

# Conditions de vente aux guichets (trafic intérieur et transfrontalier)

## Article 1 – Coordonnées de la SNCB

§1. Identification : Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « SNCB »), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél. : 02 528 28 28 (7 jours sur 7 de 7 h 00 à 21 h 30 ; tarification nationale ordinaire)

E-mail : Via le formulaire de contact disponible sur [sncb.be](http://sncb.be).

## Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport ou un autre produit au guichet, vous reconnaissez être capable de contracter au sens du Code civil.

## Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport ou un autre produit au guichet, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB s'appliquent à ce contrat. Vous pouvez consulter ces conditions sur notre site internet [sncb.be](http://sncb.be) ou dans chaque gare avec du personnel de vente.

§3. En achetant un autre produit au guichet, des conditions spécifiques à l'utilisation de ce produit peuvent être d'application.

## Article 4 – Conditions d'achat

§1. Suite à votre achat, il vous incombe de vérifier immédiatement, le cas échéant en présence du vendeur, que votre titre de transport ou votre autre produit a été établi selon vos indications et répond à vos besoins (type de produit, date, données personnelles...).

§2. Les produits perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§3. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit.

§4. Les règles relatives aux conditions d'utilisation et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.

## Article 5 – Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, nous vous informons que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.



## Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport sont établis TVA incluse.

§2. Les modes de paiement acceptés sont consultables aux guichets.

## Article 7 – Refus de vendre, suspension ou conditions supplémentaires pour conclure l'achat

La SNCB se réserve le droit de refuser ou de suspendre une demande ou de la soumettre à des conditions supplémentaires lorsque :

- l'information fournie lors de la demande s'avère incomplète ou incorrecte ;
- la SNCB soupçonne une forme de fraude ou de dol, par exemple lorsque l'identité du client est douteuse ou éventuellement incorrecte.

## Article 8 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SNCB comprend que votre vie privée soit importante pour vous et met tout en œuvre pour la respecter. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées par la SNCB et, sans votre accord, ne seront jamais transmises à des tiers qui les utiliseraient pour vous proposer leurs propres produits ou services.

§2. À partir du moment où :

- vous commandez une carte MOBIB ou une carte-mère, vous achetez un titre de transport nominatif ou un autre produit ou service connexe ;
- vous payez des indemnités forfaitaires du fait d'une irrégularité ;
- vous régularisez l'oubli de votre abonnement ;
- vous réservez un service ou une assistance ;
- vous contactez la SNCB ;
- vous donnez votre accord pour recevoir la newsletter de la SNCB et/ou d'autres informations sur les produits et services offerts par la SNCB ;

des données à caractère personnel sont demandées, et/ou collectées par la SNCB, parmi lesquelles, selon le cas, vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse e-mail, âge et sexe.

§3. Ces données à caractère personnel sont utilisées :

- en vue de vous fournir un titre de transport nominatif, un produit ou un service connexe, et, le cas échéant, des informations complémentaires à cet égard, en vue de suivre les produits ou services correspondants, et de garantir le service après-vente ;
- en vue de vous permettre de payer des indemnités forfaitaires dans le cadre d'une irrégularité, ce qui correspond à l'intérêt légitime de la SNCB ;
- en vue de vous permettre de régulariser l'oubli de votre abonnement. (dans ce cas, vos coordonnées seront conservées, à des fins de lutte contre la fraude), ce qui correspond à l'intérêt légitime de la SNCB ;
- en vue de pouvoir vous fournir le service ou l'assistance demandée ;



- en vue de pouvoir traiter votre question, message ou demande le cas échéant ;
- en vue de vous faire parvenir, moyennant votre accord, des newsletters ou des propositions commerciales sur les produits et services de la SNCB et vous faire participer à nos enquêtes de satisfaction sur les produits et services proposés par la SNCB ;
- en vue d'améliorer constamment la prestation de services proposée et de l'adapter à vos besoins, ce qui correspond à l'intérêt légitime de la SNCB ;
- en de vue de vous informer sur les produits et services que vous avez acquis et de vous faire participer à des études de marché, ce qui correspond à l'intérêt légitime de la SNCB.

§4. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers, entre autres, aux fins suivantes :

- à des tiers qui travaillent exclusivement pour la SNCB et n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche ;
- Dans le cadre de l'utilisation d'une carte MOBIB valable sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport valable sur le réseau de plusieurs opérateurs belges de transports publics, les données à caractère personnel sont échangées entre les opérateurs concernés. Il s'agit d'informations personnelles du titulaire de la carte MOBIB et celles relatives à la carte MOBIB et au titre de transport. Cet échange doit permettre à l'opérateur concerné de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), de gestion de la fraude, de la gestion technique et de la gestion de la clientèle. Les obligations légales relatives à la protection de la vie privée sont respectées lors de cet échange. Ces tiers agissent en tant que « responsables de traitement » pour les traitements de ces données dans leur système, conformément à leur politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc à la politique de protection de la vie privée de ces tiers qui est d'application (disponible sur le site internet des différents opérateurs de transport public belges).
- aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes.

§5. Ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc aussi à la politique de protection de la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§6. Nous conservons vos données jusqu'à ce vous nous demandiez de les supprimer et que plus aucune raison ne justifie le fait de les conserver.

§7. Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct. Si vous ne souhaitez plus que nous donnions suite à votre demande, vous pouvez également révoquer votre consentement d'utiliser vos données dans ce but. Vous avez par ailleurs le droit de réclamer vos données, de les faire adapter et éventuellement, dès qu'il n'existe plus aucune raison fondée de traiter ces données à caractère personnel, de les faire supprimer. Vous pouvez également demander à la SNCB de ne plus traiter vos données à des fins spécifiques. Envoyez votre demande écrite accompagnée d'une preuve d'identité au Service Clientèle SNCB, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou à l'adresse e-mail [privacy@b-rail.be](mailto:privacy@b-rail.be).

§8. Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer par courrier via DPO, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou par e-mail à [dataprotectionofficer@b-rail.be](mailto:dataprotectionofficer@b-rail.be). Si vous avez encore des plaintes par après, vous pouvez vous adresser à l'Autorité pour la protection des données.

§9. Toutes les informations sur le traitement de vos données par la SNCB se trouvent sur [www.sncb.be/privacy](http://www.sncb.be/privacy) ou peuvent être obtenues sur demande aux guichets.



## Article 9 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.

