

Algemene verkoopvoorwaarden (AV)

Voor de aankoop en het gebruik van de FAIRTIQ-toepassing en elektronische tickets.

I. TOEPASSELIJKE BEPALINGEN

De FAIRTIQ-toepassing maakt het mogelijk om NMBS e-tickets te kopen en om reizen te maken volgens hoofdstuk III. De FAIRTIQ-applicatie assisteert de klant bij de aankoop van elektronische tickets; FAIRTIQ treedt niet op als verkoper. Het vervoerscontract wordt rechtstreeks tussen de NMBS en de klant gesloten. Deze AV bevatten de bepalingen die de relatie regelen tussen de gebruikers van de FAIRTIQ-toepassing, of de houders van elektronische tickets ("de klant"), en de onderneming Fairtiq AG ("FAIRTIQ"), of de partners. Voor het vervoer van personen met e-tickets die via de FAIRTIQ-toepassing zijn gekocht, gelden de tariefbepalingen van de respectieve betrekkingen.

II. FAIRTIQ TOEPASSING

A. Functie en download van de toepassing

De FAIRTIQ-toepassing ("de toepassing") maakt de aankoop van elektronische tickets mogelijk via een incheckprocedure die door de klant moet worden geactiveerd voordat hij aan boord van het vervoermiddel gaat en een uitcheckprocedure nadat hij uit dit vervoermiddel is gestapt. De reisroute van de klant wordt geregistreerd en de toepassing berekent de prijs van het overeenkomstige vervoer na de check-out. De app kan gratis worden gedownload van de platforms Google Play en Apple App Store. Het gebruik van de app is onderworpen aan deze voorwaarden en bepalingen. De gebruiksvoorwaarden van de gebruikte app store blijven geldig.

B. De toepassing gebruiken

Om de applicatie correct te kunnen gebruiken, moet de klant deze vóór de eerste aankoop van een e-ticket downloaden, op zijn of haar mobiele telefoon installeren en overgaan tot de registratie door de volgende informatie te verstrekken: Geldig gsm-nummer; geldig betaalmiddel (zie hoofdstuk III E. Betaalmiddelen); gegevens over het gekozen tarief (bv. 1e/2e klas, eventuele kortingen); persoonsgegevens: voor- en achternaam, geboortedatum, e-mailadres voor verzending van het aankoopbewijs (verplicht / facultatief, afhankelijk van het gebruiksgebied)

Informatie over de klant wordt door FAIRTIQ geregistreerd. De verzamelde informatie wordt alleen aan derden ter beschikking gesteld in het kader van het gebruik of de ontwikkeling van de toepassing. Deze derden zijn met name contractuele partners van FAIRTIQ die verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling, de werking en de actualisering van de applicatie, evenals aanbieders van de betaaldienst. FAIRTIQ houdt zich aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (zie punt IV).

Om veiligheidsredenen worden de betalingsgegevens niet opgeslagen op de telefoon van de klant, maar alleen bij de contractuele dienstverlener van FAIRTIQ, die de betalingsdienst afhandelt. Indien de betaalwijze geblokkeerd is, zal het niet meer mogelijk zijn om met deze kaart via de applicatie een elektronisch ticket te kopen.

Er is geen recht om de applicatie te gebruiken.

C. Licentie

Alle rechten op het verzoek tegen de klant blijven bij FAIRTIQ.

Bij de registratie verleent FAIRTIQ de klant een licentie om de toepassing te gebruiken voor het doel waarvoor ze werd gecreëerd, volgens de functies die ze biedt. Het is verboden om kopieën te maken, sublicenties te verlenen of op enigerlei wijze rechten op de applicatie over te dragen aan derden. Noch de inhoud van de applicatie, noch het materiaal waarop deze is gebaseerd, noch enig deel of element van de inhoud ervan mag worden gewijzigd, vervormd, aangepast, opgesplitst of gecorrigeerd.

D. Annulering

FAIRTIQ heeft het recht het met de klant gesloten licentiecontract te allen tijde op te zeggen en haar toepassing uit de markt te nemen. In het bijzonder behoudt FAIRTIQ zich het recht voor om het gebruik van FAIRTIQ te blokkeren voor klanten die de applicatie niet correct gebruiken.

E. Verwijderen van de gebruikersaccount

FAIRTIQ heeft het recht de gebruikersaccount te verwijderen van een klant die binnen een jaar voorafgaand aan de datum van verwijdering geen reis heeft gemaakt waarvoor een ticket nodig is. Na het verwijderen van de gebruikersaccount moet de klant zich opnieuw inschrijven om nog gebruik te kunnen maken van FAIRTIQ voor het verkrijgen van elektronische tickets voor zijn reizen. De schrapping van de gebruikersaccount van een klant impliceert ook de schrapping van zijn reis- en betalingsgeschiedenis bij FAIRTIQ.

F. Verantwoordelijkheid

FAIRTIQ of de NMBS hebben het recht om op elk moment de gegevens in de aanvraag te wijzigen.

Het gebruik van de applicatie is uitsluitend op risico van de klant. Met name moet de klant er persoonlijk voor zorgen dat zijn mobiele telefoon beschermd is tegen toegang door onbevoegden.

Elke aansprakelijkheid van FAIRTIQ of haar partners voor de inhoud, de functionaliteit en het gebruik van de applicatie, met inbegrip van aansprakelijkheid voor kwaadaardige programma's (malware), is uitgesloten voor zover de wet dit toelaat.

Indien het gebruik van de applicatie of de aankoop van een elektronisch ticket om technische redenen niet mogelijk is, kunnen FAIRTIQ of haar partners niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die hieruit voortvloeit. Het niet functioneren van de applicatie geeft de klant op geen enkele wijze het recht om zonder geldig vervoerbewijs te reizen.

III. ELEKTRONISCHE TICKETS

A. Reeks elektronische tickets

1. E-tickets beschikbaar

- De applicatie kan gebruikt worden om te kopen [verschillende NMBS-vervoersbewijzen](#) in elektronische vorm

Andere biljetten uit het aanbod van de NMBS-tarieven moeten via de andere verkoopkanalen van de NMBS worden gekocht. Voor meer details, zie <https://www.belgiantrain.be/nl>"

Alle e-tickets zijn geldig vanaf het moment dat de check-in is geactiveerd. Het is niet mogelijk om vooraf tickets te kopen.

2. E-tickets voor andere passagiers, honden en fietsen

Het is niet mogelijk om met de app e-tickets te kopen voor meer dan één passagier per traject en mobiele telefoon. Het is ook niet mogelijk om groepstickets of tickets voor honden en fietsen te kopen met de applicatie

B. Geen overdraagbaarheid van elektronische tickets

E-tickets kunnen niet worden overgedragen of doorgestuurd naar een andere mobiele telefoon. Klanten mogen hun mobiele telefoon niet aan anderen ter beschikking stellen voor reizen met e-tickets. Bovendien kunnen e-tickets niet worden doorgegeven of overgedragen naar andere mobiele telefoons.

C. Voorwaarden voor de aankoop van elektronische tickets

Om een e-ticket te kunnen kopen, moet de klant aan de volgende voorwaarden voldoen:

- (1) Hij moet over een geldig betaalmiddel beschikken (zie III E. Betaalmiddelen).

- (2) Zij moeten de FAIRTIQ-applicatie hebben gedownload en geïnstalleerd op hun mobiele telefoon.
- (3) De klant moet beschikken over een werkende mobiele telefoon met het besturingssysteem Android 5.0 (Google) of hoger of iOS 9.0 (Apple) of hoger, zonder root of jailbreak, en een geactiveerde en functionerende SIM-kaart die de ontvangst van mobiele gegevens garandeert wanneer toegang wordt gezocht tot een mobiele telefoonnetwerk. De klant moet ook de geolocatiediensten (optimale nauwkeurigheid) van zijn mobiele telefoon hebben geactiveerd vanaf de check-in procedure tot ten minste de check-out procedure. FAIRTIQ en de NMBS zijn niet aansprakelijk voor de telecommunicatiekosten die eventueel voortvloeien uit het gebruik van de toepassing.
- (4) Het moet de toepassing toegang geven tot gegevens van de ingebouwde bewegingssensoren van het toestel en meldingen vanuit de toepassing kunnen versturen.
- (5) Indien de klant een ontvangstbewijs wenst te ontvangen voor de reis die hij na het gebruik van de toepassing heeft gemaakt, moet een geldig e-mailadres worden ingevoerd. Afhankelijk van het toepassingsgebied kan dit verplicht zijn.
- (6) FAIRTIQ moet de gemaakte en nog niet betaalde reizen kunnen debiteren via de door de klant aangegeven betalingswijze. Als FAIRTIQ niet in staat is voltooide ritten te debiteren, wordt het gebruik ervan geblokkeerd. De blokkering kan alleen worden opgeheven door debitering van de met de betaalmethode gemaakte reizen.
- (7) FAIRTIQ behoudt zich het recht voor de klant uit te sluiten van het gebruik, met name in geval van vermoeden van misbruik. Dit kan gebeuren zonder voorafgaande kennisgeving, maar de klant zal achteraf op de hoogte worden gebracht.
- (8) Indien de klant zich niet aan deze AV houdt, verliest hij het recht om de toepassing te gebruiken.

D. Garantie van technische voorwaarden

De klant is als enige verantwoordelijk voor de capaciteit van zijn mobiele telefoon, de garantie van de technische instellingen en de goede werking van zijn toestel (met inbegrip van de toegang tot het netwerk en de stroomvoorziening).

De klant moet zorgen voor een functionerende dataverbinding, activering van de geolocatiediensten tijdens de in- en uitcheckprocedures, alsmede tijdens de gehele reis, en zorgen voor voldoende lading van de batterij voor de gehele reis. Activering van de energiebesparingsmodus is niet toegestaan. Check-in en check-out procedures zijn niet mogelijk zonder een dataverbinding. Indien de check-in procedure niet mogelijk is door het ontbreken van een verbinding of om andere technische redenen, moet de klant een ticket kopen via een ander verkoopkanaal.

E. Wijze van betaling

De klant moet zich ervan vergewissen dat de door hem gebruikte betaalmiddelen een voldoende limiet of dekking hebben om zijn aankopen te dekken en dat deze niet geblokkeerd zijn. Afhankelijk van het gebruiksgebied zijn verschillende betaalmiddelen geldig. Indien de klant meerdere betaalmiddelen heeft gedeponerd, is FAIRTIQ gerechtigd de aankopen met een secundair betaalmiddel te verrekenen, mits de aankopen niet met het primaire betaalmiddel kunnen worden verrekend.

FAIRTIQ behoudt zich het recht voor om klanten uit te sluiten van het gebruik van bepaalde betaalmethoden. Meer informatie vindt u op <https://support.fairtiq.com/hc/fr> > *Mijn betalingsmethode werd niet aanvaard. Wat is de reden hiervoor?*

F. Geldigheid van het elektronisch ticket

1. Tarief

Behoudens afwijkende bepalingen in deze AV, wordt door de aankoop van een biljet via dit platform een vervoersovereenkomst gesloten tussen de NMBS en de gebruiker van dit biljet. De Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden van de NMBS zijn van toepassing op dit contract. U kunt deze voorwaarden raadplegen op de website [sncb.be](https://www.sncb.be) of in elk station bij het verkooppersoneel.

2. Bijzondere voorwaarden voor elektronische tickets

Elektronische vervoerbewijzen bevatten onder meer de volgende informatie: de tariefgemeenschap, de halte van vertrek, de geldigheid van het vervoerbewijs (datum en uur), de datum en het uur van aankoop en de tariefcategorie.

Het is niet mogelijk om e-tickets te kopen die geldig zijn voor een later tijdstip of een latere datum. Het elektronische ticket is geldig vanaf de check-in procedure. De geldigheid van het ticket eindigt met de check-out procedure. Het is niet mogelijk om de geldigheid van het ticket te verlengen nadat de check-out procedure is voltooid.

De prijs van het via de applicatie gekochte ticket wordt berekend op basis van de check-in en check-out gegevens, de verzamelde locatiegegevens en de geldende tariefregels.

3. Check-in en check-out

De toepassing werkt op basis van check-in en check-out. Het verzamelen van reisgegevens begint wanneer de toepassing wordt geopend. Door het activeren van de overeenkomstige bestelling in de applicatie (check-in procedure), wordt de locatie gemarkeerd en wordt het ticket geldig. Na het deactiveren van de bestelling in de applicatie (check-out procedure), berekent de applicatie de gemaakte reis en de overeenkomstige prijs, en geeft opdracht tot het debiteren van het bedrag dat overeenkomt met het geregistreerde betaalmiddel. De toepassing maakt gebruik van de sensoren die in de mobiele telefoons zijn ingebouwd en van de geïnstalleerde software voor de plaatsbepaling. Met het oog op de goede werking ervan verbindt de klant zich ertoe om bij het gebruik van de toepassing de geolokalisatiefunctie op zijn mobiele telefoon met de grootst mogelijke nauwkeurigheid te activeren of te machtigen (geolokaliseringdiensten (GPS) en Wi-Fi geactiveerd), wanneer de mobiele telefoon bij het opstarten van de toepassing de passende machtiging vraagt. Deze functie moet actief blijven totdat de uitcheckprocedure is voltooid.

De geldigheid van het ticket begint bij de check-in en eindigt bij het begin van de check-out procedure. Het einde van de reis moet worden bevestigd door de check-out procedure. Indien om technische redenen de telefoonverbinding wordt verbroken of de applicatie tijdens de reis (na de check-in procedure) niet meer functioneert (bijv. lege batterij, blokkering van het systeem), wordt na 15 minuten een automatische check-out procedure gestart en is het ticket niet meer geldig. Indien de mobiele telefoon binnen 15 minuten opnieuw wordt ingeschakeld (bv. door het systeem opnieuw op te starten), blijft het ticket geldig tot de klant de check-out procedure uitvoert. Het deactiveren van de trackingdiensten en het activeren van de vluchtmodus zijn niet toegestaan en zullen resulteren in een onmiddellijke automatische check-out procedure.

De registratie van activiteiten- en locatiegegevens eindigt 5 minuten na de check-out procedure. De vertraging in de registratie van de activiteiten- en locatiegegevens dient om het bericht over de check-out voortdurend te verbeteren en zo de dienstverlening van FAIRTIQ aan de klant te optimaliseren. De locatiegegevens die na de check-outprocedure worden verzameld, worden door FAIRTIQ alleen in anonieme vorm geëvalueerd. De geolocatiediensten van de mobiele telefoon die bij het inchecken zijn geactiveerd, mogen in geen geval tussen het moment van inchecken en het moment van uitchecken worden gewijzigd.

De klant voert de incheckprocedure uit via de applicatie op zijn mobiele telefoon net voordat hij aan boord gaat van het vervoermiddel of de zone binnengaat waar het vervoerbewijs vereist is op de halte of het station. Hij/zij dient zich ervan te vergewissen dat de klasse (1e of 2e) en het tarief (vol tarief of gereduceerd tarief) overeenstemmen met de in de applicatie geconfigureerde parameters. Incheckprocedures die worden uitgevoerd nadat de klant in het voertuig is gestapt, zijn niet geldig. In dat geval is ook het bijbehorende elektronische vervoersbewijs ongeldig en wordt de klant geacht zonder geldig vervoersbewijs te reizen.

Voor de check-in procedure moet rekening worden gehouden met een extra vertraging voor de aankoopprocedure indien de netwerkprestaties laag zijn (bv. EDGE, E, GPRS).

De succesvolle check-in procedure en dus de geldigheid van het ticket worden bevestigd door de applicatie op het scherm van de mobiele telefoon.

Als de incheckprocedure om technische redenen niet mogelijk is, verschijnt een overeenkomstige melding op het scherm van de mobiele telefoon. In dat geval moet de klant een geldig vervoerbewijs kopen via een ander verkoopkanaal, anders wordt hij/zij beschouwd als een passagier zonder geldig vervoerbewijs.

Onmiddellijk na het einde van de reis, na het uitstappen uit het vervoermiddel, of na het verlaten van de zone waar het vervoerbewijs vereist is, moet de klant de check-out procedure aan de halte of het station inleiden.

De geldigheid van het ticket eindigt met de check-out procedure. Als de klant op een andere trein moet overstappen om de reis voort te zetten, hoeft hij bij de overstap niet uit te checken. De check-out procedure is pas nodig nadat de hele reis is voltooid. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig in gang zetten van de check-out procedure. FAIRTIQ of de NMBS zijn niet aansprakelijk voor de kosten die worden gemaakt door een klant die de check-out procedure niet tijdig in gang heeft gezet.

Indien de applicatie met behulp van de in de mobiele telefoon geïntegreerde sensoren vaststelt dat de klant waarschijnlijk klaar is met zijn reis, maar dat de klant nog niet is begonnen met de check-out procedure, signaleert de applicatie dit met een bericht op de mobiele telefoon en informeert de klant dat hij waarschijnlijk de check-out procedure is vergeten. De weergave van de waarschuwing is echter afhankelijk van de voorwaarde dat de gast meldingen op zijn mobiele telefoon toestaat. De check-out procedure blijft de verantwoordelijkheid van de gast. Indien de waarschuwing voor het uitchecken op het verkeerde moment wordt weergegeven of niet wordt weergegeven, heeft dit geen invloed op de verantwoordelijkheid van de gast om de uitcheckprocedure tijdig in gang te zetten.

Indien om technische redenen de uitcheckprocedure aan het einde van de rit niet kon worden gestart, moet de klant onmiddellijk contact opnemen met de gezamenlijke klantendienst van FAIRTIQ en de NMBS, met vermelding van het traject, de plaats en het uur van het einde van de rit en het ritnummer. Dit geldt ook voor eventuele klachten.

G. Controle van het elektronisch ticket

1. Elektronische ticketregistratie

Alle elektronische tickets worden elektronisch en centraal door FAIRTIQ geregistreerd. De klant ontvangt een elektronische kopie van het ticket op zijn mobiele telefoon.

Het is de klant niet toegestaan de elektronische kopie van het vervoerbewijs voor het einde van de reis te wissen. Bovendien mag hij/zij deze niet doorsturen of overdragen naar een andere mobiele telefoon.

2. Controle

De klant moet de mobiele telefoon aan het controlepersoneel tonen en desgevraagd alle controle-elementen (via het ticketpictogram) en alle weergaveniveaus (bv. gedetailleerde weergave) weergeven. Het controlepersoneel is gemachtigd om tijdens dezelfde reis herhaalde controles uit te voeren.

Elke machtiging voor reizen tegen gereduceerd tarief moet, indien van toepassing, samen met de mobiele telefoon worden overgelegd. Op verzoek van het screeningpersoneel moet de mobiele telefoon voor screeningdoeleinden worden overhandigd. Het screeningspersoneel is gemachtigd de mobiele telefoon te gebruiken voor een gebruikscntrole. De klant moet de instructies van het controlepersoneel opvolgen.

Om de controle te vereenvoudigen beveelt FAIRTIQ aan standaardwaarden in te stellen voor de schrijfstijl, de lettertypes en de lettergrootte. De klant is volledig verantwoordelijk voor alle andere instellingen, indien het e-ticket geheel of gedeeltelijk onleesbaar is.

Indien de klant niet in staat is het e-ticket op alle displayniveaus en met alle controle-elementen te tonen, of indien een e-ticket niet kan worden gecontroleerd wegens een gebrekkige update of werking van de mobiele telefoon, of wegens een onleesbaar scherm of onleesbare lettertype-instellingen, zal de klant worden behandeld als een passagier zonder geldig vervoerbewijs. E-tickets kunnen niet met terugwerkende kracht worden voorgelegd.

H. Passagiers zonder ticket

Als u op het Fairtiq-platform geen geldig of controleerbaar elektronisch ticket kunt voorleggen, zijn de bepalingen van artikel 5.4 van de Algemene vervoervoorwaarden van de NMBS van toepassing. U kunt ze raadplegen via deze link <https://www.belgiantrain.be/fr/support/terms-and-conditions-for-transport>

I. Geen veranderingen, geen ruilingen

E-tickets die via de app zijn gekocht, kunnen niet worden gewijzigd of omgewisseld.

J. Vergoeding in geval van klachten van klanten

Indien de klant na de reis vaststelt dat hem een onjuist tarief is aangerekend door de applicatie, moet hij dit binnen 12 maanden na de datum van de reis melden aan de klantendienst via het contactformulier dat beschikbaar is in de applicatie. Indien de gezamenlijke klantendienst van FAIRTIQ en de NMBS vaststelt dat buiten hun schuld een onjuist tarief aan de klant werd aangerekend, wordt het verschil tussen het juiste en het aangerekende tarief terugbetaald. FAIRTIQ of de NMBS zijn niet verplicht de prijs van het vervoerbewijs geheel of gedeeltelijk terug te betalen indien de klant de afrekeningsprocedure niet of niet tijdig in gang heeft gezet.

IV. PROMOTIES EN ACTIES

Promoties en acties zijn beperkt in tijd en ruimte. De klant heeft geen enkel recht om te profiteren van acties of promoties in verband met de producten en diensten van FAIRTIQ.

V. WIJZIGINGEN IN TARIEVEN EN GSM

FAIRTIQ kan de gegevens in de aanvraag te allen tijde wijzigen.

FAIRTIQ kan deze AV te allen tijde wijzigen. Elke wijziging van de AV wordt van kracht wanneer de klant deze aanvaardt als onderdeel van een update van de applicatie of in een andere vorm. Indien de klant de wijziging van de AV niet aanvaardt, verliest hij het recht om de toepassing te gebruiken.

Wijzigingen aan de vervoersvoorwaarden en aan de tarieven zijn eveneens geldig zonder akkoord van de klant, voor zover het gaat om reglementaire bepalingen die tot de bevoegdheid van de NMBS behoren.

VI. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

De relatie tussen FAIRTIQ en de klant wordt uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

Brussel is de enige bevoegde rechtbank voor elk geschil tussen FAIRTIQ en de klant.

VII. VRAGEN EN ONDERSTEUNING, FAIRTIQ KLANTENDIENST

Indien u vragen heeft over de aanvraag, kunt u contact opnemen met de contactpunten die vermeld staan op www.fairtiq.com of met de vermelde klantendienst, of gebruik maken van het contactformulier op de aanvraag.

VIII. SCHEIDBAARHEIDCLAUSULE

Indien één of meer bepalingen van deze versie ongeldig zijn of worden, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De ongeldige bepaling wordt zo spoedig mogelijk vervangen door een andere bepaling die de economische inhoud van de ongeldige bepaling zo dicht mogelijk benadert.