



CONDITIONS GENERALES ACCES AUX ESPACES BILLETIERE



Table des matières

1. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	4
2. CADRE DE REFERENCE	4
2.1 LA CONCESSION	4
2.2 AMÉNAGEMENT DE LA CONCESSION	4
2.3 ETAT DES LIEUX CONTRADICTOIRE D'ENTRÉE ET DE SORTIE D'UN ESPACE DE CONCESSION	5
2.4 ENTRETIENS ET RÉPARATIONS	6
2.5 CONTRÔLE, ACCÈS ET VISITE DE LA CONCESSION PAR LA SNCB	7
2.6 PROTECTION ET PRÉVENTION INCENDIE	7
2.7 MODIFICATION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION PAR LA SNCB	10
2.8 MODIFICATION DE L'AMÉNAGEMENT DE LA CONCESSION	10
2.9 HEURES D'OUVERTURE – JOURS D'OUVERTURE	11
2.10 DURABILITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIALE	11
3. RESPECT DE LA REGLEMENTATION	11
3.1 HIÉRARCHIE DES NORMES ET RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES	11
3.2 DOCUMENTS CONTRACTUELS	12
3.3 NATURE DES DROITS OCTROYÉS À L'EF ET EXCLUSION DES LOIS SUR LES BAUX À RÉSIDENCE PRINCIPALE, LES BAUX COMMERCIAUX, LES BAUX À FERME, L'EMPHYTÉOSE, LE DROIT DE SUPERFICIE ET DU DROIT D'EXCLUSIVITÉ	12
3.4 MODIFICATION UNILATÉRALE DU CONTRAT ESPACES BILLETTERIE	12
3.5 OBTENTION DES PERMIS NÉCESSAIRES	13
4. FACTURATION	13
5. PAIEMENT	14
5.1 DÉLAI DE PAIEMENT DES FACTURES	14
5.2 CONTESTATION DE LA FACTURE	14
5.3 CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT	14
6. RESPONSABILITE	14
6.1 PRINCIPES	14
6.2 BIEN SITUÉ À PROXIMITÉ D'UNE LIGNE FERROVIAIRE EN SERVICE	15
6.3 CAS PARTICULIERS	15
7. GARANTIE BANCAIRE	17
7.1 PRINCIPE	17
7.2 ADAPTATION DE LA GARANTIE BANCAIRE	17
8. ASSURANCE	17
9. DUREE ET RESILIATION	18
9.1 DURÉE	18
9.2 SUSPENSION	19
9.3 RÉSILIATION PAR L'EF	19
9.4 RÉSILIATION PAR LA SNCB	20
9.5 DÉDOMMAGEMENT	21



10. FORCE MAJEURE	21
10.1 DÉFINITION.....	21
10.2 EFFETS.....	21
11. CONFIDENTIALITE.....	22
12. AUTRES DISPOSITIONS	22
12.1 CESSIBILITE ET SOUS-CONCESSION	22
12.2 ALIENATION DE LA CONCESSION	23
12.3 UTILISATION ILLICITE	23
12.4 L'IMAGE DE LA GARE	23
12.5 PUBLICITE	24
12.6 VIE PRIVEE	25
12.7 CYBERSÉCURITÉ	25
12.8 FAILLITE ET LIQUIDATION	25
12.9 LITIGE	26
12.10 COUTS, DROITS, HONORAIRES	26
12.11 ELECTION DE DOMICILE	26
12.12 REPRESENTATION DE LA SNCB	26



1. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Cas d'extrême urgence	Urgence (incident, accident, dégât ou acte de vandalisme ou de malveillance) mettant en péril la sécurité des personnes et des biens ; l'EF devra en informer le Site Manager et le Security Operations Center
Cas d'urgence	Urgence (incident, accident, dégât ou acte de vandalisme ou de malveillance) ne mettant pas en péril la sécurité des personnes et des biens ; l'EF devra en informer le Site Manager ou le SOC
RGIE	Règlement Général sur les Installations Electriques
RGPT	Règlement Général pour la Protection du Travail
Site Manager	Le gestionnaire de la gare concernée
SOC	Security Operations Center

2. CADRE DE REFERENCE

2.1 La Concession

L'EF supporte seule le risque lié à l'exploitation commerciale. En outre, l'EF est seule responsable de la qualité de sa prestation de services. Elle veillera à la contrôler périodiquement, qu'elle exploite sa Concession elle-même, via du personnel ou des préposés.

Le bien ou l'espace est mis à disposition dans l'état dans lequel il se trouve, connu de l'EF qui reconnaît explicitement avoir une connaissance complète de l'état du bien, avec tous ses avantages et inconvénients, tous les vices visibles et cachés, sans aucune garantie quant à son contenu, avec toutes servitudes actives et passives.

2.2 Aménagement de la Concession

La Concession est mise à disposition dans l'état dans lequel elle se trouve. L'EF prend à sa charge tous les travaux d'aménagement, de finition, de parachèvement et d'équipements.

Si des travaux préalables à la mise à disposition doivent être effectués par la SNCB dans la Concession, ceux-ci seront à charge de l'EF suivant la procédure et dans l'ordre qui suit:

1. demande à la SNCB de réaliser certains travaux;
2. étude de faisabilité par la SNCB;
3. offre par la SNCB;
4. accord écrit de l'EF vis-à-vis de l'offre de la SNCB;
5. début des travaux.

Par ailleurs, toute modification de l'aménagement de la Concession doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de la SNCB. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier technique comprenant notamment un descriptif précis des travaux, des plans détaillés et un planning d'exécution.



Les travaux ne peuvent démarrer qu'après approbation préalable et écrite de la SNCB. Les travaux sont effectués par l'EF, ou ses sous-traitants, et à ses frais, sauf dispositions contraires entre les parties. A la fin des travaux, l'EF communique à ses frais à la SNCB les plans as-built des aménagements réalisés (plans d'architecture et plans des installations techniques) ainsi que toutes les attestations de conformité nécessaires.

Lors de la réalisation des modifications autorisées, la SNCB peut demander à ce qu'il soit procédé à un état des lieux intermédiaire contradictoire, et ce aux frais de l'EF.

En cas de réalisation de modifications pour lesquelles la SNCB n'a donné aucune autorisation, la SNCB se réserve le droit de (faire) détruire ces modifications aux frais de l'EF et sans aucun dédommagement ni mise en demeure préalable.

Dans toute la gare, il est important que l'agencement soit logique, que l'accessibilité soit bonne et que les lignes de vue soient dégagées afin que les voyageurs puissent se déplacer facilement, en toute sécurité et de manière efficace vers et depuis les quais. L'EF contribue à l'équilibre de la gare en concevant et en gérant les espaces de billetterie. Une attention particulière est accordée aux façades des concessions dans la gare, car c'est là que s'opère la transition entre la concession et les espaces publics de la gare. Pour ce faire, l'EF tient compte des directives du document "Manuel des façades", qui peut être obtenu sur simple demande auprès de la SNCB et, le cas échéant, pour la gare où l'espace de billetterie doit être installé.

L'EF est informée du fait que le bien peut être traversé par des conduites, des canalisations, des câbles ou des conduites d'air comprimé, et accepte les risques liés à leur présence éventuelle.

L'EF doit prendre tous les contacts nécessaires avec les sociétés, autorités et instances compétentes, y compris le GI et la SNCB, afin d'obtenir des renseignements sur la présence et, le cas échéant, l'emplacement des conduites, canalisations, câbles ou conduites d'air comprimé.

S'ils doivent être déplacés, adaptés ou enlevés, l'EF devra prendre seule, toutes les dispositions y afférentes tout en tenant la SNCB informée. La SNCB n'intervient pas dans les frais, les indemnités ou charges qui pourraient en découler.

L'EF est considérée comme seule responsable en cas de dégâts à ces installations à la suite de travaux et/ou de l'utilisation du bien.

2.3 Etat des lieux contradictoire d'entrée et de sortie d'un espace de concession

Avant l'entrée en vigueur du contrat, un état des lieux contradictoire d'entrée est établi en présence des deux parties et, s'ils existent, les compteurs sont relevés par un expert externe indépendant chargé d'établir l'état des lieux. L'EF peut choisir de se faire assister par son propre expert, dont elle supporte elle-même les frais. Cet état des lieux fait partie intégrante du contrat d'espace de billetterie. A la demande des Parties, un état des lieux intermédiaire des espaces peut également être établi en cours d'occupation (p.ex. après la mise en place de la Concession par l'EF).



La SNCB détermine les conditions de remise en état de la Concession à la fin du Contrat d'Espace Billetterie ou en cas de résiliation anticipée. Par défaut, l'EF doit remettre la Concession dans son état d'origine conformément à l'état des lieux d'entrée et/ou à tout état des lieux intermédiaire. La Concession doit être exempte de toutes constructions, fondations, décombres ou vestiges de toute nature, et en bon état de réparation et d'entretien de toute nature. Si tel n'est pas le cas, la SNCB peut s'en charger elle-même ou en charger un tiers, aux frais et aux risques de l'EF. La SNCB a toutefois le droit, à la fin du contrat des espaces de billetterie, de revendiquer ou d'accepter par écrit de devenir propriétaire, à titre gratuit, des investissements mobiliers réalisés par l'EF et devenus immeubles par destination ou adjonction, ainsi que des investissements immobiliers, sans que l'EF puisse s'y opposer ou réclamer des dommages-intérêts, sauf convention contraire entre les parties.

Avant la restitution des clés par l'EF (que le terme final du contrat soit atteint ou non), un état des lieux de sortie sera effectué, ainsi qu'une analyse contradictoire tenant compte de l'état initial de l'espace et des éventuels états des lieux intermédiaires.

Un expert externe indépendant désigné par la SNCB établira les descriptions de l'espace, en présence et avec l'accord de la SNCB et de l'EF et/ou de son propre expert, dont il supportera le coût.

Le coût des états des lieux d'entrée et de sortie sera supporté à parts égales par la SNCB et le Concessionnaire. Après la réalisation de l'état des lieux, la moitié du coût sera facturée par la SNCB à l'EF.

A défaut d'accord sur le contenu de l'état des lieux d'entrée et/ou de sortie, les deux Parties désigneront un expert immobilier figurant sur la liste ABEX. Chacune des Parties supportera la moitié des frais à cet effet.

Le placement et le retrait d'un automate de billets ou d'une borne de validation ne font pas l'objet d'un état des lieux contradictoire.

2.4 Entretiens et réparations

L'EF s'engage à utiliser la Concession en bon père de famille, à la gérer et à la maintenir à tout moment en bon état d'entretien, de réparation et de propreté, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

A cette fin, elle exécutera ou fera exécuter régulièrement, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux d'entretien et de réparation requis, conformément aux conditions, délais et règles de sécurité imposées par la SNCB. Si l'EF ne respecte pas les obligations de réparation et d'entretien qui lui incombent, malgré une mise en demeure écrite préalable, la SNCB se réserve le droit pour autant que nécessaire, d'exécuter elle-même les travaux ou de les faire exécuter aux frais, risques et périls exclusifs de l'EF. Ces frais sont exigibles sur simple présentation de la facture.

L'EF signalera, dans les plus brefs délais, tout incident, accident, dégât ou acte de vandalisme ou de malveillance qui nécessite des réparations à charge de la SNCB au Site Manager (durant les heures de bureau) ou au Security Operations Center (en dehors des heures de bureau), et ce, sous peine d'être tenue pour responsable des dégradations, des dégâts et de toutes conséquences dommageables en l'absence d'information.



En cas d'extrême urgence (tout incident, accident, dégât ou acte de vandalisme ou de malveillance mettant en péril la sécurité des personnes et des biens), l'EF signalera les faits dans les plus brefs délais, au Site Manager (durant les heures de bureau) **et** au Security Operations Center.

Sans préjudice de l'article 9.4, b, 7, les travaux effectués dans la Concession ou dans la gare où se trouve la Concession, ne peuvent donner lieu à une résiliation de la part de l'EF ni à un quelconque dédommagement ou diminution de rétribution, sauf accord contraire des parties.

2.5 Contrôle, accès et visite de la Concession par la SNCB

L'EF autorise la visite du personnel du gestionnaire de gare SNCB ou de toute personne désignée par celle-ci et ce, sans dédommagement. Ces visites seront annoncées au moins 7 jours à l'avance sauf en Cas d'urgence. La SNCB décide seule du caractère urgent. Ces visites servent notamment à contrôler l'état du bien, la gestion en bon père de famille, les installations techniques ou le respect des conditions liées à la Concession.

Pour ce faire, la SNCB est autorisée à demander la consultation des documents et attestations auprès de l'EF ou de toute autre instance.

2.6 Protection et prévention incendie

L'EF est responsable de la sécurité dans la Concession. En cas d'accidents, de dommages, de vols ou d'actes de violence, l'EF en informera la SNCB ainsi que les instances compétentes dans les plus brefs délais. Les personnes de contact à cet égard sont visées dans le Contrat Espaces Billetterie.

Protection de la Concession – accord de collaboration

La SNCB a le droit de se charger de la surveillance de la Concession: soit par l'intervention de son service de sécurité (SECURAIL), soit dans le cadre d'un contrat, par la désignation de sociétés privées de sécurité.

Conformément à l'article 13.1 de la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière, le service de sécurité de la SNCB (SECURAIL) est habilité à exercer ses compétences à l'intérieur de la Concession, ce par le biais d'un accord de collaboration avec l'EF. Cet article constitue l'accord de collaboration.

Dans le cadre de cette collaboration, la SNCB se limite, via son service de sécurité, à la gestion de l'alarme incendie et à l'intervention en cas d'urgence.

Intervention en cas d'urgence

Dans les limites imposées par la loi, le service de sécurité de la SNCB, SECURAIL, peut apporter son aide aux personnes qui sont en danger ou si des flagrants délits sont commis à l'intérieur de la Concession. SECURAIL n'exerce pas de services de gardiennage traditionnels en faveur de la Concession.



Dès que l'EF est confrontée à des problèmes de sécurité, elle peut avertir le SOC au numéro 0800/30230. Le SOC avertit la police et/ou les services de secours. Si l'intégrité physique des personnes est menacée, SECURAIL peut également envoyer une patrouille sur place en fonction de leur disponibilité.

Installation anti-effraction et éclairage des vitrines

L'EF doit veiller à ce que son installation anti-effraction réponde aux exigences légales. Elle assume la responsabilité d'une protection efficace de la Concession et garantit la SNCB contre les actes de vandalisme, les tentatives d'effraction, etc.

Cette installation – contrairement à la détection incendie – peut uniquement être équipée d'une « alarme silencieuse » (pas de sirènes) et d'un signal lumineux.

Les vitrines des Concessions doivent être correctement éclairées pendant les heures d'ouverture. En dehors des heures d'ouverture et pendant les périodes de congé, les espaces doivent également faire l'objet d'un éclairage minimum afin de maintenir le caractère attractif et le sentiment de sécurité dans la gare.

Une attention spécifique doit être accordée à l'éclairage des étalages.

L'EF doit prévoir un éclairage de secours en cas de panne d'électricité.

Lorsqu'elle prend possession de la Concession, l'EF est tenue de remettre à ses frais un double de la clé du local sous enveloppe fermée au Site Manager, de telle sorte que la Concession soit accessible en cas d'urgence. Toute négligence de l'EF quant à la remise de la clé peut engager sa responsabilité.

Prévention incendie

L'EF respectera les dispositions suivantes:

- les dispositions du RGPT, du RGIE et toutes les prescriptions en matière de prévention incendie qui lui sont imposées par l'Equipe Fire Safety de la SNCB. Les procédures de sécurité incendie du bâtiment concerné sont délivrées par le responsable local (Dirigeant de la prévention incendie de la gare) ou le Site Manager;
- les installations d'eau, de gaz, d'air conditionné, de chauffage et d'électricité doivent être contrôlées et entretenues par un organisme de contrôle reconnu par l'Etat et des sociétés d'entretien certifiées;
- les dispositions supplémentaires prescrites dans l'avis SNCB après soumission des plans de conception et d'exécution;
- le Code sur le bien-être au travail, livre III, titre 3 - Prévention des incendies sur les lieux de travail;
- les prescriptions légales en matière d'entreposage de produits, compte tenu des dispositions du RGPT, en particulier de son article 52, et du Code sur le bien-être au travail, Livre III, Titre 5 - Lieux de stockage des liquides inflammables;
- l'EF dresse un dossier de prévention incendie reprenant entre autres, une copie des attestations de réception et d'entretien des appareils qui nécessitent un contrôle, en ce compris le système sprinkler (si applicable), les extincteurs, le système de détection incendie, les installations électriques (tableaux de basse tension), les systèmes de gaz,



d'air conditionné et de chauffage. L'EF veille à ce que ce dossier soit conservé dans la Concession et qu'il puisse être présenté, sur demande, au Site Manager de la SNCB.

Suivant les prescrits locaux ou la réalité des lieux, l'EF peut être contrainte de prévoir que le bien donné en Concession soit relié au système de sprinkler existant ou éventuellement équipé d'un autre système d'extinction automatique.

Chaque EF est tenue d'installer un matériel compatible à l'installation de la SNCB et de s'y raccorder.

Tous problèmes liés aux installations de sprinkler ou d'extinction et au système de détection d'incendie doivent immédiatement être signalés à la SNCB.

La concession doit être équipée des détecteurs d'incendie, boutons d'alarme incendie et sirènes nécessaires conformément à la NBN S 21-100-1&2 et conformément à la note SNCB 2020/003/B-ST.15, reliés au système de détection d'incendie de la gare. Les installations de l'EF devront être contrôlées annuellement par un organisme de contrôle certifié, suite à quoi une copie des preuves du contrôle sera gardée dans la Concession dans le dossier prévention incendie. De plus, elle en remet une copie au Site Manager de la SNCB.

L'EF prévoira également des disjoncteurs automatiques et un différentiel de terre automatique au départ de l'installation électrique.

Dans le bien donné en Concession, l'EF devra faire installer et agréer (par un organisme d'agrément reconnu par l'Etat), à ses frais, les extincteurs automatiques et manuels légalement requis, via son propre fournisseur.

Il appartient à l'EF de faire appel à une entreprise certifiée pour le placement et le contrôle des extincteurs.

L'EF est tenue de prendre en charge l'obligation de:

- faire placer les extincteurs adéquats (ceux-ci doivent rester accessibles à tout moment);
- faire contrôler et entretenir annuellement les extincteurs;
- l'installation d'une signalisation de sécurité et de santé conformément au Codex sur le bien-être au travail, livre III, titre 6, y compris les itinéraires d'évacuation, les sorties de secours et les extincteurs;
- respecter toutes autres obligations en lien avec la sécurité incendie.

L'EF doit garder une copie des attestations d'agrément dans la Concession dans le consigne de prévention des incendies et en fournir une copie au Site Manager de la gare concernée.

L'usage d'appareils de chauffage portatifs (type booster ou canon à air chaud) est interdit.

L'EF doit en tout temps accorder l'accès à ses installations à l'Equipe Fire Safety de la SNCB ou au conseiller du service de prévention incendie de la Ville. Elle accepte également que son exploitation soit inspectée au moins une fois par an par un Expert de l'Equipe Fire Safety de la



SNCB. Les remarques formulées par ce dernier sont contraignantes et doivent être respectées sans délai.

Le non-respect des prescriptions précitées sera considéré par la SNCB comme un manquement grave de l'EF à ses obligations contractuelles au sens de l'article 9.4 a.1.

Gestion de l'alarme incendie

La SNCB est habilitée à pénétrer dans une Concession lors du déclenchement d'une alarme. Tant pour limiter les dommages dans la gare que pour permettre l'exécution des mesures de sécurité (par exemple évacuation), il est important pour la SNCB de pouvoir intervenir dans la Concession dans un laps de temps très réduit.

Les détecteurs et les boutons-poussoirs de la Concession sont reliés au système de détection d'incendie de la gare. Les alarmes de ces systèmes sont gérées par les salles de contrôle. Lorsqu'un détecteur ou un bouton-poussoir est activé dans la Concession, les opérateurs des salles de contrôle s'efforcent de contacter les services d'intervention. Les coordonnées nécessaires du Concessionnaire (même en son absence) sont donc nécessaires. La gestion des alarmes est considérée comme une obligation de moyens. Le SOC ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'intervention des services d'intervention, même si l'EF n'est pas joignable.

2.7 Modification des conditions d'exploitation par la SNCB

L'EF reconnaît à la SNCB le droit d'apporter toute modification qu'elle juge utile au niveau des mouvements de voyageurs (fermeture et ouverture des entrées et sorties, aménagement des espaces publics dans les gares, modification des heures/jours d'ouverture des gares, etc.) sans que ces modifications puissent donner lieu à un dédommagement ou à la réduction de la rétribution.

2.8 Modification de l'aménagement de la Concession

Sauf autorisation écrite préalable de la SNCB, il est interdit à l'EF d'ériger une construction ou une installation technique, même démontable, ou d'apporter des modifications à la Concession. La SNCB se réserve le droit de faire supprimer, aux frais exclusifs de l'EF, après mise en demeure par lettre recommandée, toute installation qui aurait été établie sans autorisation.

Si la SNCB accorde une telle autorisation, cela ne dispense aucunement l'EF d'obtenir à ses frais auprès des autorités compétentes et ce, avant toute mise en œuvre, tous les permis nécessaires prescrits par les lois et règlements en la matière, et ce, sans préjudice de l'article 3.1.

L'EF ne peut pas déplacer les distributeurs automatiques sans l'accord préalable de la SNCB. Des raisons de service motivées peuvent amener la SNCB à déplacer les automates de billets ou les bornes de validation pendant la durée du Contrat.

Le modèle, la disposition et la couleur des automates de billets ou des bornes de validation doivent s'adapter correctement aux machines afin d'éviter les coins sales et de cacher les connexions électriques et doivent être suffisamment robustes et résistants au vandalisme. Si



L'EF ne fournit pas de module intégré, la SNCB peut, dans la mesure où cela est techniquement possible, demander à l'EF de fournir un module intégré adéquat à ses propres frais.

2.9 Heures d'ouverture – jours d'ouverture

Les horaires d'ouverture normales sont mentionnées à l'annexe 2 du SPSA. En cas de modification exceptionnelle de ces horaires publiés, la SNCB en avisera l'EF 3 mois à l'avance par envoi d'un email avec accusé de réception.

2.10 Durabilité et responsabilité sociale

La SNCB s'est engagée dans un plan global de développement durable avec des objectifs ambitieux, notamment en matière de réduction des déchets et de consommation d'énergie. L'EF tient compte des lignes directrices du document "Durabilité et responsabilité sociale", qui peut être obtenu auprès de la SNCB sur simple demande.

3. RESPECT DE LA REGLEMENTATION

3.1 Hiérarchie des normes et réglementations applicables

Chacune des Parties s'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires en matière notamment de police des chemins de fer, d'hygiène, de sécurité du personnel ou encore de circulation des engins de manutention dans les installations concernées, qui s'imposent à elles dans le cadre de l'exécution du Contrat Espaces Billetterie.

L'EF déclare expressément avoir pris connaissance des réglementations locales de police et communales, du règlement d'ordre intérieur qui est applicable dans la gare où le bien est donné en Concession, ainsi que des documents éventuellement annexés au Contrat Espaces Billetterie et s'engage à les respecter.

Le Contrat Espaces Billetterie prévaudra toujours sur les autres documents et règlements en vigueur, sauf dispositions impératives et le cas échéant, le règlement d'ordre intérieur.

L'EF s'engage à respecter strictement toutes les prescriptions légales, de même que les mesures d'ordre et de police données par la SNCB et par le GI dans l'intérêt de la sécurité générale et de l'exploitation ferroviaire.

Sans préjudice des obligations imposées par les lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative du 18 juillet 1996 (art. 1, § 1, 6 et 52), l'EF est soumis aux dispositions suivantes:

- les avis, communiqués et formulaires destinés au public sont au moins rédigés dans la (les) langue(s) de la région;
- les clients doivent être accueillis et servis correctement dans cette (ces) langue(s);
- le caractère international de certaines gares (par exemple desservies par des trains internationaux à grande vitesse), qu'elles soient touristiques ou non, doit être pris en



considération, et l'EF devra prévoir du personnel suffisamment multilingue, ayant une excellente connaissance du néerlandais et du français et une bonne maîtrise orale de l'allemand et de l'anglais.

3.2 Documents contractuels

Le présent STSL contient les règles applicables aux relations entre la SNCB, en sa qualité de gestionnaire des gares, et les EF qui demandent l'octroi de surface en gare aux fins d'y exploiter une billetterie, un automate de tickets ou des bornes de validation. Il sera repris en annexe du Contrat Espaces Billetterie qui confirmera le cas échéant l'acceptation de la Demande de l'EF et précisera les modalités spécifiques y afférentes.

Le Contrat Espaces Billetterie constitue l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et annule et remplace toute convention et communication antérieure écrite ou orale, sur le même objet, entre les Parties ou leurs représentants.

Toute modification du Contrat Espaces Billetterie nécessite un avenant signé par les deux Parties. Par dérogation à ce principe, la modification d'une annexe au Contrat Espaces Billetterie peut se faire par le biais d'un échange d'emails avec accusé de réception confirmant l'accord des Parties sur la modification en question.

Au cas où l'une quelconque des dispositions du Contrat Espaces Billetterie ou du présent document serait nulle, les autres dispositions continueraient de s'appliquer entre les Parties, ces dernières s'obligeant toutefois alors à négocier de bonne foi afin de rétablir dans toute la mesure du possible l'esprit des dispositions nulles ou annulées sous une autre disposition.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire, d'une décision de l'Autorité de contrôle ou d'une décision de justice, les Parties s'engagent à introduire, en tant que de besoins, les adaptations nécessaires au Contrat Espaces Billetterie.

3.3 Nature des droits octroyés à l'EF et exclusion des lois sur les baux à résidence principale, les baux commerciaux, les baux à ferme, l'emphytéose, le droit de superficie et du droit d'exclusivité

L'EF dispose d'un droit précaire sur le bien donné en Concession qui fait partie du domaine public de la SNCB et est par ailleurs soumis aux contraintes réglementaires de l'article 9 du Code ferroviaire et au contrôle de l'Autorité de contrôle. L'EF reconnaît que ni la réglementation sur location, ni sur le bail foncier, ni sur le droit de superficie ne s'appliquent.

Le présent contrat ne contient aucun droit d'exclusivité. La SNCB se réserve le droit, sans que l'EF puisse s'y opposer et/ou réclamer une quelconque indemnité, d'octroyer à des tiers des Concessions similaires sur ses biens.

3.4 Modification unilatérale du Contrat Espaces Billetterie

La SNCB se réserve le droit de modifier unilatéralement certaines dispositions contractuelles dans les cas où la loi ou l'Autorité de contrôle l'impose ou si une telle modification se justifie dans le cadre d'une bonne gestion des biens de la SNCB et/ou de son administration.



En outre, ce STSL est susceptible d'être adapté pour chaque nouvelle année civile par la SNCB (publication de la nouvelle documentation plusieurs mois avant son entrée en vigueur). Dans ce cas, l'EF en sera informée et sera réputée l'avoir accepté. Ce document fera alors automatiquement partie intégrante du Contrat Espaces Billetterie.

Si par cette / ces modifications, des éléments essentiels du Contrat Espaces Billetterie sont modifiés, l'EF peut résilier le contrat moyennant un préavis de trois mois, qui, pour être valable, devra être formellement notifié à la SNCB dans le mois de la communication de la modification.

3.5 Obtention des permis nécessaires

L'EF s'engage à solliciter et obtenir les permis, autorisations et contrôles légaux nécessaires, ainsi que les éventuels prolongations, modifications ou renouvellements relatifs à la Concession qui lui est accordée.

Sauf accord contraire, l'EF transmet à la SNCB les permis, autorisations et contrôles légaux obtenus avant d'exploiter la Concession, ainsi que tout renouvellement, modification ou prolongation pendant l'exploitation. L'EF s'engage à ne pas exploiter la Concession tant qu'elle n'est pas en possession de ces documents. Durant l'exploitation, l'EF doit faire contrôler les installations de la Concession conformément aux périodicités légales. Dès réception des attestations d'inspection, requises dans le dossier de prévention incendie selon le Code du bien-être au travail (livre 3 partie 3), l'EF les communiquera à la SNCB.

Le refus ou le retrait d'un permis/d'une autorisation/d'un contrôle ou un contrôle négatif ne dispense en aucun cas l'EF du respect de ses obligations contractuelles, y compris le paiement de la rétribution.

En cas de refus ou de retrait de permis / d'autorisation ou de contrôle légal négatif, la SNCB peut mettre fin à la Concession conformément à l'article 9.4 et peut dans ce cadre, en cas de manquement de l'EF, réclamer un dédommagement conformément à l'article 9.5. L'EF ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

La SNCB ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des faits précités.

4. FACTURATION

Avant l'utilisation effective des espaces billetterie attribués, l'EF doit fournir toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre du processus de facturation :

- coordonnées de la personne de contact au sein du département financier de l'EF;
- coordonnées bancaires de l'EF;
- numéro de TVA de l'EF;
- références nécessaires à la facturation (par exemple: purchase order).

La SNCB envoie une facture chaque mois, qui reprend 1/12 du montant annuel.



5. PAIEMENT

5.1 Délai de paiement des factures

Les factures de la SNCB doivent être réglées par domiciliation européenne (mandat SEPA). Elles sont présentées au paiement au plus tard dans les 30 jours calendrier à compter de la date de facturation.

5.2 Contestation de la facture

Les factures sont considérées être acceptées de manière irrévocable par l'EF si elles ne sont pas contestées dans les 15 jours calendrier suivant leur envoi au service RRS de la SNCB (voir le point 1.2 – Contacts du STSL).

Le fait de contester la facture ne dispense en aucun cas l'EF de l'obligation de procéder au paiement des éléments non contestés de la facture.

La SNCB étudie le différend et donne sa réponse dans les 15 jours calendrier suivant sa réception.

5.3 Conséquences du défaut de paiement

L'EF sera supposée avoir été mise en demeure de payer toutes les factures non honorées de par le simple dépassement de la date d'échéance et sans nécessité d'une mise en demeure préalable.

Les factures qui ne sont pas contestées par écrit dans les 15 jours calendrier qui suivent la date d'expédition de la facture, sont présumées avoir été acceptées définitivement.

Toute facture non-honorée entraîne de plein droit et sans nécessité d'une mise en demeure supplémentaire, des intérêts de retard au taux légal ou le cas échéant, au taux prévu à la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, et ce à compter de la date d'échéance.

La SNCB peut également réclamer un dédommagement supplémentaire de 10% du total de l'arriéré, avec un minimum de 25 €.

6. RESPONSABILITE

6.1 Principes

Sauf cas de force majeure ou faute de l'autre Partie, chaque Partie supporte les conséquences pécuniaires des dommages imputables à sa faute, ou à la faute des personnes dont elle doit répondre, ou résultant du fait des choses dont elle a la garde, qui pourraient être causés:

- à l'autre Partie et à son personnel, ainsi qu'à ses biens et à ceux dont elle est détentrice à titre quelconque;
- à la personne et aux biens des tiers, y compris aux voyageurs et à leurs biens;



- à elle-même, à son personnel et aux personnes dont elle doit répondre, ainsi qu'à ses propres biens.

En cas de manquement fautif d'une Partie à ses obligations nées du Contrat Espaces Billetterie, cette Partie est tenue d'indemniser l'autre Partie de tous dommages subis résultant de ce manquement dans les limites précisées ci-dessous.

Les Parties conviennent que les dispositions légales en matière de responsabilité extracontractuelle ne sont pas applicables entre les Parties (art 6.3. §1^{er} du code civil).

Les Parties conviennent également que les dispositions légales en matière de responsabilité extracontractuelle ne sont pas applicables entre la Partie lésée et les auxiliaires de l'autre Partie (art. 6.3. §2 du code civil). Par « auxiliaires », les Parties entendent les organes de gestion et leurs membres et les membres du personnel qui sont sous l'autorité d'une Partie. Dès lors, dans le cadre de l'exécution du Contrat, chaque Partie renonce expressément à tout recours, à quelque titre que ce soit, contre les organes de gestion et leurs membres et les membres du personnel qui sont sous l'autorité de l'autre Partie.

Par ailleurs, chaque Partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun. En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre Partie, la Partie responsable garantit l'autre Partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la Partie à qui la réclamation a été adressée.

6.2 Bien situé à proximité d'une ligne ferroviaire en service

L'EF est conscient de la proximité d'une ligne ferroviaire en service. Par conséquent, il déclare explicitement renoncer à poursuivre la SNCB et l'(es) exploitant(s) de la ligne du chemin de fer du chef de conséquences dommageables telles que le bruit, les vibrations, la poussière et les désagréments, causés par l'exploitation de la ligne ferroviaire voisine.

6.3 Cas particuliers

a) Travaux de maintenance et de construction dans les installations

La SNCB a le droit d'effectuer dans la gare tous les travaux nécessaires qu'elle a prévus en vue de son extension, sa modernisation, sa rénovation ou sa maintenance. La SNCB informera chaque EF des travaux prévus et susceptibles d'avoir un impact sur l'accès et/ou l'accessibilité à l'espace de billetterie, dès qu'elle disposera du planning définitif des travaux et au plus tard un mois avant le début de ces travaux. La SNCB se concertera avec toutes les EF afin de limiter au minimum les éventuels désagréments engendrés par les travaux.

Sauf en cas de faute intentionnelle de la SNCB, l'EF renonce à toute indemnisation pour les troubles et dommages – quelqu'en soient les délais – qu'elle, ses voyageurs, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs subiraient du fait des travaux.



L'EF s'engage à effectuer à ses frais tous les travaux ou aménagements nécessaires en respectant strictement les conditions qui lui sont imposées par la SNCB et le GI, dans le but d'assurer la sécurité de ses installations, de l'exploitation ferroviaire et des clients des chemins de fer.

L'EF doit respecter l'A.R. du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles.

L'EF doit suivre le Code du bien-être au travail.

Lors de l'aménagement des espaces, l'EF doit respecter les règles prescrites par la SNCB pour les concessions, y compris la soumission pour avis, du plan de conception et de mise en œuvre, dans le cadre de la sécurité incendie. Ces règles, propres à chaque gare, sont disponibles sur simple demande de l'EF.

Dans le cadre de l'exécution de travaux, l'EF devra prendre connaissance et respecter les prescriptions énoncées dans:

- le livret « Travailler et circuler en sécurité à la SNCB ». Ce document sera remplacé dès publication par le fascicule de sécurité de B-ST « Mesures de sécurité et de santé lors de l'exécution de marchés de B-ST de travaux, de fournitures et de services »;
- la loi du 25 juillet 1891 sur la police des chemins de fer, modifiée par l'A.R. du 20 décembre 2007;
- le fascicule 63 « Mesures de sécurité et de santé lors de l'exécution des travaux gérés par Infrabel », dernière version, publié par Infrabel. Ce document sera remplacé dès publication par le fascicule de sécurité de B-ST « Mesures de sécurité et de santé lors de l'exécution de marchés de B-ST de travaux, de fournitures et de services ».

Ces documents peuvent être obtenus sur simple demande à la personne de contact au sein de la SNCB.

L'EF s'engage à en informer son personnel ou ses préposés, ainsi que les entrepreneurs et leurs sous-traitants chargés de l'exécution de travaux de ces prescriptions, à leur faire respecter et à se tenir informé de leur(s) modification(s).

b) Travaux non programmés dans les installations et fermeture de gare

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, la SNCB peut être contrainte sans préavis de fermer subitement certaines installations (notamment des escalators, des accès,...) pendant le temps nécessaire à la remise en état.

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des usagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

Sauf en cas de faute intentionnelle de la SNCB, l'EF renonce à toute indemnisation pour les troubles et dommages – quel qu'en soient les délais – qu'elle, ses voyageurs, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs subiraient du fait des travaux ou circonstances susmentionnées.



7. GARANTIE BANCAIRE

7.1 Principe

L'EF garantira le paiement de la redevance à la SNCB par la constitution d'une garantie bancaire à première demande en faveur de la SNCB auprès d'une institution financière reconnue au sein de la zone euro et reprise sur le site web de la Banque Nationale de Belgique dans la liste des « Etablissements de crédit agréés en Belgique » ou des « Etablissements de crédit relevant du droit d'un autre Etat membre de l'Espace Economique Européen qui ont notifié leur intention d'exercer des activités bancaires en libre prestation en Belgique ».

La garantie bancaire restera valable et exigible jusqu'à 6 mois après la fin du contrat de concession. En tous les cas, la garantie bancaire ne sera libérée qu'après la résiliation du contrat de concession et sous réserve que toutes les obligations contractuelles aient été respectées.

Le montant de la garantie bancaire devra être égal à 50% du montant annuel de la redevance. En cas de contrats renouvelables annuellement, les 50% sont d'application sur la valeur annuelle du contrat, et la garantie bancaire sera de nouveau fixée chaque année.

La SNCB pourra recourir à la garantie bancaire à première demande dès le lendemain de l'échéance d'une facture, sans mise en demeure préalable. La garantie bancaire sera alors reconstituée par l'EF dans les cinq jours calendrier sous peine de suspension par la SNCB de la fourniture des Prestations.

7.2 Adaptation de la garantie bancaire

Le montant de la garantie bancaire devra être adapté par l'EF conformément aux conditions du Contrat Espaces Billetterie et dans tous les cas lorsque la rétribution d'origine est majorée de 20% suite à une indexation ou pour toute autre raison.

Après mise en demeure écrite par la SNCB, l'EF est tenue d'adapter la garantie bancaire dans le mois et d'apporter la preuve de cette modification dans le même délai.

8. ASSURANCE

Pour couvrir sa responsabilité telle que décrite à l'article 6, l'EF a l'obligation de souscrire la (les) police(s) d'assurance nécessaire(s) en fonction de l'objet de la Concession et de la nature de ses activités, et ce pour toute la durée du Contrat Espaces Billetterie.

Les polices à souscrire sont les suivantes:

- assurance **Responsabilité civile** entreprise afin de couvrir les dommages corporels, matériels et immatériels causés à la SNCB, aux employés de la SNCB et/ou à des tiers;
- une assurance **Incendie - R.C. Locative**, afin de couvrir les dommages causés à l'espace donné en concession, par un incendie ou tout autre risque apparenté dont notamment bris de vitre, dégât des eaux, risque électrique, etc.



Cette police doit prévoir:

- un abandon de la règle proportionnelle en cas de sinistre;
- un volet 'recours de tiers' en cas d'extension du dommage qui a pris naissance dans la Concession aux biens de tiers ou aux biens de la SNCB ne faisant pas partie de la Concession. La police d'assurance doit explicitement mentionner que la SNCB possède la qualité de tiers pour ce volet de la garantie.

Ces polices doivent dans tous les cas reprendre les dispositions suivantes:

- une clause selon laquelle une suspension des garanties ou la résiliation de la police n'aura d'effets vis-à-vis de la SNCB qu'après 30 jours à compter de la date à laquelle la SNCB aura été informée de cette décision par lettre recommandée de l'assureur de l'EF;
- un abandon de recours vis-à-vis de la SNCB, de ses représentants et préposés, ainsi que vis-à-vis de leur assureur.

L'EF présentera les attestations d'assurance démontrant la validité de la (des) police(s), ainsi que la preuve de paiement des primes et ce, avant la prise de possession de la Concession et à chaque date anniversaire de la police d'assurance.

Si la SNCB souscrit de telles polices d'assurance:

- l'EF pourra choisir d'y souscrire ou non, à sa charge. Cela sera stipulé dans le Contrat;
- si l'EF n'apporte pas la preuve d'une couverture ou d'une couverture adéquate, la SNCB se réserve le droit d'assurer l'EF à cette/ces police(s) d'assurance, à sa charge.

Si une telle assurance n'a pas encore été souscrite par la SNCB et que l'EF ne s'assure pas, ou du moins pas suffisamment, la SNCB se réserve le droit de souscrire, le cas échéant, une telle assurance au nom, pour le compte et aux frais de l'EF.

La SNCB se réserve le droit d'obliger l'EF, en fonction du risque lié à son activité, à souscrire des assurances spécifiques, conformément à ce qui est stipulé dans le Contrat.

Le Contrat Espaces Billetterie précise les montants minimaux de la couverture d'assurance: voir annexe 4 van het STSL.

9. DUREE ET RESILIATION

9.1 Durée

La Concession est mise à disposition pour une durée fixée au Contrat Espaces Billetterie. Le contrat entrera en vigueur à la date déterminée dans le Contrat Espaces Billetterie. La rétribution sera due dès ce jour.

Sauf disposition contraire dans le Contrat Espaces Billetterie, la prise de possession des lieux aura lieu concomitamment à l'entrée en vigueur du Contrat Espaces Billetterie. Celle-ci pourra



être postposée si certaines annexes prévues au Contrat Espaces Billetterie ne sont pas remises par l'EF.

Le Contrat Espaces Billetterie se termine de plein droit et sans tacite reconduction à la date spécifiée dans le Contrat Espaces Billetterie.

Le Contrat Espaces Billetterie prendra cours selon l'une des modalités suivantes:

1. date prévue contractuellement;
2. date de remise des clés du local/des locaux, de mise à disposition du local/des locaux et de rédaction d'un état des lieux contradictoire;
3. l'espace de Concession ne sera mis à disposition qu'après exécution des travaux par la SNCB. L'entrée en vigueur sera alors prévue dans le Contrat Espaces Billetterie;
4. le complexe dans lequel la Concession sera mise à disposition doit encore être construit. La SNCB s'engage à avertir l'EF par mail de la date à laquelle la Concession sera disponible, c'est-à-dire la date à laquelle le Contrat Espaces Billetterie prendra cours.

Si la mise à disposition effective du bien donné en Concession est postposée de manière déraisonnable par rapport à la date annoncée initialement, l'EF peut, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé, résilier le Contrat Espaces Billetterie, sans autres modalités ou dédommagement.

Dans le cas où l'EF se charge elle-même de l'exécution de travaux spécifiques dans l'espace de Concession, ces travaux ne peuvent en aucun cas retarder l'entrée en vigueur du Contrat et l'EF ne peut invoquer l'exécution desdits travaux pour renoncer au contrat.

9.2 Suspension

La SNCB peut suspendre le contrat dans des circonstances spécifiques, par exemple en cas de mise hors service de longue durée d'une gare ou d'une Concession spécifique. Dans ce cas, la période de suspension ne sera pas prise en compte dans la durée du Contrat Espaces Billetterie, et l'EF en sera avertie par écrit par la SNCB. Elle ne pourra toutefois prétendre à aucun dédommagement.

9.3 Résiliation par l'EF

Moyennant un courrier recommandé adressé à la SNCB, l'EF peut résilier le Contrat Espaces Billetterie à tout moment, sauf si le Contrat Espaces Billetterie en dispose autrement. Un délai de préavis est fixé au Contrat Espaces Billetterie et prend cours le premier jour du mois suivant la date de la poste du courrier recommandé précité.

Le Contrat Espaces Billetterie pourra également être résilié en raison des circonstances spécifiques prévues à l'article 3.4 al. 5. Si par cette / ces modifications, des éléments essentiels du Contrat Espaces Billetterie sont modifiés, l'EF peut résilier le contrat moyennant un préavis



de trois mois, qui, pour être valable, devra être formellement notifié à la SNCB dans le mois de la communication de la modification.

9.4 Résiliation par la SNCB

La SNCB peut également résilier le Contrat Espaces Billetterie à tout moment au moyen d'un courrier recommandé, après mise en demeure préalable dans les cas 1, 3, 4:

a. avec effet immédiat:

1. en cas de non-respect des conditions fixées au Contrat Espaces Billetterie;
2. dans des cas justifiés par l'intérêt général et/ou la sécurité publique ou s'il existe des risques pour l'exploitation ferroviaire;
3. lorsqu'une Concession est contrainte d'être fermée en raison d'infractions constatées par une instance officielle, notamment sur le plan de l'hygiène ou de la sécurité, si les permis/homologations requis n'ont pas été présentés ou s'ils n'ont pas été respectés;
4. si des conditions relatives à la constitution de la garantie bancaire ne sont pas respectées et/ou les assurances requises n'ont pas été souscrites;
5. en cas de faillite de l'EF;
6. l'EF ne dispose pas (plus) du sillon, de la licence, de permis et/ou de certificats légalement obligatoires pour circuler sur le réseau belge;

b. avec préavis:

7. si des travaux d'utilité publique doivent être effectués dans la Concession ou dans la gare où le bien se trouve (par exemple rénovations de gare, travaux d'élargissement des voies,...). Le délai à respecter par la SNCB est d'un mois calendrier avant le début des travaux planifiés et de cinq jours ouvrables avant des travaux non planifiés (par exemple incidents);
8. au moins 3 mois avant le transfert de propriété ou de tout autre transfert de droit réel (droit d'emphytéose, droit de superficie,...) du bien donné en Concession;
9. à tout moment moyennant une décision motivée et un préavis d'un an, sauf disposition contraire au Contrat Espaces Billetterie.

Le délai de préavis commencera à courir le 1er jour du mois suivant le courrier recommandé de l'information quant à la fin du Contrat Espaces Billetterie.

En application du cas 9 susvisé, la SNCB peut mettre fin au Contrat Espaces Billetterie à tout moment, sans motif, moyennant un préavis d'un an, dont le délai commencera à courir le 1er jour du mois suivant la notification formelle du renon.



9.5 Dédommagement

Si l'EF résilie le Contrat Espaces Billetterie durant la première année de son entrée en vigueur, un dédommagement équivalent à trois mois de rétribution peut être réclamé par la SNCB.

En cas de résiliation du Contrat Espaces Billetterie à la suite d'un manquement de l'EF, notamment pour les cas visés par l'article 9.4 (1, 3 et 4), la SNCB pourra réclamer un dédommagement équivalent à au moins six mois de rétribution, avec un minimum de 200€ et en tous les cas, réclamer la réparation complète du dommage subi par la SNCB.

Lorsque le Contrat Espaces Billetterie est résilié suite à un manquement aux obligations contractuelles par l'EF, la SNCB a le droit de résilier tous les autres Contrats Espaces Billetterie conclus avec l'EF, s'il s'avère que la relation de confiance essentielle entre les parties a été entachée dans une mesure telle que la poursuite de toute collaboration est devenue impossible.

10. FORCE MAJEURE

10.1 Définition

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la Partie qui l'invoque, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations de cette Partie.

Les Parties ne peuvent à aucun moment être tenues pour responsables du non-respect ou de retard dans l'exécution de leurs obligations contractuelles si ce non-respect ou ces retards découlent d'une circonstance inévitable et inattendue, étrangère à la volonté des parties et qui ne pouvait pas être prévue raisonnablement à la conclusion du Contrat Espaces Billetterie et qui rend l'exécution temporairement impossible, tels que : guerre, rebellions, sabotage, catastrophes naturelles (par exemple : inondations, tremblements de terre, tornades), événements de nature sanitaire (épidémies, pandémie, ...), explosion, incendie, boycott.

Une grève, en ce compris une grève sectorielle, lock-out, occupations d'espaces de travail,... sont toujours comprise comme un cas de force majeure.

Les Parties conviennent que des chutes de neige et plus généralement des conditions hivernales, hors situation exceptionnelle, ne constituent pas un cas de force majeure.

La Partie qui invoque le cas de force majeure en avertit l'autre Partie sans délai par tous moyens de communication, avec confirmation par lettre recommandée avec avis de réception, et fait état de la durée envisagée de l'évènement, des obligations dont l'exécution est empêchée, et des mesures qu'elle propose de mettre en œuvre afin de limiter les effets dudit évènement.

10.2 Effets

Les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'une ou l'autre d'entre elles du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de tout ou partie des obligations qui en sont affectées, lorsque cette inexécution ou cette exécution incomplète a pour cause la survenance d'un événement de force majeure.



Les obligations contractuelles dont la poursuite est temporairement empêchée par l'événement de force majeure sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement et de ses effets.

Les Parties se concertent pour étudier des solutions alternatives pouvant être adoptées.

Si l'événement de force majeure rend définitivement impossible la poursuite de l'exécution du Contrat Espaces Billetterie, ou si les prestations sont suspendues pour une durée de plus de trente (30) jours, le Contrat Espaces Billetterie pourra être résilié de plein droit dès notification adressée par courrier recommandé par l'une des Parties à l'autre.

11. CONFIDENTIALITE

La SNCB et l'EF s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations de type financière ou autre, qui sont échangées lors de la négociation, la conclusion et la mise en œuvre du Contrat Espaces Billetterie. Elles utilisent ces informations dans ce cadre exclusif. Elles ne les communiquent pas à des tiers sauf lorsque cela est strictement nécessaire pour la bonne exécution du Contrat; dans cette hypothèse, elles imposent aux tiers informés un devoir de confidentialité de même nature.

Le devoir de confidentialité de la SNCB et de l'EF ne s'applique pas aux informations échangées lorsque:

- a) la Partie qui a fourni les informations à l'autre Partie l'accepte;
- b) le droit ou la réglementation applicables en exigent la communication à un tiers (par exemple, pour la communication à des autorités) – auquel cas la Partie qui communique l'information en informe l'autre Partie;
- c) les informations sont déjà disponibles pour des tiers sans que cela ne soit dû à la violation de l'obligation de confidentialité par l'une des Parties.

Le devoir de confidentialité vaut pendant dix ans après la fin du Contrat Espaces Billetterie pour ce qui concerne les informations échangées dans ce cadre.

12. AUTRES DISPOSITIONS

12.1 CESSIBILITE ET SOUS-CONCESSION

Le Contrat Espaces Billetterie est intuitu personae.

Il est dès lors interdit à l'EF de céder la Concession en tout ou en partie ou de conclure un contrat de sous-concession sans l'accord préalable et écrit de la SNCB.

En outre, et exclusivement en cas de cession, le cessionnaire constitue une nouvelle garantie, en application de l'article 7 et en fournit la preuve.

L'EF doit avoir satisfait à toutes ses obligations contractuelles.

Tant la cession que la sous-concession effective ne pourront avoir lieu qu'une fois que toutes les conditions imposées par la SNCB seront remplies. Dans l'intervalle, l'EF reste tenue de l'exécution du Contrat dans le cadre de la cession.



En cas de sous-concession, l'EF reste exclusivement tenue par ses obligations contractuelles pendant toute la durée du contrat.

12.2 ALIENATION DE LA CONCESSION

L'EF ne pourra s'opposer à l'aliénation du bien donné en Concession par la SNCB en cours ou à la fin du Contrat Espaces Billetterie, indépendamment de la manière dont le bien est aliéné.

En cas d'aliénation par la SNCB, l'EF en sera informée par courrier recommandé.

L'EF ne pourra plus puiser de droits ou d'obligations du présent Contrat Espaces Billetterie dès transfert de la propriété ou transfert de tout autre droit réel.

L'EF ne pourra en outre, s'opposer à ce que le présent contrat soit communiqué au candidat-repreneur à titre informatif.

Enfin, la SNCB est habilitée à apposer des affiches en vue d'annoncer une nouvelle affectation du bien et à le faire visiter à des candidats repreneurs. L'EF devra tolérer ces visites. Des modalités éventuelles peuvent être convenues entre les parties.

12.3 UTILISATION ILLICITE

Nonobstant le dédommagement prévu à l'article 9.5, l'EF qui n'a pas libéré les lieux à la fin du Contrat Espaces Billetterie (à savoir, la remise des clés et la participation à l'état des lieux de sortie, la libération des lieux conformément aux accords entre parties,...), sera tenue de s'acquitter au moins d'un dédommagement par période facturable entamée, équivalent au montant d'une rétribution pour cette période de facturation.

En outre, tous les consommables et autres charges liés à cette Concession seront facturés aussi longtemps que le bien donné en Concession n'aura pas été libéré.

12.4 L'IMAGE DE LA GARE

Ordre et propreté de la Concession

Via sa Concession, l'EF contribue à l'image qualitative de la gare. L'EF doit toujours veiller à ce que la Concession soit propre et ordonnée.

L'EF veille à ce que les normes élevées pour la prestation de services aux clients dans la gare soient respectées. L'EF gère ses propres déchets, à défaut d'autres accords avec la SNCB.

L'EF veillera à ce que les zones dans lesquelles circulent des clients soient nettoyées périodiquement afin que la Concession ait un aspect irréprochable.

De même, elle procédera régulièrement au nettoyage de la Concession, en ce compris les fenêtres, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Il est interdit de vendre ou d'exposer des produits, services et/ou publicités en dehors des limites de la Concession, sauf moyennant l'autorisation expresse, préalable et écrite de la SNCB. Aucun recours n'est possible contre la décision de la SNCB. L'approbation éventuelle



peut être subordonnée au paiement d'une rétribution complémentaire ou au respect d'autres conditions à charge de l'EF.

Toutes les actions organisées dans les zones publiques de la gare sont soumises à l'approbation de la SNCB, qui peut imposer une rétribution supplémentaire (par exemple l'aménagement d'une terrasse ou d'un stand de vente temporaire).

Il est interdit à l'EF ou à ses préposés de faire appel contre paiement (en espèces ou en nature) à des services spécifiques du personnel de la SNCB. Les prestations pour le compte d'une EF sont uniquement autorisées moyennant une offre écrite préalable et un accord écrit entre les parties, via lequel la SNCB ou son préposé a accepté la fourniture d'une prestation et facture cette prestation à l'EF.

Comportement à l'égard de la clientèle ou des voyageurs

L'EF ou toute personne engagée par lui, étant en contact avec la clientèle, portera des vêtements appropriés et se montrera courtois et polis à l'égard des voyageurs et de la clientèle.

La SNCB, en sa qualité d'entreprise publique, impose en outre, à l'EF en contact avec la clientèle, ou toute autre personne en contact avec la clientèle en application de ce Contrat, de ne pas porter atteinte aux bonnes mœurs ni aux convictions philosophiques, religieuses ou politiques.

12.5 PUBLICITE

Publicité à l'intérieur de la Concession

L'EF est tenue d'afficher dans la Concession les informations pertinentes destinées à la clientèle, à savoir les jours et heures d'ouverture.

La publicité éventuelle placée à l'intérieur de la Concession est autorisée, selon le cas, pour les produits vendus ou pour les services proposés dans la Concession. Cette publicité ne peut cependant pas porter préjudice à l'image et à l'esthétique de la Concession.

Dans la Concession proprement dite, toutes les campagnes marketing peuvent être supprimées à la demande de la SNCB pour autant que cette décision soit motivée par des raisons objectives, par exemple une faute de goût, une atteinte à l'exclusivité de l'agence publicitaire du gestionnaire de gares SNCB, etc.

L'EF n'est pas autorisée à apposer des affiches de tiers dans les étalages. Les étalages doivent en permanence (sauf pendant les transformations) présenter une transparence d'au moins 75%.

Extérieur de la Concession

Il est interdit à l'EF de placer de la publicité à l'extérieur de la Concession sans l'accord préalable écrit de la SNCB. L'EF doit explicitement tenir compte de l'exclusivité de la société chargée de la publicité sur le domaine ferroviaire (actuellement CCB).



Il est également interdit à l'EF de distribuer ou faire distribuer des dépliant / produits publicitaires sans autorisation préalable écrite de la SNCB.

L'EF a par contre le droit de placer gratuitement une enseigne, même lumineuse, indiquant son nom et l'objet de la Concession, ce, à ses frais et moyennant le respect des éventuelles directives imposées par la SNCB ainsi que les règlements locaux ou régionaux applicables.

12.6 VIE PRIVEE

Si les Parties échangent des données qui contiennent des données à caractère personnel dans le sens du règlement général (2016/679) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD »), elles s'engagent à respecter les dispositions de chaque réglementation sur la protection des données applicable. Dès que les Parties échangeront des données à caractère personnel, les modalités pratiques ainsi que leurs droits et obligations respectifs feront l'objet d'un contrat à part.

12.7 Cybersécurité

La SNCB est soumise à la législation NIS¹ en tant qu'entreprise essentielle. Le cas échéant, le fournisseur doit veiller à ce que la SNCB puisse remplir ses obligations qui en découlent. A cette fin, le fournisseur doit mettre en œuvre les mesures techniques, opérationnelles et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de ses réseaux et systèmes d'information et, si nécessaire, assister la SNCB en cas d'incidents (ceci inclut, entre autres, l'assistance à la SNCB pour prendre les mesures nécessaires telles que la collecte d'informations et les exigences de notification). Le fournisseur doit, entre autres, informer la SNCB dans les 24 heures de tout incident éventuel tel que défini dans la législation NIS 2 pouvant l'impacter.

12.8 FAILLITE ET LIQUIDATION

Ni la faillite, ni la mise en liquidation de l'EF n'empêcheront la SNCB de faire valoir ses droits dans le cadre du Contrat Espaces Billetterie en ce qui concerne, entre autres, la libération de la Concession.

¹Législation NIS2/ CYBERSECURITE signifie, (a) la directive NIS 2 : Directive (UE) 2022/2555 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union, modifiant le règlement (UE) no 910/2014 et la directive (UE) 2018/1972, et abrogeant la directive (UE) 2016/1148 ; (b) le Cyber Resilience Act (CRA) : Règlement (UE) 2024/2847 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 concernant des exigences de cybersécurité horizontales pour les produits comportant des éléments numériques et modifiant les règlements (UE) n° 168/2013 et (UE) 2019/1020 et la directive (UE) 2020/1828 ; (c) Règlement (UE) 2019/881 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relatif à l'ENISA (Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité) et à la certification de cybersécurité des technologies de l'information et des communications, et abrogeant le règlement (UE) no 526/2013.



12.9 LITIGE

Le Contrat Espaces Billetterie est soumis au droit belge.

Tout litige, contestation ou plainte découlant de l'application, de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat Espaces Billetterie ou relatif à des éléments non prévus par les parties dans ce cadre, sera exclusivement soumis aux tribunaux de l'arrondissement dans lequel se situe le bien donné en Concession.

12.10 COUTS, DROITS, HONORAIRES

Tous les coûts, droits, honoraires auxquels le Contrat Espaces Billetterie est soumis ou peut être soumis sont à charge de l'EF, pour autant qu'il n'existe pas d'autre accord.

12.11 ELECTION DE DOMICILE

La SNCB peut valablement contacter l'EF au lieu de la Concession ou au siège social de l'EF, et ce même après la fin du Contrat Espaces Billetterie, tant qu'aucune autre adresse ne lui aura été communiquée par courrier recommandé. La SNCB élit domicile en son siège social repris au Contrat Espaces Billetterie.

12.12 REPRESENTATION DE LA SNCB

Le Contrat Espaces Billetterie ne peut être valablement conclu et résilié que par les personnes qui sont habilitées pour ce faire dans les délégations de pouvoirs de la SNCB. A défaut de respecter cette obligation, la SNCB ne pourra être valablement engagée. Les contacts du service compétent pour la gestion journalière des relations contractuelles sont repris au Contrat Espaces Billetterie.