s) waartoe de SO toegang vraagt, deel uitmaakt (uitmaken) van ten minste één rijpad dat bij de Infrastructuurbeheerder werd aangevraagd (om effectief toegang te krijgen tot het (de) station(s) in kwestie moet bewezen worden dat de gevraagde rijpaden ook werkelijk werden toegekend; dit bewijs mag later geleverd worden maar ten laatste voor de eerste effectieve toegang);
- het bewijs van de verzekeringsdekking (zie 10. Verzekering);
- de vermelding van alle elementen vereist voor de aanvaarding van een factuur door de SO, in het bijzonder de naam, het adres en de dienst die instaat voor de betaling van de factuur, het bestelnummer enz.

Voor de specifieke gebruiksvoorwaarden per Toegang/Dienst verwijzen we naar hoofdstuk 3.

#### **4.3.5 VERWERKINGSTERMIJNEN VOOR DE AANVRAGEN**

Niettegenstaande onderstaande maximum termijnen raadt NMBS de SO aan om – met het oog op een optimale behandeling van de Aanvraag – haar aanvraagdossier zo vroeg mogelijk in te dienen.

a) Voor een eenvoudige Aanvraag

De NMBS geeft een antwoord aan de SO binnen een termijn van 1 maand te rekenen vanaf de ontvangstdatum van het volledig Aanvraagdossier (zie ontvankelijkheids- en geldigheidsvoorwaarden).

Indien de Aanvraag onvolledig is, zal de NMBS zo snel mogelijk contact nemen met de SO en haar naar de ontbrekende elementen vragen. De bovenvermelde termijn wordt geschorst vanaf de notificatie van de NMBS aan de SO tot ontvangst van de ontbrekende gegevens door NMBS.

Na behandeling van het Aanvraagdossier binnen de gestelde termijnen zal de Aanvraag – voor zover deze geaccepteerd werd – uitmonden in een Stationscontract (zie vereenvoudigd standaardmodel in bijlage 6).

b) Voor een complexe aanvraag

De NMBS geeft een antwoord aan de SO binnen een termijn van 3 maanden te rekenen vanaf de ontvangstdatum van het volledig Aanvraagdossier (zie ontvankelijkheids- en geldigheidsvoorwaarden).

Indien de Aanvraag onvolledig is, zal de NMBS zo snel mogelijk contact nemen met de SO en haar naar de ontbrekende elementen vragen. De bovenvermelde termijn wordt geschorst vanaf de notificatie van de NMBS aan de SO tot ontvangst van de ontbrekende gegevens door NMBS.

Na behandeling van het Aanvraagdossier binnen de gestelde termijnen zal de Aanvraag – voor zover deze geaccepteerd werd – uitmonden in een Stationscontract (zie vereenvoudigd standaardmodel in bijlage 6).

#### **4.4 COÖRDINATIEPROCEDURE**

Wanneer de NMBS, in haar hoedanigheid van exploitant van een dienstvoorziening als vermeld in punt 2 van bijlage I van de Belgische Spoorcodex, een verzoek om toegang tot het station of de levering van een dienst in deze dienstvoorziening ontvangt, dat niet verenigbaar is met een ander verzoek of met een reeds toegewezen capaciteit van de dienstvoorziening, dan tracht zij door overleg en coördinatie met de betrokken aanvragers alle verzoeken zo goed mogelijk met elkaar te verzoenen.

De NMBS zal, naar gelang van het geval, de verschillende opties onderzoeken met het oog op het inwilligen van alle onverenigbare verzoeken. Voor zover zij geen extra investeringen in middelen of installaties vergen, kunnen die opties, indien nodig, maatregelen omvatten om de beschikbare capaciteit in de dienstvoorzieningen van de NMBS te maximaliseren. Bovendien zal elke wijziging van reeds toegekende toegangsrechten ter instemming aan de betrokken aanvrager worden voorgelegd.

Indien een concreet geval dit noodzaakt, kunnen de NMBS en de aanvragers gezamenlijk de toezichthoudende instantie verzoeken om als waarnemer aan de coördinatieprocedure deel te nemen.

Wanneer capaciteit beschikbaar is die aan de behoeften van alle aanvragers voldoet of wanneer die naar verwachting tijdens of na de coördinatieprocedure beschikbaar zal zijn, gaat de NMBS niet op zoek naar een haalbaar alternatief en wijst de aanvraag in kwestie niet af.

Als daarentegen het onverenigbaar verzoek om toegang niet kan worden ingewilligd na de coördinatieprocedure, dan zal de NMBS de betrokken aanvrager daarvan onverwijld informeren. In dat geval, tenzij de betrokken aanvrager hiervoor geen interesse heeft, zullen de NMBS en deze aanvrager samen beoordelen of er levensvatbare alternatieven bestaan, in overeenstemming met Artikel 12 van de Uitvoeringsverordening 2017/2177.

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

### 5.1 TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES

#### 5.1.1 VOORAF

Dit hoofdstuk beschrijft de methode voor de berekening van de forfaitaire retributies voor de gereguleerde diensten die toegepast wordt voor de toegang tot de reizigersstations.

Het beschrijft ook de methode die NMBS toepast voor de afrekening.

#### 5.1.2 DE INDELING VAN DE STATIONS IN CATEGORIEËN

De 555 stations worden ingedeeld in vijf (5) categorieën.

- 1) **TOP 4:** de drie stations waar internationale reizigerstreinen stoppen (Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins) en het station van Brussels Airport - Zaventem. Deze 4 stations vormen een aparte categorie wegens hun specifieke infrastructuur en specifieke veiligheidsactiviteiten.
- 2) **20.000 +:** de stations met meer dan 20 000 reizigers per week
- 3) **10.000 +:** de stations met 10 000 tot 20 000 reizigers per week
- 4) **Andere stations:** de stations met minder dan 10 000 reizigers per week
- 5) **Stations zonder loket:** de opstapplaatsen waar geen personeelslid van NMBS aanwezig is en waar normalitier geen enkel reizigersgebouw toegankelijk is voor de reizigers.

#### 5.1.3 DE KOSTEN OP BASIS WAARVAN DE RETRIBUTIE WORDT BEREKEND

De kosten worden bepaald op basis van de analytische boekhouding van NMBS. De analytische boekhouding wijst alle kosten rechtstreeks of onrechtstreeks toe aan de diverse activiteiten van NMBS. De berekening van de retributies houdt enkel rekening met de kosten voor de activiteiten hernomen in dit document en met de kosten die betrekking hebben op de reizigersstations.

De kosten voor elke activiteit van een stationscategorie worden toegewezen volgens verschillende boekingsmethodes:

- rechtstreekse boeking van de facturen van leveranciers;
- rechtstreekse boeking van de prestaties van het NMBS-personeel of
- onrechtstreekse boeking op basis van verdeelsleutels zoals het aantal m<sup>2</sup>, het aantal interventies enz.

Punt 5.2 beschrijft gedetailleerd hoe elke activiteit geboekt wordt.

De kosten die in aanmerking worden genomen, zijn:

- de kosten voor materiaal of voor diensten die gefactureerd worden aan NMBS;
- de kosten van prestaties uitgevoerd door het NMBS-personeel. Dat wil zeggen: de loonkosten, de andere kosten die rechtstreeks toe te schrijven zijn aan het betrokken personeel en ook de onrechtstreekse (overhead)kosten met betrekking tot die medewerkers (full costing).

#### **5.1.4 EEN REALISTISCHE PROGNOSE VOOR DE RETRIBUTIES VAN JAAR J**

Gezien de opgelegde termijnen, met name voor de publicatie van de vergoedingen voor dienstregeling J, baseert NMBS zich op de officieel goedgekeurde kosten voor die periode (jaarrekeningen van NMBS), dit wil zeggen die van het financieel boekjaar J-3.

Om rekening te houden met de evolutie van de consumptieprijzen, wordt het totaal van de kosten van het financieel boekjaar J-3 bijgewerkt op basis van de nationale index van de consumptieprijzen (NICP) van het Federaal Planbureau voor de jaren J-2 en J-1.

Men voorziet niet in een latere regularisatie van de kosten te realiseren bij de SO. NMBS neemt wat dat betreft het ondernemersrisico op zich.

#### **5.1.5 BEPALEN VAN HET AANTAL HALTES IN EEN STATION**

De tarieven voor de dienstregeling J worden berekend op basis van het aantal geplande haltes per SO voor de dienstregeling J-1.

- Het geplande aantal haltes van de SO per station voor het nationale reizigersvervoer.
- Het geplande aantal haltes van de SO per station voor de internationale reizigerstreinen.

### **5.2 SAMENSTELLING VAN DE KOST VOOR DE GEREGLIEERDE DIENST**

De kosten worden afzonderlijk bepaald voor de 4 prestaties/onderdelen van de geregleerde dienst:

- de kosten voor de toegang tot de stationsgebouwen en de stationsinstallaties;
- de kosten voor het verstrekken van inlichtingen aan de reizigers;
- de kosten voor assistentie aan personen met beperkte mobiliteit;
- de kosten om de veiligheid te waarborgen in de stations en op de perrons.

#### **5.2.1 KOSTEN VOOR TOEGANG TOT DE STATIONSGBOUWEN EN -INSTALLATIES**

De kosten inbegrepen in het tarief voor deze prestatie zijn:

- de geannualiseerde investeringskosten per m<sup>2</sup> voor elk station. Deze kosten houden rekening met een gestandaardiseerde bouwpijs per m<sup>2</sup> voor respectievelijk stationsgebouwen en perroncomplexen waarop een wegingscoëfficiënt per stationscategorie en per regio toegepast wordt;
- de kosten voor schoonmaak en onderhoud;
- de kosten voor 'facility services' zoals technische en reglementaire controles, de syndicus, de brandveiligheid, de signaletica enz.;
- de kosten voor de diensten van openbaar nut en andere aankopen;
- de kosten voor het beheer van de gebouwen van de reizigersstations en de bijbehorende installaties.



Deze kosten zijn opgenomen in de berekening van de retributies voor zover ze verband houden met de volgende openbare ruimtes:

- de toegang tot de stations en de perroncomplexen;
- de plaatsen toegankelijk voor het publiek;
- de stationsomgeving.

De kosten worden als volgt geboekt:

- rechtstreeks, voor alle kosten die rechtstreeks toe te schrijven zijn aan bovenvermelde ruimtes;
- onrechtstreeks, voor alle kosten die niet rechtstreeks aan deze ruimtes kunnen worden toegewezen. Het boeken gebeurt op basis van verdeelsleutels zoals bijvoorbeeld de oppervlakte van het station bestemd voor de reizigers in verhouding tot de totale oppervlakte van het station.

De rechtstreekse en onrechtstreekse boeking van de kosten voor de verschillende ruimtes van het station voor elke stationscategorie gebeurt in het analytisch boekhoudsysteem van NMBS.

### **5.2.2 KOSTEN VOOR HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE AAN DE REIZIGERS**

Deze post omvat de kosten voor de volgende activiteiten:

1. De verspreiding van informatie via het EMMA-systeem, dat wil zeggen, alle kosten met betrekking tot de verkeersinfobedienden belast met het verwerken en verspreiden van informatie over het treinverkeer.
2. Alle andere activiteiten van informatieverstrekking door het stationspersoneel, met inbegrip van het uithangen van de dienstregelingen enz.
3. Het centraal beheer van de informatieverstrekking aan de reizigers.

De kosten van de tweede activiteit worden aan de vijf stationscategorieën toegewezen op basis van de prestatie waar het personeel de activiteiten uitvoert.

De kosten voor de eerste en derde activiteit, die op gecentraliseerde lokaties uitgevoerd worden, worden verdeeld over de vijf stationscategorieën aan de hand van het aantal reizigers per categorie.

### **5.2.3 KOSTEN VOOR DE ASSISTENTIE AAN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT**

De boeking van de kosten op de vijf stationscategorieën gebeurt op basis van het aantal gerealiseerde 'assistenties reizigers' in elk station.

Voor elke stationscategorie wordt er een wegingsfactor bepaald om de gemiddelde interventietijd weer te geven. Die interventietijd houdt ook rekening met de tijd die een NMBS-medewerker belast met de assistentie gemiddeld nodig heeft om zich naar de plaats van de interventie te begeven en terug te keren naar zijn werkpost. Niet in alle stations zijn er medewerkers aanwezig die belast zijn met de assistentie. En als er een interventie gevraagd wordt in een station zonder medewerkers die daarvoor aangeduid zijn, dan is een verplaatsing nodig om PBM-assistentie te verlenen.

## 5.2.4 KOSTEN OM DE VEILIGHEID TE WAARBORGEN IN DE STATIONS EN OP DE PERRONS

Dit onderdeel herneemt de kosten voor de volgende activiteiten:

1. De patrouilles/interventies in de stations en op de perrons door de veiligheidsbedienden van Securail.

*Opmerking: de kosten voor de patrouilles en interventies worden geboekt op de stations waar de operaties plaatsvinden.*

2. De kosten voor bewaking door het veiligheidspersoneel in de controlezalen.

*Opmerking: de kosten voor toezicht in de controlezalen worden geboekt op de stations in functie van het aantal ontvangen oproepen per station, het aantal bewakingscamera's en het aantal ontvangen alarmen.*

3. De kosten voor camerabewaking en inbraakbeveiliging.

*Opmerkingen: die kosten zijn gerelateerd aan de onderhoudskosten en de verbindingskosten (IP-verbinding) van de installaties voor camerabewaking en inbraakbeveiliging.*

*De kosten voor de camerabewaking worden geboekt op de stations in functie van het aantal geïnstalleerde camera's per station/per categorie.*

*De kosten voor de inbraakbeveiliging worden geboekt op de stationscategorieën in functie van het aantal reizigers.*

## 5.3 BEREKENING VAN DE RETRIBUTIES VOOR DE DIENSTREGELING 2021

### 5.3.1 BEPALING VAN DE RETRIBUTIE PER HALTE VOOR EEN STATIONS-CATEGORIE

De retributie per halte voor een stationscategorie voor de dienstregeling 2021 wordt berekend door de geactualiseerde werkelijke kosten van 2018 voor een bepaalde stationscategorie (rekening houdend met een redelijke marge) te delen door het aantal voorziene haltes in 2020 voor diezelfde categorie.

Retributie voor een stationscategorie =

<b>Tarief Halte station</b>	$\frac{\text{Werkelijke kosten van J-3 per stationscategorie geactualiseerd naar J-1}}{\text{Gepland aantal haltes in J-1}}$
-----------------------------	--

### 5.3.2 DE FORFAITAIRE STATIONSRETRIBUTIE VOOR 2021

De eindafrekening per spoorwegonderneming voor de dienstregeling 2021 wordt berekend door het tarief per stationscategorie te vermenigvuldigen met het aantal effectieve haltes in de stations die tot deze categorie behoren gedurende de dienstregeling van de spoorwegonderneming.

<b>Tarief voor een halte in een stationscategorie x aantal werkelijke haltes per SO</b>
---

### **5.3.3 DE SPECIFIEKE RETRIBUTIES**

- a) Specifieke retributie voor de diensten die nodig zijn voor de bevoorrading (zie 3.2): zie nota onderaan deze blz<sup>1\*\*\*</sup>
- b) Specifieke retributie voor aanpassingen aan de gele affiches buiten de 5 voorziene momenten binnen de dienstregelingsperiode (zie 3.3)

## **5.4 FACTURATIE**

NMBS stuurt maandelijks een factuur op basis van de gegevens in bijlagen 5a en 5b van het Stationscontract. Deze maandelijkse factuur herneemt 1/12 van de bedragen, gebaseerd op de geplande en door de SO meegedeelde stationshaltes, en dit gedurende twaalf maanden. De maandelijkse facturatie gebeurt op de 15de van elke maand binnen de dienstregelingsperiode, en heeft betrekking op de periode die loopt van de 15de van de vorige maand tot en met de 14de van de lopende maand. De eindafrekening gebeurt aan de hand van een factuur of kredietnota naargelang het verschil tussen het bedrag dat overeenstemt met de werkelijke stationshaltes voor de periode van de dienstregeling en de bedragen betaald in het kader van de maandelijkse facturatie die overeenstemmen met de geplande stationshaltes voor diezelfde periode.

De specifieke retributie voor de dienstregelingsaffiches wordt de maand volgend op de aanvraag van de SO gefactureerd.

## **5.5 BETALING**

### **5.5.1 BETALINGSTERMIJN VAN DE FACTUREN**

De facturen van NMBS moeten met een Europese domiciliëring voldaan worden (SEPA-mandaat). Ze worden ten laatste binnen 30 kalenderdagen vanaf de facturatedatum aangeboden.

### **5.5.2 BETWISTING VAN DE FACTUUR**

Facturen worden geacht onherroepelijk aanvaard te zijn door de SO indien ze niet binnen de 15 kalenderdagen na hun uitgifte betwist worden bij de afdeling RRS van NMBS (zie punt 1.2 – Contacten).

De betwisting van de factuur ontslaat de SO geenszins van de verplichting om over te gaan tot betaling van de niet-betwiste elementen van de factuur.

NMBS onderzoekt de betwisting en bezorgt haar antwoord binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de betwisting.

### **5.5.3 GEVOLGEN BIJ NIET-BETALING**

Onverminderd punt 5.5.1., indien een factuur op de vervaldag (deels) niet betaald is, is de SO vanaf de ontvangst van een ingebrekestelling van NMBS en tot volledige betaling van de verschuldigde bedragen in hoofdsom, van rechtswege een verwijlinterest op de onbetaalde bedragen verschuldigd, zoals

---

<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 heeft NMBS beslist om uitzonderlijk voor het dienstregelingsjaar 2021 geen retributie te vragen voor de diensten aan Spoorwegondernemingen m.b.t. bevoorrading (cf. artikel 3.2)



vastgesteld op basis van de bepalingen in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

In uitvoering van artikel 13.6 van de Uitvoeringsverordening 2017/2177, wanneer een SO meermaals tekortschiet aan haar betalingsverplichtingen, houdt NMBS zich het recht voor om een waarborg te eisen op eerste verzoek 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 Lid-Staat van de Europese Economische Ruimte ressorteren en het voornemen hebben meegedeeld om in België in vrij verkeer bancaire diensten te verrichten'. Het bedrag van de waarborg moet gelijk zijn aan 30 % van het jaarbedrag van het contract. Bij jaarlijks hernieuwbare contracten is de 30 % van toepassing op de jaarwaarde van het contract en wordt de financiële waarborg elk jaar opnieuw vastgesteld. Vanaf de dag die volgt op de vervaldag van een factuur zal NMBS zonder voorafgaande ingebrekestelling van de mogelijkheid beschikken om gebruik te maken van deze bankgarantie op eerste verzoek. Op straffe van opschorting van de levering van prestaties door NMBS moet de SO de financiële waarborg binnen vijf kalenderdagen opnieuw samenstellen.

Indien de SO haar schuld niet voldoet binnen de maand die volgt op de formele ingebrekestelling en, indien geëist door NMBS, de SO geen bankgarantie overmaakt, behoudt de NMBS zich het recht voor om de toegangsrechten van de SO te schorsen.

## **6. NALEVING VAN DE REGELGEVING**

### **6.1 NALEVING DOOR DE PARTIJEN VAN DE ALGEMENE REGELGEVING ROND DE LEVERING VAN TOEGANGEN EN GEREGLIEERDE DIENSTEN**

Elk van de partijen verbindt zich ertoe de wettelijke en reglementaire bepalingen die opgelegd worden in het kader van de uitvoering van het Stationscontract na te leven. Het gaat hier meer bepaald om de spoorwepolitie, hygiëne, veiligheid van het personeel of ook het verkeer van de behandelingstoestellen in de betrokken installaties.

### **6.2 NALEVING VAN DE MILIEUREGELGEVING**

De Partijen verbinden zich ertoe om zich te voegen naar de Belgische en Europese milieuwetgeving die voor hen van toepassing is in het kader van de uitvoering van het Stationscontract en deze na te leven.

### **6.3 NALEVING DOOR NMBS VAN DE SPECIFIEKE REGELGEVING OMTRENT TOEGANGEN EN GEREGLIEERDE DIENSTEN**

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 (met inbegrip van haar latere amendementen) alsook de Uitvoeringsverordening 2017/2177 van de Commissie van 22 november 2017 betreffende de toegang tot dienstvoorzieningen en spoorgebonden diensten.

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

## 7. CONTRACTUELE DOCUMENTEN

Dit SPSA bevat de regels die van toepassing zijn op de relaties tussen NMBS, als beheerder van de stations, en de SO die vragen om gebruik te maken van de Toegangen en Gereguleerde Diensten voor de dienstregeling 2021 (die aanvangt op 13 december 2020 en afloopt op 11 december 2021). Het zal als bijlage worden opgenomen bij het Stationscontract, dat desgevallend de toekenning van de door de SO gevraagde Toegangen en Diensten zal bevestigen en de specifieke, bijhorende modaliteiten zal verduidelijken.

Het Stationscontract vormt het volledige akkoord van de Partijen over het onderwerp, en annuleert en vervangt alle voorgaande overeenkomsten en schriftelijke of mondelijke communicatie over hetzelfde onderwerp, tussen de Partijen of hun vertegenwoordigers.

In het geval dat enige bepaling uit het Stationscontract of uit dit document nietig zou zijn, dan blijven de andere bepalingen van toepassing tussen de Partijen, waarbij de Partijen zich ertoe verbinden te goeder trouw te onderhandelen om in de mate van het mogelijke de geest van de nietige of geannuleerde bepalingen onder een andere bepaling weer in te voeren.

Indien het wettelijke of reglementaire kader wijzigt of in het geval van een beslissing van de toezichhoudende overheid of van een juridische beslissing, verbinden de Partijen zich ertoe om, voor zover dat nodig is, de nodige aanpassingen aan te brengen aan het Stationscontract.

## **8. AANSPRAKELIJKHEID**

### **8.1 PRINCIPES**

Behalve in geval van overmacht of fout van de andere Partij draagt elke Partij de geldelijke gevolgen van de schade die door haar fout, of door de fout van de personen voor wie ze instaat, of die te wijten is aan zaken onder haar hoede, veroorzaakt zou zijn:

- aan de andere Partij en haar personeel, alsook aan haar goederen en de goederen waar ze op de een of ander wijze houder van is,
- aan de persoon en de goederen van derden, alsook aan reizigers en hun goederen,
- aan zichzelf, aan haar personeel of aan personen voor wie ze instaat, alsook aan haar eigen goederen.

Schiet een Partij tekort in een van haar verbintenissen uit hoofde van het Stationscontract, dan is die Partij ertoe gehouden de andere Partij te vergoeden voor alle geleden schade die voortvloeit uit deze tekortkoming, binnen de hieronder gepreciseerde grenzen.

Verder is elke partij aansprakelijk tegenover derden volgens de regels van het gemeen recht. Als een derde dus schade heeft geleden door toedoen van een van de Partijen en verhaal zou uitoefenen tegenover de andere partij, dan vrijwaart de verantwoordelijke partij de andere partij tegen elk verhaal, en verbindt zij zich ertoe het verhaal ter zake te aanvaarden van de partij tegen wie het verhaal gericht werd. Gaat het echter om schade aan bagage van de klanten van de SO, dan geldt dat NMBS de geldende reglementering zal toepassen en met name de Verordening 1371/2007 van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers.

### **8.2 GRENZEN VAN DE AANSPRAKELIJKHEID**

De Partijen zijn ten opzichte van elkaar aansprakelijk voor lichamelijke, materiële en immateriële schade die het gevolg is van materiële schade, tot een grens van € 70.000.000 (zeventig miljoen euro) per gebeurtenis.

Bijgevolg:

- verzaakt elke Partij uitdrukkelijk aan elk verhaal dat zij gerechtigd zou zijn uit te oefenen tegen de andere Partij, haar aangestelden, de personen voor wie ze instaat en de eventuele verzekeraars voor het aandeel van de lichamelijke, materiële of immateriële schade die het gevolg is van materiële schade en die de hierboven bepaalde grenzen van de aansprakelijkheid zou overstijgen;
- verbindt elke Partij zich ertoe bij haar verzekeraars dezelfde verzekering om verhaal uit te oefenen tegen de andere Partij en haar verzekeraars te verkrijgen.

## **8.3 BIJZONDERE GEVALLEN**

### **8.3.1 ONDERHOUDSWERKEN AAN EN BOUWWERKEN IN DE INSTALLATIES**

NMBS heeft het recht om alle vereiste werken uit te voeren die ze gepland heeft met het oog op de uitbreiding, de modernisering, de renovatie en het onderhoud ervan. NMBS brengt elke SO op de hoogte van de geplande werken die mogelijk een impact kunnen hebben op de dienstverlening van de SO, zodra ze over de definitieve planning van de werken beschikt en ten laatste een maand voor de start van de werken. Om eventuele hinder door de werken tot een minimum te beperken, zal NMBS op basis van dit document overleg plegen met alle SO die spoordiensten aanbieden.

Behalve in geval van opzettelijke fout van NMBS ziet de SO af van elke schadevergoeding voor overlast en schade die zij, haar reizigers, haar personeel, haar onderaannemers of leveranciers zouden lijden door de werken.

### **8.3.2 NIET-GEPLANDE WERKEN IN DE INSTALLATIES EN SLUITING VAN HET STATION**

In geval van storing aan een installatie, waardoor die niet gebruikt kan worden, kan NMBS zich verplicht zien om bepaalde installaties (met name roltrappen, toegangen,...) zonder voorafgaande kennisgeving onmiddellijk te sluiten gedurende de tijd die nodig is om die te herstellen.

In uitzonderlijke omstandigheden, met name op vraag van de politiediensten of in geval van gevaar voor de veiligheid van de gebruikers, kan (een deel van) het station gesloten worden.

Behalve in geval van opzettelijke fout van NMBS ziet de SO af van elke schadevergoeding voor overlast en schade die zij, haar reizigers, haar personeel, haar onderaannemers of leveranciers zouden lijden door de werken.



## 9. OVERMACHT

### 9.1 DEFINITIE

Wordt beschouwd als geval van overmacht: elke gebeurtenis die niet vermeden kan worden, die niet te voorzien is en waarop de Partij die ze inroept geen vat heeft, en die de uitvoering van alle verplichtingen of een deel ervan door die Partij onmogelijk maakt.

Zouden met name beschouwd kunnen worden als geval van overmacht, voor zover ze voldoen aan de hierboven vermelde criteria: de wettelijke beperkingen bij de uitvoering van de verplichtingen van een Partij, buitengewone weersomstandigheden, natuurrampen, overstromingen, brand, bliksem, aanslagen, incidenten in spoorweginstallaties die niet de fout zijn van de Partij in gebreke, bezetting van de sporen of seinhuizen, stakingen (uitgezonderd stakingen waarbij personeel van de Partij in gebreke betrokken is en dat moest instaan voor de contractuele prestaties), en beslissingen met betrekking tot defensie, openbare veiligheid, volksgezondheid en veiligheid. De Partijen komen overeen dat sneeuwval en winterse omstandigheden in het algemeen, behalve in uitzonderlijke situaties, geen geval van overmacht vormen.

De Partij die overmacht inroept, brengt de andere Partij daar onverwijld van op de hoogte met alle beschikbare communicatiemiddelen en bevestigt dit per aangetekende brief met ontvangstbevestiging. Ze vermeldt de geschatte duur van de gebeurtenis, de verplichtingen waarvan de uitvoering in het gedrang komt en de maatregelen die ze voorstelt om de gevolgen van de gebeurtenis te beperken.

### 9.2 GEVOLGEN

De Partijen dragen geen enkele verantwoordelijkheid en hebben geen enkele verplichting tot vergoeding van door een van hen opgelopen schade wegens de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van al hun verplichtingen of een deel ervan, als die niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering te wijten is aan overmacht.

Contractuele verplichtingen die wegens overmacht tijdelijk niet kunnen worden nagekomen, worden dan opgeschort voor de volledige duur van die gebeurtenis en de gevolgen ervan.

De Partijen overleggen om te bekijken welke alternatieve oplossingen genomen kunnen worden.

Als het geval van overmacht de voortzetting van de uitvoering van het Stationscontract definitief onmogelijk maakt of als de Prestaties gedurende meer dan dertig (30) dagen opgeschort worden, dan kan het Stationscontract van rechtswege ontbonden worden vanaf de kennisgeving per aangetekende brief overgemaakt door een van de Partijen aan de andere.

## 10. VERZEKERING

De SO is ertoe gehouden om bij een verzekeringsinstelling een verzekeringspolis af te sluiten die de geldelijke gevolgen dekt van haar aansprakelijkheid voor de risico's die bij haar gelegd worden krachtens artikel 8.

Deze polis moet in overeenstemming met wat voorzien is in punt 8 verzakingsclausules voor de SO en haar verzekeraars inlassen, waardoor geen verhaal tegen NMBS, haar respectieve medewerkers en haar eventuele verzekeraars mogelijk is. Bij de indiening van de Aanvraag moet de SO een verzekeringsattest bezorgen dat geldig is voor de volledige duur van het Stationscontract, en dat de aard en de omvang van de waarborgen (bedrag van de waarborgen en lijst met de belangrijkste uitsluitingen) beschrijft.

De SO verbindt zich ertoe deze verzekeringspolis gedurende de volledige duur van het Stationscontract te behouden. Bij een afwezige of gebrekkige waarborg, om welke reden dan ook, neemt de SO rechtstreeks de geldelijke gevolgen ten laste voor de aansprakelijkheid die bij haar ligt.

## **11. ONTBINDING**

### **11.1 ONTBINDING VAN RECHTSWEGE**

Onverminderd de retributies, schadevergoedingen en verwijlrenten die de SO nog verschuldigd zou zijn, indien de SO niet meer over de vergunning beschikt om op het Belgische net te rijden, kan het Stationscontract van rechtswege door de meest gereede partij ontbonden worden aan de hand van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging.

### **11.2 ONTBINDING OF SCHORSING DOOR NMBS**

Indien de SO ernstig of herhaaldelijk tekortkomt aan de essentiële verplichtingen die haar zijn toegewezen door het Stationscontract op het vlak van hygiëne, veiligheid, beveiliging of milieubescherming, dan kan NMBS de SO in gebreke stellen aan de hand van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging, om zo een einde te stellen aan die tekortkoming binnen een termijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen en om de nodige maatregelen te kunnen nemen om te vermijden dat dit zich herhaalt.

Als de tekortkoming na afloop van die termijn niet is weggewerkt of als de vereiste maatregelen hiertoe niet getroffen werden, dan heeft NMBS het recht om alle redelijke maatregelen te nemen die strikt in verhouding staan tot en aangepast zijn aan dat doel, aan de risico's en aan de marktkosten van de SO, en dit tot de situatie hersteld is, met inbegrip van het opschorten van (een deel van) de Toegangen en Diensten, onverminderd de schadevergoeding en de intresten die op de SO verhaald kunnen worden.

Onverminderd de schadevergoeding en de interesten die op de SO verhaald kunnen worden, kan de NMBS met onmiddellijke ingang eveneens de toegangsrechten van de SO onder het bestaande Stationscontract schorsen in de volgende omstandigheden, mits het sturen van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging:

- a) de SO beschikt niet meer over de rijpaden en/of de wettelijk verplichte certificaten om op het Belgische net te rijden;
- b) de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid opgelegd aan de SO (punt 10. "Verzekering") is niet meer geldig op een bepaald moment tijdens de duur van het Stationscontract en de SO is niet in staat om NMBS een gelijkwaardige verzekeringspolis voor te leggen binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen;
- c) in de hypothese zoals beschreven onder punt 5.5.3, laatste paragraaf.

### **11.3 ONTBINDING DOOR DE SO**

De SO heeft het recht om op elk ogenblik het Stationscontract op te zeggen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan NMBS en met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

## 12. VERTROUWELIJKHEID

NMBS en de SO verbinden zich ertoe alle financiële en andere informatie uitgewisseld tijdens de onderhandelingen, de sluiting en de uitvoering van het stationscontract vertrouwelijk te behandelen. Zij gebruiken die informatie uitsluitend in dat kader. Ze communiceren die niet aan derden, tenzij dat strikt noodzakelijk is voor de goede uitvoering van het Stationscontract. Doet zich dit voor, dan leggen ze de geïnformeerde derden een vertrouwelijkheidsverplichting van dezelfde aard op.

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

- a) de Partij die de informatie aan de andere Partij geleverd heeft, daarmee akkoord gaat;
- b) het geldende recht of de geldende reglementering eist dat die informatie meegedeeld wordt aan derden (bijvoorbeeld voor de communicatie aan overheden) - in dat geval brengt de Partij die de informatie doorgeeft de andere Partij daarvan op de hoogte;
- c) de informatie al beschikbaar is voor derden zonder dat dit te wijten is aan de overtreding van de vertrouwelijkheidsverplichting door een van de Partijen.

De vertrouwelijkheidsverplichting blijft gelden tot vijf jaar na afloop van het Stationscontract voor wat betreft de informatie die in dat kader werd uitgewisseld.



## **13. BIJLAGEN**

- Bijlagen 1 en 2 – Gedetailleerde stationslijst
- Bijlage 3 – Procedures voor PBM-assistentie
- Bijlage 4 – Kaart reizigersnet
- Bijlage 5a – Aanvraagformulier
- Bijlage 5b – Geplande treinhalttes
- Bijlage 6 – Model Stationscontract