



**ALGEMENE VOORWAARDEN
TOEGANG TOT DE TICKETINGRUIMTES**



Inhoudstafel

1. DEFINITIES EN AFKORTINGEN.....	4
2. REFERENTIEKADER	4
2.1 DE CONCESSIE	4
2.2 INRICHTING VAN DE CONCESSIE.....	4
2.3 PLAATSBSCHRIJVING OP TEGENSpraak BIJ INTREDE EN UITTREDE VAN EEN CONCESSIERUIMTE	5
2.4 ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN	6
2.5 CONTROLE VAN, TOEGANG TOT EN BEZOEK AAN DE CONCESSIE DOOR NMBS	7
2.6 BEVEILIGING EN BRANDPREVENTIE	7
2.7 AANPASSING VAN DE EXPLOITATIEVOORWAARDEN DOOR NMBS	10
2.8 AANPASSING VAN DE INRICHTING VAN DE CONCESSIE	10
2.9 OPENINGSUREN - OPENINGSDAGEN.....	11
2.10 DUURZAAMHEID EN SOCIALE VERANTWOORDELIJKHEID.....	11
3. NALEVING VAN DE REGELGEVING	11
3.1 HIËRARCHIE VAN DE GELDENDE NORMEN EN REGELGEVING.....	11
3.2 CONTRACTUELE DOCUMENTEN	12
3.3 AARD VAN DE AAN DE SO TOEGEKENDE RECHTEN EN UITSLUITING VAN DE WETTEN OP DE HUUROVEREENKOMSTEN VOOR HOOFDVERBLIJFPLAATS, DE WET OP DE HANDELSHUUR, DE PACT, DE ERFPACT, HET OPSTALRECHT EN HET EXCLUSIVITEITSRECHT	12
3.4 EENZIJDIGE WIJZIGING VAN HET CONTRACT TICKETINGRUIMTES.....	12
3.5 VERKRIJGEN VAN DE NOODZAKELIJKE VERGUNNINGEN	13
4. FACTURATIE	13
5. BETALING	14
5.1 BETALINGSTERMIJN VAN DE FACTUREN	14
5.2 BETWISTING VAN DE FACTUREN	14
5.3 GEVOLGEN BIJ NIET-BETALING.....	14
6. AANSPRAKELIJKHEID	14
6.1 PRINCIPES.....	14
6.2 GOED GELEGEN IN DE BUURT VAN EEN SPOORLIJN IN DIENST	15
6.3 BIJZONDERE GEVALLEN.....	15
7. BANKGARANTIE	17
7.1 PRINCIPE	17
7.2 AANPASSING VAN DE BANKGARANTIE	17
8. VERZEKERING.....	17
9. DUUR EN BEËINDIGING	18
9.1 DUUR	18
9.2 OPSCHORTING.....	19
9.3 ONTBINDING DOOR DE SO.....	19
9.4 ONTBINDING DOOR NMBS.....	20
9.5 SCHADEVERGOEDING	21



10. OVERMACHT	21
10.1 DEFINITIE	21
10.2 GEVOLGEN	21
11. VERTROUWELIJKHEID	22
12. ANDERE BEPALINGEN	22
12.1 OVERDRACHT EN ONDERCONCESSIE	22
12.2 VERVREEMDING VAN DE CONCESSIE	23
12.3 ONGEORLOOFD GEBRUIK	23
12.4 STATIONSIMAGO.....	23
12.5 PUBLICITEIT	24
12.6 PRIVACY.....	25
12.7 CYBERSECURITY.....	25
12.8 FAILLISEMENT EN VEREFFENING	25
12.9 GESCHILLEN.....	26
12.10 KOSTEN, RECHTEN, ERELONEN.....	26
12.11 WOONSTKEUZE	26
12.12 VERTEGENWOORDIGING VAN NMBS.....	26



1. DEFINITIES EN AFKORTINGEN

ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
AREI	Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties
Extreem noodgeval	Een noodgeval (incident, ongeval, beschadiging of daad van vandalisme of kwaadwillige beschadiging) dat de veiligheid van personen en goederen in gevaar brengt. De SO moet de Site Manager en het SOC hiervan in kennis stellen
Noodgeval	Een noodgeval (incident, ongeval, beschadiging of daad van vandalisme of kwaadwillige beschadiging) dat de veiligheid van personen en goederen niet in gevaar brengt. De SO stelt de Site Manager of het SOC hiervan in kennis
Site Manager	De manager van het betrokken station
SOC	Security Operations Center

2. REFERENTIEKADER

2.1 De Concessie

De SO draagt het risico in verband met de commerciële uitbating alleen. Bovendien is zij alleen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. De SO zal de kwaliteit van de dienstverlening periodiek controleren, ongeacht of ze de Concessie zelf uitbaat, via personeel of aangestelden.

Het goed of de ruimte wordt ter beschikking gesteld in de staat waarin het/die zich bevindt en die gekend is door de SO, die uitdrukkelijk erkent de staat van het goed volledig te kennen, met alle voor- en nadelen, zichtbare en verborgen gebreken, zonder waarborg van inhoud en met alle actieve en passieve erfdienstbaarheden.

2.2 Inrichting van de Concessie

De Concessie wordt ter beschikking gesteld in de staat waarin ze zich bevindt. De SO neemt alle inrichtings-, voltooiings-, afwerkings-, en uitrustingswerken ten laste.

Als er voorafgaand aan de terbeschikkingstelling door NMBS werken moeten worden uitgevoerd in de Concessie, dan zullen deze ten laste zijn van de SO volgens de procedure en de volgorde hieronder:

1. vraag aan NMBS om bepaalde werken uit te voeren;
2. haalbaarheidsstudie door NMBS;
3. offerte door NMBS;
4. schriftelijk akkoord van de SO over de offerte van NMBS;
5. aanvang van de werken.

Bovendien moet iedere aanpassing aan de inrichting van de Concessie vooraf worden aangevraagd bij NMBS. Bij deze aanvraag moet een technisch dossier worden gevoegd dat



o.a. een nauwkeurige beschrijving van de werken, gedetailleerde plannen en een uitvoeringsplanning omvat.

De werken mogen pas starten na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door NMBS. De werken worden uitgevoerd door de SO of onderaannemers en op haar kosten, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen. Na beëindiging van de werken bezorgt de SO op haar kosten NMBS de plannen "as-built" van de uitgevoerde aanpassingen (plannen architectuur + plannen technische installaties) en alle vereiste gelijkvormigheidsattesten.

Wanneer er toegestane aanpassingen worden uitgevoerd, kan NMBS vragen dat er een tussentijdse plaatsbeschrijving op tegenspraak en op kosten van de SO wordt opgemaakt.

Indien er aanpassingen worden uitgevoerd waarvoor NMBS geen toelating heeft gegeven, behoudt NMBS zich het recht voor om deze aanpassingen teniet te (laten) doen op kosten van de SO en zonder enige schadeloosstelling, noch voorafgaande ingebrekestelling.

Doorheen heel het station is het belangrijk dat er een logische ordening, goede toegankelijkheid en open zichtlijnen zijn zodat de reiziger zich gemakkelijk, veilig en efficiënt kan verplaatsen van en naar de perrons. De SO draagt bij aan de balans van het station door de inrichting en het beheer van de ticketingruimtes. Een bijzondere aandacht gaat naar de voorgevels van de concessies in het station, omdat hier de overgang plaatsvindt tussen de concessie en de publieke ruimten in het station. Hiertoe houdt de SO rekening met de richtlijnen van het document 'Handleiding gevels' dat op eenvoudige vraag bij NMBS kan bekomen worden en voor zover beschikbaar voor het desbetreffende station waar de ticketingruimte wordt geïnstalleerd.

De SO wordt ervan op de hoogte gebracht dat er leidingen, buizen, kabels of persluchtleidingen door het goed kunnen lopen en aanvaardt de risico's die gepaard gaan met de eventuele aanwezigheid daarvan.

De SO moet de nodige contacten opnemen met de bevoegde maatschappijen, overheden en instanties, met inbegrip van de IB en NMBS, om inlichtingen te verkrijgen over de aanwezigheid en, in voorkomend geval, de ligging van de leidingen, buizen, kabels of persluchtleidingen.

Indien deze moeten worden verplaatst, aangepast of weggehaald, zal de SO alleen hiervoor alle schikkingen in kwestie treffen en tegelijk NMBS hiervan op de hoogte houden. NMBS komt niet tussen in de kosten, de vergoedingen of lasten die hieruit zouden kunnen voortvloeien.

De SO wordt als enige aansprakelijk geacht in geval van schade aan deze installaties ten gevolge van werken en/of het gebruik van het goed.

2.3 Plaatsbeschrijving op tegenspraak bij intrede en uittrede van een concessieruimte

Voor de inwerkingtreding van het contract wordt een tegensprekelijke plaatsbeschrijving van intrede opgesteld in aanwezigheid van beide partijen en worden, voor zover ze bestaan, de tellers afgelezen door een onafhankelijke externe expert gelast met de opmaak van de plaatsbeschrijving. De SO kan ervoor kiezen zich te laten bijstaan door een eigen expert, waarvan hij de kosten zelf draagt. Deze plaatsbeschrijving is een integraal onderdeel van het Contract Ticketingruimtes. Op vraag van de Partijen kan ook in de loop van de bezetting een tussentijdse plaatsbeschrijving worden opgemaakt (bv. na de inrichting van de Concessie door de SO).



NMBS bepaalt de voorwaarden om de Concessie terug in haar oorspronkelijke staat te herstellen op het einde van het Contract Ticketingruimtes of in geval van vroegtijdige beëindiging. Standaard dient de SO de Concessie terug te bezorgen in haar oorspronkelijke staat, overeenkomstig de plaatsbeschrijving bij intrede en/of de eventuele tussentijdse plaatsbeschrijvingen. De Concessie dient vrij te zijn van alle constructies, funderingen, puin of resten van eender welk type, en in goede staat van herstelling en onderhoud van allerlei aard. Als dit niet het geval is, kan NMBS dit zelf ten laste nemen of een derde hiermee belasten, op kosten en risico van de SO. NMBS heeft evenwel het recht om bij het einde van het Contract Ticketingruimtes schriftelijk te vorderen of te aanvaarden om kosteloos eigenaar te worden van de door de SO gemaakte roerende investeringen die door bestemming of toevoeging onroerend zijn geworden, alsook van de onroerende investeringen, zonder dat de SO zich hiertegen kan verzetten of enige schadevergoeding kan vorderen, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen.

Voor de SO de sleutels teruggeeft (ongeacht of de eindduur van het contract is bereikt) wordt er een plaatsbeschrijving bij uittrede gemaakt, alsook een analyse op tegenspraak die rekening houdt met de oorspronkelijke staat van de ruimte en de eventuele tussentijdse plaatsbeschrijvingen.

Een door NMBS aangestelde onafhankelijke externe expert stelt de plaatsbeschrijvingen op, in het bijzijn en met akkoord van NMBS en de SO en/of zijn eigen expert, waarvan hij de kosten draagt.

De kosten van de plaatsbeschrijving bij intrede en bij uittrede zullen door NMBS en de concessionaris bij gelijke helften gedragen worden. Na uitvoering van de plaatsbeschrijving zal de helft van de kosten gefactureerd worden door NMBS aan de SO.

Bij gebrek aan overeenstemming over de inhoud van de plaatsbeschrijving bij intrede en/of uittrede stellen de twee Partijen een vastgoeddeskundige aan die voorkomt op de ABEX-lijst. Elk van Partijen zal de helft van de kosten hiervoor dragen.

De plaatsing en verwijdering van een ticketautomaat of valideertoestel zijn niet onderhevig aan een tegensprekelijke plaatsbeschrijving.

2.4 Onderhoud en herstellingen

De SO verbindt zich ertoe om het in Concessie gegeven goed te gebruiken en te beheren als een goede huisvader, en het te allen tijde in goede staat van herstelling en onderhoud te houden, zowel langs de binnen- als de buitenkant.

Ze zal hiertoe regelmatig op haar kosten en onder haar verantwoordelijkheid de vereiste onderhouds- en herstellingswerken (laten) uitvoeren volgens de voorwaarden, termijnen en veiligheidsregels opgelegd door NMBS. Indien de SO haar verplichtingen inzake herstelling en onderhoud niet nakomt ondanks een voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling, behoudt NMBS zich het recht voor om, indien nodig, de werken zelf uit te (laten) voeren uitsluitend op kosten en op risico van de SO. Deze kosten zijn invorderbaar op louter vertoon van de factuur.

De SO meldt zo snel mogelijk elk incident, ongeval, beschadiging of daad van vandalisme of kwaadwillige beschadiging dat door NMBS moet worden hersteld, aan de Site Manager (tijdens de kantooruren) of aan het Security Operations Center (buiten de kantooruren), dit



op straffe van verantwoordelijk te worden gesteld voor de schade en de eventuele schadelijke gevolgen bij gebrek aan informatie.

In het geval van een extreem noodgeval (elk incident, ongeval, beschadiging of daad van vandalisme of kwaadwillige beschadiging die de veiligheid van personen en goederen in gevaar brengt), zal de SO dit zo spoedig mogelijk melden aan de Site Manager (tijdens de kantooruren) en aan het Security Operations Center.

Onverminderd artikel 9.4, b, 7, kunnen de werken die uitgevoerd worden in de Concessie of in het station waar de Concessie zich bevindt geen aanleiding geven tot opzegging door de SO, noch tot enige schadevergoeding of een lagere retributie, tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen.

2.5 Controle van, toegang tot en bezoek aan de Concessie door NMBS

De SO geeft aan het personeel van de stationsbeheerder van NMBS en elke door haar aangeduide persoon toelating voor een bezoek zonder compensatie. Deze bezoeken zullen minstens 7 dagen op voorhand worden aangekondigd, behalve bij Noodgeval. NMBS beslist alleen over het dwingend karakter. Deze bezoeken dienen onder andere om na te gaan in welke staat het goed zich bevindt, of het als een goede huisvader wordt beheerd, om de technische installaties te controleren of om te verifiëren of de Concessievoorwaarden worden nageleefd.

NMBS is gerechtigd hiertoe alle documenten en attesten bij de SO of iedere andere instantie te raadplegen.

2.6 Beveiliging en brandpreventie

De SO is verantwoordelijk voor de veiligheid in de Concessie. In geval van een ongeval, schade, diefstal of geweld zal de SO NMBS en de bevoegde instanties zo snel mogelijk op de hoogte brengen. De contactpersonen hiervoor worden vermeld in het Contract Ticketingruimtes.

Beveiliging van de concessie - Samenwerkingsakkoord

NMBS heeft het recht om in te staan voor de bewaking van de Concessie: hetzij via de tussenkomst van haar veiligheidsdienst (SECURAIL), hetzij in het kader van een contract door een privébeveiligingsfirma aan te duiden.

Conform artikel 13.1 van de wet van 10 april 1990 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, is de veiligheidsdienst van NMBS (SECURAIL) gemachtigd om haar bevoegdheden uit te oefenen in de Concessie, door middel van een samenwerkingsafspraken met de SO. Dit artikel vormt het samenwerkingsakkoord.

NMBS beperkt zich in het kader van deze samenwerking, via haar veiligheidsdienst, tot het beheer van het brandalarm en tussenkomst bij noodgevallen.

Interventie bij noodgevallen

Binnen de grenzen opgelegd door de wet mag de veiligheidsdienst van NMBS, SECURAIL, bijstand leveren aan personen die in gevaar zijn of in geval bij betrapting op heterdaad in de Concessie. SECURAIL levert geen traditionele bewakingsdiensten aan de Concessie.



Zodra de SO geconfronteerd wordt met veiligheidsproblemen, kan ze het SOC verwittigen op het nummer 0800/30230. Het SOC verwittigt de politie en/of de hulpdiensten. Indien de fysieke integriteit van personen wordt bedreigd, kan SECURAIL eveneens een patrouille ter plaatse sturen, al naargelang hun beschikbaarheid.

Inbraakinstallatie en verlichting etalages

De SO moet erop toezien dat haar inbraakinstallatie aan de wettelijke vereisten beantwoordt. Zij is ervoor verantwoordelijk de Concessie doeltreffend te beveiligen en vrijwaart NMBS tegen vandalisme, pogingen tot inbraak, enz.

Deze installatie mag – in tegenstelling tot het branddetectiesysteem – enkel worden uitgerust met een ‘stil alarm’ (geen sirenes) en een lichtsignaal .

De etalages van de Concessies moeten correct verlicht zijn tijdens de openingsuren. Buiten de openingsuren en tijdens de verlofperiodes moeten de ruimtes eveneens minimaal verlicht zijn om het aantrekkelijk aspect te behouden en het veiligheidsgevoel in het station te bewaren. Er moet specifieke aandacht worden besteed aan de verlichting van de etalages.

De SO moet noodverlichting voorzien voor wanneer er zich een elektriciteitspanne voordoet.

Wanneer de SO de Concessie in gebruik neemt, dient zij op haar kosten een dubbel van de sleutel van het lokaal in een gesloten enveloppe aan de Site Manager te bezorgen, zodat de Concessie toegankelijk is in geval van nood. Indien de SO nalaat de sleutel te bezorgen, kan zij hiervoor aansprakelijk worden gesteld.

Brandpreventie

De SO neemt volgende bepalingen in acht:

- De bepalingen van het ARAB, het AREI en alle voorschriften inzake brandpreventie die haar worden opgelegd door het Team Fire Safety van NMBS. De procedures i.v.m. brandveiligheid worden afgeleverd door de plaatselijke verantwoordelijke (Brandpreventieleider station) of de Site Manager;
- de installaties voor water, gas, airco, verwarming en elektriciteit dienen gekeurd te worden door een door de Staat erkende keuringsinstantie en onderhouden te worden door gecertificeerde onderhoudsbedrijven;
- de bijkomende bepalingen voorgeschreven in het advies van NMBS na voorlegging van het ontwerp en de uitvoeringsplannen;
- de Codex over het welzijn op het werk, Boek III, Titel 3 - Brandpreventie op de arbeidsplaatsen;
- de wettelijke voorschriften inzake de opslag van producten, rekening houdend met de bepalingen van het ARAB, in het bijzonder het artikel 52, en van de Codex over het welzijn op het werk, Boek III, Titel 5 - Opslagplaatsen voor ontvlambare vloeistoffen;
- de SO stelt een brandpreventiedossier op met onder andere een kopie van de keurings- en onderhoudsattesten van de toestellen die een keuring moeten krijgen, met inbegrip van het sprinklersysteem (indien van toepassing), de brandblussers, het branddetectiesysteem, de elektrische installaties (laagspanningsborden), de gas-, airco- en verwarmingssystemen. De SO ziet erop toe dat dit dossier bewaard wordt in



de Concessie en, op eenvoudige vraag aan de Site Manager van NMBS kan voorgelegd worden.

Afhankelijk van de plaatselijke voorschriften of de situatie ter plaatse kan de SO verplicht worden om ervoor te zorgen dat het in Concessie gegeven goed hetzij aangesloten wordt op het bestaande sprinklersysteem of mogelijks voorzien wordt van een ander automatisch blussysteem.

Elke SO dient materiaal te installeren dat compatibel is met de installatie van NMBS en zich erop aansluiten.

Alle problemen in verband met de sprinkler- of blusinstallatie en het branddetectiesysteem moeten onmiddellijk aan NMBS worden gemeld.

De concessie moet conform de NBN S 21-100-1&2 en volgens de NMBS-nota 2020/003/B-ST.15 worden voorzien met de nodige branddetectoren, brandmeldknoppen en sirenes, gekoppeld met het branddetectiesysteem van het station. De installaties van de SO moeten jaarlijks worden gekeurd door een gecertificeerde keuringsinstantie, waarna een kopie van de keuringsbewijzen wordt bijgehouden in het brandpreventiedossier in de Concessie. Bovendien bezorgt de SO een kopie aan de Site Manager van NMBS.

De SO moet ook automatische stroomonderbrekers en een automatisch aardingsdifferentieel voorzien aan de ingang van de elektrische installatie.

De SO moet in het in Concessie gegeven goed op haar kosten de wettelijk vereiste automatische en manuele blusmiddelen laten installeren en goedkeuren (door een vergunningsorganisme erkend door de Staat) via haar eigen leverancier.

De SO moet een beroep doen op een gecertificeerde onderneming voor het plaatsen en nazien van de blusmiddelen.

De SO is verplicht het volgende ten laste te nemen:

- het laten plaatsen van de vereiste blusmiddelen (deze moeten te allen tijde bereikbaar blijven);
- het jaarlijks laten nazien en onderhouden van de blusmiddelen;
- het laten plaatsen van de veiligheids- en gezondheidssignalering volgens de Codex over het welzijn op het werk, Boek III, Titel 6, met onder andere: de evacuatiewegen, de nooduitgangen en de blusmiddelen;
- het naleven van alle andere verplichtingen die verband houden met de brandveiligheid.

De SO moet een kopie van de gecertificeerde attesten in de Concessie bewaren in het brandpreventiedossier en een kopie aan de Site Manager van het betrokken station overhandigen.

Het gebruik van draagbare verwarmingstoestellen (type booster of warmeluchtkanon) is verboden.

De SO dient te allen tijde toegang tot haar installaties te verlenen aan de Experts van Team Fire Safety van NMBS of de adviseur van de brandpreventiedienst van de Stad. Zij aanvaardt



tevens dat haar exploitatie minstens éénmaal per jaar geïnspecteerd wordt door een Expert van Team Fire Safety van NMBS. De door deze laatste gemaakte opmerkingen zijn bindend en moeten zonder verwijl nageleefd worden.

Het niet naleven van bovenvermelde voorschriften zal door NMBS beschouwd worden als een ernstige tekortkoming van de SO aan haar contractuele verplichtingen in de betekenis van artikel 9.4 a.1.

Beheer van het brandalarm

NMBS is gemachtigd een Concessie te betreden wanneer er een alarm afgaat. Zowel om de schade in het station te beperken als om de uitvoering van de veiligheidsmaatregelen mogelijk te maken (bijvoorbeeld evacuatie), is het belangrijk voor NMBS om zeer snel tussenbeide te kunnen komen in de Concessie.

De detectoren en drukknoppen van de Concessie zijn verbonden met het branddetectiesysteem van het station. De alarmen van deze systemen worden beheerd door de Control Rooms. Wanneer in de Concessie een detector of drukknop geactiveerd wordt zullen de operatoren van de Control Rooms alles in het werk stellen om de SO en de interventiediensten te contacteren. De nodige contactgegevens van de concessionaris (ook bij afwezigheid) zijn daarom noodzakelijk. Het alarmbeheer wordt beschouwd als een middelenverbintenis. Het SOC kan geenszins aansprakelijk worden gehouden bij tussenkomst door de interventiediensten, zelfs niet als de SO niet bereikbaar is.

2.7 Aanpassing van de exploitatievoorwaarden door NMBS

De SO erkent het recht van NMBS om alle aanpassingen m.b.t. de reizigersbewegingen aan te brengen die ze nuttig acht (sluiten en openen van in- en uitgangen, inrichting van de openbare ruimtes in de stations, aanpassing van de openingsuren en -dagen van de stations enz.) zonder dat deze aanpassingen aanleiding kunnen geven tot een schadevergoeding of vermindering van de retributie.

2.8 Aanpassing van de inrichting van de Concessie

Er mogen geen constructies of technische installaties worden opgericht – ook al zijn ze demonteerbaar – of aanpassingen aan de Concessie worden aangebracht zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van NMBS. NMBS behoudt zich het recht voor om installaties die zonder toelating zouden zijn opgericht op kosten van de SO te laten weghalen en dit na een ingebrekestelling via een aangetekend schrijven.

Indien NMBS een dergelijke toelating aflevert, ontslaat dit de SO geenszins ervan de door de geldende wetten en reglementen voorgeschreven vereiste vergunningen op haar kosten te bekomen bij de bevoegde instanties, alvorens de werken aan te vatten en dit onverminderd het artikel 3.1.

De SO mag de automaten niet verplaatsen zonder voorafgaandelijk akkoord van NMBS. Gemotiveerde dienstredenen kunnen NMBS er toe brengen de ticketautomaten of valideertoestellen te verplaatsen in de loop van het Contract.

Het model, lay-out en kleur van de ticketautomaten of valideertoestellen met of zonder inbouwmodule dienen ter goedkeuring aan NMBS voorgelegd te worden. De inbouwmodules moeten goed aansluiten op de automaten teneinde vuile hoeken te vermijden en elektrische



aansluitingen te verbergen en dienen voldoende robuust en vandalismebestendig te zijn. Indien de SO geen inbouwmodule voorziet kan NMBS, voor zover technisch haalbaar, de SO vragen om op eigen kost een aangepaste inbouwmodule te voorzien.

2.9 Openingsuren - Openingsdagen

De normale openingstijden zijn vermeld in bijlage 2 van het SPSA. In geval van een uitzonderlijke wijziging van deze gepubliceerde openingsuren zal de NMBS de spoorwegonderneming 3 maanden op voorhand verwittigen via een e-mail met ontvangstbevestiging.

2.10 Duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid

NMBS heeft zich verbonden tot een globaal plan voor duurzame ontwikkeling met ambitieuze doelstellingen, met name op het vlak van afvalvermindering en energieverbruik. De SO houdt rekening met de richtlijnen van het document "Duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid" dat op eenvoudige vraag bij NMBS kan bekomen worden.

3. NALEVING VAN DE REGELGEVING

3.1 Hiërarchie van de geldende normen en regelgeving

Elk van de Partijen verbindt zich ertoe de wettelijke en reglementaire voorschriften die gelden in het kader van de uitvoering van het Contract Ticketingruimtes na te leven, met name de voorschriften betreffende spoorwegpolitie, hygiëne, veiligheid van het personeel of ook het verkeer van de behandelingstoestellen in de betrokken installaties.

De SO verklaart uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van het plaatselijke politie- en gemeentereglement, van het huishoudelijke reglement dat van toepassing is in het station waar het goed in Concessie wordt gegeven en van alle documenten die eventueel bij het Contract Ticketingruimtes gevoegd zijn en verbindt zich ertoe deze na te leven.

Het Contract Ticketingruimtes zal steeds voorrang hebben op alle andere geldende documenten en reglementen, behoudens dwingende bepalingen en in voorkomend geval, het huishoudelijk reglement.

De SO verbindt zich ertoe alle wettelijke voorschriften strikt na te leven, alsook alle orde- en politiematregelen die NMBS en de IB nemen in het belang van de algemene en de spoorwegexploitatieveiligheid.

Onverminderd de verplichtingen opgelegd door de gecoördineerde wetten van 18 juli 1996 (art.1 § 1, 6 en 52) op het gebruik van de talen in bestuurszaken is de SO onderworpen aan de volgende bepalingen:

- de berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn, worden minstens opgesteld in de taal (talen) van het gebied;
- de klanten moeten correct in deze taal (talen) onthaald en bediend worden;
- er moet rekening worden gehouden met het internationale karakter van bepaalde stations (die bijvoorbeeld bediend worden door hogesnelheidstreinen), ongeacht of



ze toeristisch zijn of niet, en de SO moet voldoende meertalig personeel voorzien dat een uitstekende kennis heeft van het Nederlands en het Frans, en een goede mondelinge beheersing van het Duits en het Engels.

3.2 Contractuele documenten

Dit STSL bevat de regels die van toepassing zijn op de relaties tussen NMBS, in haar hoedanigheid van beheerder van de stations, en de SO die de toekenning van een oppervlakte in het station vraagt om er een loket, een ticketautomaat of valideertoestel uit te baten. Het zal als bijlage worden opgenomen in het Contract Ticketingruimtes dat desgevallend de aanvaarding van de Aanvraag van de SO zal bevestigen en de specifieke bijhorende modaliteiten zal preciseren.

Het Contract Ticketingruimtes vormt het volledige akkoord van de Partijen over het onderwerp en annuleert en vervangt iedere voorgaande overeenkomst of communicatie, schriftelijk of mondeling, over hetzelfde onderwerp tussen de Partijen of hun vertegenwoordigers.

Voor elke wijziging van het Contract Ticketingruimtes is een door beide partijen ondertekend amendement vereist. Als uitzondering op dit beginsel kan elke wijziging van een aanhangsel van het Contract Ticketingruimtes geschieden door middel van een uitwisseling van e-mails met ontvangstbevestiging waarin de partijen bevestigen met de wijziging in kwestie in te stemmen.

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

Indien het wettelijke of reglementaire kader wijzigt of in het geval van een beslissing van het toezichthoudende orgaan of van een gerechtelijke beslissing, verbinden de Partijen zich ertoe om, voor zover dat nodig is, de nodige aanpassingen aan te brengen aan het Contract Ticketingruimtes.

3.3 Aard van de aan de SO toegekende rechten en uitsluiting van de wetten op de huurovereenkomsten voor hoofdverblijfplaats, de wet op de handelshuur, de pacht, de erfpacht, het opstalrecht en het exclusiviteitsrecht

De SO beschikt over een precair recht op het in Concessie gegeven goed dat deel uitmaakt van het openbaar domein van NMBS en is voorts onderworpen aan de reglementaire verplichtingen van artikel 9 van de Spoorcodex en aan de controle van het toezichthoudende orgaan. De SO erkent dat de regelgeving inzake huur, erfpacht, noch het opstalrecht van toepassing zijn.

Deze overeenkomst omvat geen enkel exclusiviteitsrecht. NMBS houdt zich het recht voor om derden vergelijkbare Concessies op haar goederen toe te kennen zonder dat de SO zich hiertegen kan verzetten en/of enige vergoeding kan eisen.

3.4 Eenzijdige wijziging van het Contract Ticketingruimtes

NMBS behoudt zich het recht voor om eenzijdig bepaalde contractuele bepalingen te wijzigen in het geval de wet of het toezichthoudende orgaan dit oplegt of wanneer een dergelijke



aanpassing gerechtvaardigd is in het kader van een goed beheer van de goederen van NMBS en/of haar bestuur.

Bovendien kan dit STSL door NMBS worden aangepast voor elk nieuw kalenderjaar (publicatie van de nieuwe documentatie verschillende maanden vóór inwerkingtreding). In dat geval zal de SO geïnformeerd worden en verondersteld worden ermee te hebben ingestemd. Dit document zal dan automatisch een integraal bestanddeel worden van het Contract Ticketingruimtes.

Indien door deze aanpassing(en) essentiële elementen van het Contract Ticketingruimtes worden gewijzigd, kan de SO het contract beëindigen mits een vooropzeg van drie maanden die, om geldig te zijn, formeel betekend moet worden aan NMBS binnen de maand die volgt op de mededeling van de wijziging.

3.5 Verkrijgen van de noodzakelijke vergunningen

De SO verbindt er zich toe om de benodigde vergunningen, toelatingen en wettelijke keuringen, en de eventuele verlengingen, aanpassingen of vernieuwingen die betrekking hebben op de Concessie die haar wordt toegekend, aan te vragen en te verkrijgen.

Tenzij anders overeengekomen, bezorgt de SO aan NMBS de verkregen vergunningen, toelatingen en wettelijke keuringen alvorens de Concessie uit te baten, alsook iedere vernieuwing, aanpassing of verlenging gedurende de exploitatie. De SO verbindt er zich toe de Concessie niet uit te baten zolang zij niet in het bezit is van deze documenten. Gedurende de exploitatie moet de SO de installaties van de Concessie laten keuren volgens de wettelijke periodiciteiten. De SO moet de keuringsattesten, nodig in het brandpreventiedossier volgens de codex van het welzijn op het werk (boek III deel 3), aan NMBS bezorgen zodra ze die ontvangt.

De weigering of de intrekking van een vergunning/toelating/een keuring of een negatieve keuring ontslaat de SO geenszins van haar contractuele verplichtingen, met inbegrip van de betaling van de retributie.

In geval van weigering of intrekking van vergunning/toelating of negatieve wettelijke keuring, kan NMBS conform artikel 9.4 een einde stellen aan de Concessie en bij tekortkoming door de SO een schadevergoeding eisen conform het artikel 9.5. De SO kan op geen enkele schadevergoeding aanspraak maken.

NMBS kan geenszins aansprakelijk worden gehouden voor de voormelde feiten.

4. FACTURATIE

Vooraleer effectief gebruik te maken van de toegewezen Ticketingruimtes moet de SO alle noodzakelijke informatie bezorgen voor een goed verloop van het facturatieproces:

- de gegevens van de contactpersoon binnen het financiële departement van de SO;
- de bankgegevens van de SO;
- het BTW-nummer van de SO;
- de referenties die noodzakelijk zijn voor de facturering (bijvoorbeeld purchase order).

NMBS stuurt maandelijks een factuur, die 1/12 van de retributie op jaarbasis bedraagt.



5. BETALING

5.1 Betalingstermijn van de facturen

De facturen van NMBS moeten betaald worden via een Europese domiciliëring (SEPA-mandaat). Zij worden uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum ter betaling aangeboden.

5.2 Betwisting van de facturen

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

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

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

5.3 Gevolgen bij niet-betaling

De SO wordt verondersteld in gebreke te zijn gesteld voor de betaling van alle niet-voldane facturen door het louter overschrijden van de vervaldatum zonder dat er een voorafgaande ingebrekestelling nodig is.

Facturen die niet binnen 15 kalenderdagen na de verzenddatum van de factuur schriftelijk worden betwist, worden geacht definitief te zijn aanvaard.

Voor iedere niet-voldane factuur zijn, van rechtswege en zonder dat er een bijkomende ingebrekestelling nodig is, vanaf de vervaldatum verwijlntresten verschuldigd aan het wettelijk tarief of, in voorkomend geval, aan het tarief bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

NMBS kan eveneens een bijkomende schadevergoeding vorderen van 10 % van de totale achterstallen, met een minimum van € 25.

6. AANSPRAKELIJKHEID

6.1 Principes

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

- aan de andere Partij en haar personeel, alsook aan haar goederen en de goederen waar ze op de een of ander wijze houder van is;
- aan de persoon en de goederen van derden, alsook aan reizigers en hun goederen;



- aan zichzelf, aan haar personeel of aan personen voor wie ze instaat, alsook aan haar eigen goederen.

In geval van een verwijtbare tekortkoming door een Partij aan haar plichten uit hoofde van het Contract Ticketingruimtes is deze Partij ertoe gehouden de andere Partij binnen de hieronder bepaalde grenzen te vergoeden voor alle geleden schade die voortvloeit uit deze tekortkoming.

De Partijen komen overeen dat de wettelijke bepalingen inzake buitencontractuele aansprakelijkheid niet van toepassing zijn tussen de Partijen (art. 6.3, §1 van het Burgerlijk Wetboek).

De Partijen komen eveneens overeen dat de wettelijke bepalingen inzake buitencontractuele aansprakelijkheid niet van toepassing zijn tussen de benadeelde Partij en de hulppersonen van de andere Partij (art. 6.3, §2 van het Burgerlijk Wetboek). Onder “hulppersonen” verstaan de Partijen de bestuursorganen en hun leden en het personeel dat onder het gezag van een Partij staat. Bijgevolg doet elke Partij in het kader van de uitvoering van het Contract uitdrukkelijk afstand van elk recht van verhaal, op welke grond dan ook, tegen de bestuursorganen en hun leden en het personeel dat onder het gezag van de andere Partij staat.

Verder is elke Partij aansprakelijk tegenover derden volgens de regels van het gemene recht. Bijgevolg: als een derde die schade heeft geleden door toedoen van één van de Partijen, verhaal zou uitoefenen tegenover de andere Partij, dan vrijwaart de verantwoordelijke Partij de andere Partij tegen elk verhaal, en verbindt zij zich ertoe het verhaal ter zake te aanvaarden van de Partij tegen wie de claim gericht werd.

6.2 Goed gelegen in de buurt van een spoorlijn in dienst

De SO is zich bewust van de nabijheid van een spoorlijn in dienst. Zij verklaart bijgevolg expliciet ervan af te zien NMBS en de uitbater(s) van de spoorlijn te vervolgen voor schadelijke gevolgen zoals lawaai, trillingen, stof en ongemakken die veroorzaakt worden door de exploitatie van de naburige spoorlijn.

6.3 Bijzondere gevallen

a) Onderhoudswerken aan en bouwwerken in de installaties

NMBS heeft het recht om alle nodige werken uit te voeren die ze gepland heeft met het oog op de uitbreiding, de modernisering, de renovatie en het onderhoud ervan. NMBS brengt elke SO op de hoogte van de geplande werken die mogelijk een impact kunnen hebben op de toegang tot en/of de bereikbaarheid van de ticketingruimte, zodra ze over de definitieve planning van de werken beschikt en ten laatste een maand voor de start van de werken. NMBS zal overleggen met alle SO om de eventuele ongemakken veroorzaakt door de werken tot een minimum te beperken.

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



De SO verbindt er zich toe om op haar kosten alle benodigde werken of aanpassingen uit te voeren en daarbij strikt de voorwaarden na te leven die NMBS en de IB haar opleggen, met als doel de veiligheid van haar installaties, de spoorwegexploitatie en de klanten van de spoorwegen te verzekeren.

De SO moet het KB van 25 januari 2001 betreffende de tijdelijke of mobiele bouwplaatsen naleven.

De SO moet de Codex voor het welzijn op het werk volgen.

Bij inrichting van de ruimtes dient de SO de voorschriften voorgeschreven door de NMBS aangaande concessies te volgen, inclusief het voorleggen van het ontwerp en uitvoeringsplan voor advies in het kader van de brandveiligheid. Deze regels, specifiek voor elk station, zijn verkrijgbaar op eenvoudig verzoek van de SO.

De SO zal in het kader van de uitvoering van de werken kennis nemen van de voorschriften die vermeld worden in onderstaande documenten en deze naleven:

- het boekje “Veilig werken en zich verplaatsen bij de NMBS”. Dit document wordt vervangen door de veiligheidsbrochure van B-ST “Veiligheids- en gezondheidsmaatregelen bij het uitvoeren van opdrachten van B-ST voor werken, leveringen en diensten” op het ogenblik van zijn publicatie;
- de wet van 25 juli 1891 op de politie der spoorwegen, gewijzigd door het koninklijk besluit van 20 december 2007;
- bundel 63 “Veiligheids- en gezondheidsmaatregelen bij het uitvoeren van werken beheerd door Infrabel”, laatste versie, gepubliceerd door Infrabel. Dit document wordt vervangen door de veiligheidsbrochure van B-ST “Veiligheids- en gezondheidsmaatregelen bij het uitvoeren van opdrachten van B-ST voor werken, leveringen en diensten” op het ogenblik van zijn publicatie.

Deze documenten kunnen op eenvoudig verzoek verkregen worden bij de contactpersoon binnen NMBS.

De SO verbindt er zich toe haar personeel of aangestelden, de aannemers en hun onderaannemers belast met de uitvoering van de werken te informeren over deze voorschriften, deze te doen naleven en op de hoogte te houden van hun wijziging(en).

b) Niet-geplande werken in de installaties en sluiting van het station

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

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

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



7. BANKGARANTIE

7.1 Principe

De SO waarborgt de betaling van de retributie aan NMBS aan de hand van een bankgarantie op eerste verzoek ten gunste van NMBS bij een financiële instelling die erkend is binnen de eurozone en op de website van de Nationale Bank van België opgenomen is in de lijst van de 'Kredietinstellingen met vergunning in België' of van de 'Kredietinstellingen die onder het recht van een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte ressorteren en het voornemen hebben meegedeeld om in België in vrij verkeer bancaire diensten te verrichten'.

De bankgarantie zal geldig en opeisbaar blijven tot 6 maanden na de beëindiging van het concessiecontract. In ieder geval zal de bankgarantie slechts worden vrijgegeven na beëindiging van het concessiecontract, en voor zover alle contractuele verplichtingen werden nageleefd.

Het bedrag van de bankgarantie moet gelijk zijn aan 50 % van het jaarbedrag van de retributie. Bij jaarlijks hernieuwbare contracten is de 50 % van toepassing op de jaarwaarde van het concessiecontract en wordt de bankgarantie elk jaar opnieuw vastgesteld.

Vanaf de dag die volgt op de vervaldag van een factuur mag NMBS zonder voorafgaande ingebrekestelling gebruikmaken van deze bankgarantie op eerste verzoek. Op straffe van opschorting van de levering van prestaties door NMBS moet de SO de bankgarantie binnen vijf kalenderdagen opnieuw samenstellen.

7.2 Aanpassing van de bankgarantie

Het bedrag van de bankgarantie moet door de SO aangepast worden in overeenstemming met de voorwaarden van het Contract Ticketingruimtes en in ieder geval wanneer de oorspronkelijke retributie verhoogd is met 20% ingevolge een indexering of een andere reden.

De SO dient de bankgarantie aan te passen binnen de maand na schriftelijke ingebrekestelling door NMBS en dient het bewijs te leveren van deze aanpassing binnen dezelfde termijn.

8. VERZEKERING

Om haar verantwoordelijkheid zoals omschreven onder artikel 6 in te dekken, is de SO verplicht de nodige verzekeringspolis(sen) af te sluiten in functie van het voorwerp van de Concessie en de aard van haar activiteiten, en dit voor de volledige duur van het Contract Ticketingruimtes.

De af te sluiten polissen zijn de volgende:

- een verzekering **Burgerlijke aansprakelijkheid** onderneming om de lichamelijke letsels, de materiële en de immateriële schade aan NMBS, aan de werknemers van NMBS en/of derden te dekken;
- een **Brandverzekering – Huurdersaansprakelijkheid** om de schade te dekken aan de ruimte die in concessie gegeven wordt door een brand of door elk ander gerelateerd risico, waaronder met name glasbreuk, waterschade, elektrisch risico, e.d.



Deze polis moet voorzien:

- het niet toepassen van het proportionaliteitsbeginsel in geval van schade;
- een luik 'verhaal van derden' in geval van schade ontstaan in de Concessie met uitbreiding naar goederen van derden of naar goederen van NMBS die geen deel uitmaken van de Concessie. De verzekeringspolis moet uitdrukkelijk vermelden dat NMBS voor dat luik van de waarborg de hoedanigheid van derden bezit.

Deze polissen moeten in alle gevallen de volgende bepalingen hernemen:

- een clause volgens dewelke een opheffing van de waarborgen of de stopzetting van de polis enkel gevolgen zal teweegbrengen ten aanzien van NMBS na 30 dagen te rekenen vanaf de datum waarop NMBS op de hoogte gebracht werd van deze beslissing aan de hand van een aangetekend schrijven van de verzekeraar van de SO;
- een afstand van verhaal ten aanzien van NMBS, van haar vertegenwoordigers en aangestelden, evenals ten aanzien van hun verzekeraar.

De SO zal de verzekeringsattesten voorleggen die de geldigheid van de polis(sen) staven, evenals het betalingsbewijs van de premies, en dit alvorens de Concessie in gebruik genomen wordt en op elke verjaardag van de verzekeringspolis.

Indien NMBS dergelijke verzekeringspolissen afsluit:

- zal de SO kunnen kiezen hierop aan te sluiten of niet, te haren laste. Dit zal in het Contract vermeld worden;
- indien de SO geen bewijs van dekking of een passende dekking levert, dan heeft NMBS het recht de SO voor deze verzekeringspolis(sen) te verzekeren te haren laste.

Indien dergelijke verzekering niet door NMBS werd afgesloten en de SO nalaat zich te verzekeren of zich onvoldoende verzekert, laat zij NMBS toe om, in voorkomend geval, dergelijke verzekeringen af te sluiten in naam, voor rekening en ten laste van de SO.

NMBS behoudt zich het recht voor om de SO, afhankelijk van het risico verbonden aan haar activiteit, te verplichten specifieke verzekeringen af te sluiten overeenkomstig met wat in het Contract vermeld is.

Het Contract Ticketingruimtes vermeldt de minimumbedragen van de verzekeringsdekkingen: zie bijlage 4 van het STSL.

9. DUUR EN BEËINDIGING

9.1 Duur

De Concessie wordt ter beschikking gesteld voor een duur die wordt vastgelegd in het Contract Ticketingruimtes. Het contract zal in werking treden op de datum bepaald in het Contract Ticketingruimtes. De retributie zal vanaf deze dag verschuldigd zijn. Tenzij anders overeengekomen in het Contract Ticketingruimtes, valt de ingebruikname van de ruimte samen met de inwerkingtreding van het Contract Ticketingruimtes. De ingebruikname kan



worden uitgesteld indien bepaalde bijlagen voorzien in het Contract Ticketingruimtes niet bezorgd werden door de SO.

Het Contract Ticketingruimtes eindigt van rechtswege en zonder stilzwijgende verlenging op de datum vermeld in het Contract Ticketingruimtes.

Het Contract Ticketingruimtes neemt aanvang hetzij:

1. op de contractueel bepaalde datum;
2. op de datum van de overhandiging van de sleutels van het lokaal/de lokalen, de terbeschikkingstelling van het lokaal/de lokalen en opstelling van een plaatsbeschrijving op tegenspraak;
3. de Concessieruimte wordt pas ter beschikking gesteld na uitvoering van de werken door NMBS. De inwerkingtreding zal bepaald worden in het Contract Ticketingruimtes;
4. het complex waarin de Concessie ter beschikking zal worden gesteld, moet nog worden gebouwd. NMBS verbindt er zich toe de SO per e-mail op de hoogte te brengen van de datum dat de Concessie beschikbaar zal zijn, met andere woorden de datum waarop het Contract Ticketingruimtes ingaat.

Indien het uitstel van de effectieve terbeschikkingstelling van het in Concessie gegeven goed onredelijk is ten opzichte van de oorspronkelijk aangekondigde datum, kan de SO het Contract Ticketingruimtes opzeggen door middel van een aangetekende brief, zonder andere modaliteiten of schadevergoeding.

In het geval dat de SO zelf instaat voor de uitvoering van specifieke werken in de Concessieruimte, mogen deze werken de inwerkingtreding van het Contract geenszins vertragen en kan de SO de uitvoering van deze werken niet invoeren om af te zien van het Contract.

9.2 Opschorting

NMBS kan het Contract opschorten in specifieke omstandigheden, bijvoorbeeld bij langdurige buitendienststelling van een station of een specifieke Concessie. In dat geval zal de periode van opschorting niet mee in aanmerking worden genomen in de duur van het Contract Ticketingruimtes en brengt NMBS de SO hiervan schriftelijk op de hoogte. De SO kan evenwel geen aanspraak maken op enige vergoeding.

9.3 Ontbinding door de SO

De SO kan het Contract Ticketingruimtes op ieder ogenblik beëindigen door een aangetekende brief naar NMBS te sturen, tenzij het Contract Ticketingruimtes iets anders bepaalt. In het Contract Ticketingruimtes wordt er een opzegtermijn bepaald die begint te lopen op de eerste dag van de maand die volgt op de postdatum van de voormelde aangetekende brief.

Het Contract Ticketingruimtes kan eveneens opgezegd worden wegens de specifieke omstandigheden voorzien in artikel 3.4 lid 5. Indien door deze aanpassing(en) essentiële elementen van het Contract Ticketingruimtes worden gewijzigd, kan de SO het contract



beëindigen mits een vooropzeg van drie maanden die, om geldig te zijn, formeel betekend moet worden aan NMBS binnen de maand die volgt op de mededeling van de wijziging.

9.4 Ontbinding door NMBS

NMBS kan eveneens op elk moment het Contract Ticketingruimtes door middel van een aangetekend schrijven ontbinden en dit na een voorafgaande ingebrekestelling in de gevallen 1, 3, 4:

a. met onmiddellijke ingang:

1. in geval van niet-naleving van de voorwaarden die zijn vastgelegd in het Contract Ticketingruimtes;
2. in gevallen die gerechtvaardigd zijn wegens het algemeen belang en/of de publieke veiligheid of wanneer er risico's bestaan voor de spoorwegexploitatie;
3. wanneer een Concessie verplicht wordt te sluiten wegens inbreuken vastgesteld door een officiële instantie, met name op het vlak van hygiëne of veiligheid, indien de vereiste vergunningen/homologaties niet werden voorgelegd of niet werden nageleefd;
4. indien de voorwaarden voor het samenstellen van de bankgarantie niet worden nageleefd en/of de vereiste verzekeringen niet werden gesloten;
5. bij faillissement van de SO;
6. de SO beschikt niet (langer) over het rijpad, de licentie, de vergunning en/of de wettelijk verplichte certificaten om op het Belgische net te rijden;

b. met vooropzeg:

7. indien er werken van openbaar nut moeten worden uitgevoerd in de Concessie of in het station waar het goed zich bevindt (bv. stationsrenovatie, werken voor uitbreiding van de sporen,...). NMBS moet een termijn van een kalendermaand in acht nemen voor de aanvang van de werken indien ze gepland zijn en van vijf werkdagen indien ze niet gepland zijn (bv. incidenten);
8. minstens 3 maanden voor de eigendomsoverdracht of iedere andere overdracht van een zakelijk recht (erfpachtrecht, recht van opstal,...) van het in Concessie gegeven goed;
9. op eender welk ogenblik mits een gemotiveerde beslissing en een vooropzeg van een jaar, tenzij anders bepaald in het Contract Ticketingruimtes.

De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand die volgt op de aangetekende brief die informeert over het einde van het Contract Ticketingruimtes.

In het voormelde geval 9 kan NMBS op ieder ogenblik en zonder reden een einde stellen aan het Contract Ticketingruimtes, mits een vooropzeg van 1 jaar, waarvan de termijn begint te lopen op de eerste dag van de maand die volgt op de formele kennisgeving van de opzegging.



9.5 Schadevergoeding

Indien de SO het Contract Ticketingruimtes beëindigt tijdens het eerste jaar van inwerkingtreding kan NMBS een schadevergoeding eisen die gelijk is aan drie maanden de retributie.

In geval van opzegging van het Contract Ticketingruimtes ingevolge een tekortkoming van de SO, met name voor de gevallen bedoeld in artikel 9.4 (1, 3 en 4), kan NMBS een schadevergoeding vragen die gelijk is aan minstens zes maanden de retributie met een minimum van € 200 en in alle gevallen de volledige herstelling van de door NMBS geleden schade eisen.

Wanneer het Contract Ticketingruimtes opgezegd wordt ingevolge een tekortkoming aan de contractuele verplichtingen door de SO, heeft NMBS het recht om alle andere met de SO gesloten Contracten Ticketingruimtes te beëindigen, indien blijkt dat de essentiële vertrouwensrelatie tussen de Partijen op dermate wijze geschonden werd dat de verdere samenwerking onmogelijk is geworden.

10. OVERMACHT

10.1 Definitie

Wordt beschouwd als geval van overmacht: elke gebeurtenis die niet tegengehouden kan worden, onvoorzienbaar is en buiten de wil valt van de Partij die ze inroept en die de uitvoering van alle verplichtingen van die Partij, of van een gedeelte ervan, onmogelijk maakt.

De Partijen kunnen op geen enkel ogenblik aansprakelijk worden gehouden voor het niet nakomen of voor vertraging in de uitvoering van hun contractuele verplichtingen indien deze niet-naleving of deze vertragingen voortvloeien uit een onvermijdbare en onverwachte omstandigheid buiten de wil van de partijen om en die redelijkerwijs niet voorzien kon worden bij het afsluiten van het Contract Ticketingruimtes, zoals: oorlog, opstanden, sabotage, natuurrampen (bijvoorbeeld: overstromingen, aardbevingen, tornado's), gebeurtenissen van sanitaire aard (epidemieën, pandemieën, ...), ontploffing, brand of boycot.

Een staking, met inbegrip van een sectoriële staking, lock-out, bezetting van werkruimtes, e.d. worden steeds beschouwd als een geval van overmacht.

De Partijen komen overeen dat sneeuw en winterse omstandigheden, behalve in uitzonderlijke situaties, geen geval van overmacht vormen.

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

10.2 Gevolgen

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



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

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

Als de gebeurtenis van overmacht de voortzetting van de uitvoering van het Contract Ticketingruimtes definitief onmogelijk maakt, of als de prestaties gedurende meer dan dertig (30) dagen opgeschort worden, dan kan het Contract Ticketingruimtes van rechtswege ontbonden worden vanaf de kennisgeving die per aangetekende brief door één van de Partijen aan de andere wordt overgemaakt.

11. VERTROUWELIJKHEID

NMBS en de SO verbinden zich ertoe alle informatie van financiële of andere aard die wordt uitgewisseld tijdens de onderhandeling, de sluiting en de uitvoering van het Contract Ticketingruimtes vertrouwelijk te behandelen. Zij gebruiken die informatie uitsluitend in dat kader. Ze communiceren die niet aan derden, tenzij dat strikt noodzakelijk is voor de goede uitvoering van het Contract; in dat geval, leggen ze de geïnformeerde derden een vertrouwelijkheidsverplichting van dezelfde aard op.

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

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

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

12. ANDERE BEPALINGEN

12.1 OVERDRACHT EN ONDERCONCESSIE

Het Contract Ticketingruimtes is intuitu personae.

Het is de SO bijgevolg verboden om de Concessie volledig of deels over te dragen of een Contract voor onderconcessie te sluiten zonder het voorafgaand en schriftelijk akkoord van NMBS.

Bovendien, en uitsluitend in geval van overdracht, dient de overdrager in toepassing van artikel 7 een nieuwe waarborg samen te stellen en hiervan het bewijs te leveren.

De SO moet al haar contractuele verplichtingen zijn nagekomen.

Zowel de overdracht als de onderconcessie kunnen pas effectief worden zodra alle door NMBS opgelegde voorwaarden vervuld zijn. In de tussentijd blijft de SO gehouden aan de uitvoering van het Contract in het kader van de overdracht.



In geval van onderconcessie blijft de SO exclusief gebonden aan haar contractuele verplichtingen gedurende de volledige duur van het Contract.

12.2 VERVREEMDING VAN DE CONCESSIE

De SO zal zich niet kunnen verzetten tegen de vervreemding door NMBS van het in Concessie gegeven goed gedurende of op het einde van het Contract Ticketingruimtes, ongeacht de manier waarop het goed vervreemd wordt.

Bij vervreemding door NMBS zal de SO hierover worden geïnformeerd door middel van een aangetekende brief.

Vanaf de overdracht van de eigendom of van enig ander zakelijk recht kan de SO geen rechten of plichten meer putten uit dit Contract Ticketingruimtes.

De SO zal zich er bovendien niet tegen kunnen verzetten dat dit Contract ter informatie aan de kandidaat-overnemer wordt meegedeeld.

Tot slot is NMBS bevoegd om affiches aan te plakken om een nieuwe toewijzing van het goed aan te kondigen en het te laten bezoeken door kandidaat-overnemers. De SO moet deze bezoeken dulden. Eventuele modaliteiten kunnen tussen de partijen worden overeengekomen.

12.3 ONGEORLOOFD GEBRUIK

Onverminderd de schadevergoeding voorzien in artikel 9.5, is de SO die de ruimte niet heeft vrijgemaakt op het einde van het Contract Ticketingruimtes (overhandiging van de sleutels en deelname aan de plaatsbeschrijving bij uittrede, de vrijgave van de ruimte conform overeenkomst tussen partijen,...) per aangevatte facturatieperiode ten minste een schadevergoeding schuldig die gelijk is aan het bedrag van een retributie voor deze facturatieperiode.

Bovendien zullen alle verbruiksgoederen en alle kosten gerelateerd aan de Concessie worden aangerekend zo lang het in Concessie gegeven goed niet is vrijgemaakt.

12.4 STATIONSIMAGO

Orde en netheid van de concessie

De SO draagt via haar Concessie bij tot het kwaliteitsimago van het station. De SO moet ervoor zorgen dat de Concessie steeds opgeruimd en netjes is.

De SO waakt erover dat de strenge normen die gesteld worden aan de dienstverlening aan de klanten in het station worden nageleefd. Wanneer er niets anders afgesproken is met NMBS, beheert de SO haar eigen afval.

De SO ziet erop toe dat de zones waarin de klanten komen periodiek gereinigd worden zodat de Concessie er onberispelijk bijligt.

Zij zal de Concessie ook regelmatig schoonmaken, met inbegrip van de ramen, zowel langs binnen als langs buiten.

Het is verboden om buiten de grenzen van de Concessie producten of diensten te verkopen en/of uit te stallen of reclame te maken behalve met de uitdrukkelijke, voorafgaande en



schriftelijke toestemming van NMBS. Er kan geen beroep worden aangetekend tegen de beslissing van NMBS. De eventuele goedkeuring kan ondergeschikt zijn aan de betaling van een aanvullende retributie of aan de naleving van andere voorwaarden door de SO.

Alle acties die georganiseerd worden in de publieke zones van het station zijn onderworpen aan de goedkeuring van NMBS, die een bijkomende retributie kan opleggen (bijvoorbeeld plaatsen van een terras of een tijdelijke verkoopstand).

Het is de SO of haar aangestelden verboden om tegen betaling (in cash of natura) een beroep te doen op specifieke diensten van het personeel van NMBS. Prestaties voor rekening van een SO zijn enkel toegestaan mits voorafgaande schriftelijke offerte en een schriftelijk akkoord tussen de partijen, waarmee NMBS of haar aangestelde ermee heeft ingestemd een prestatie te leveren en deze prestatie aan de SO factureert.

Gedrag ten opzichte van de klanten of reizigers

De SO of iedereen die door haar wordt aangeworven en in contact komt met de klanten, moet gepaste kledij dragen, en zich hoffelijk en beleefd opstellen tegenover de reizigers en de klanten.

Als overheidsbedrijf verplicht NMBS de SO die in contact komt met de klanten of iedere andere persoon die in contact komt met de klanten in toepassing van dit Contract geen inbreuk te plegen op de goede zeden of op de filosofische, religieuze of politieke overtuigingen.

12.5 PUBLICITEIT

Publiciteit in de Concessie

De SO moet in de Concessie de voor de klanten relevante informatie uithangen, namelijk de openingsdagen en -tijden .

Eventuele reclame geplaatst binnen de Concessie is toegelaten, naargelang het geval, voor producten die in de Concessie verkocht worden of voor diensten die in de Concessie worden aangeboden. Dergelijke reclame mag echter het imago en de esthetiek van de Concessie niet ongunstig beïnvloeden.

In de eigenlijke Concessie kunnen alle marketingcampagnes worden weggehaald op vraag van NMBS, voor zover deze beslissing wordt gemotiveerd door objectieve redenen zoals wanneer die getuigt van slechte smaak of een inbreuk vormt op de exclusiviteit van het reclameagentschap van stationsbeheerder NMBS, enz.

De SO heeft geen toelating om affiches van derden in de etalages te hangen. De etalages moeten steeds (behalve bij verbouwingen) minstens 75% doorzichtig blijven .

Buitenzijde van de Concessie

Het is de SO verboden om reclame buiten de Concessie te plaatsen zonder het voorafgaand schriftelijk akkoord van NMBS. De SO moet expliciet rekening houden met de exclusiviteit van de onderneming die belast is met de publiciteit op het spoorwegdomein (momenteel CCB).

Het is de SO eveneens verboden folders/reclameproducten uit te (laten) delen zonder voorafgaande schriftelijke toelating van NMBS .



De SO heeft daarentegen het recht om gratis een bord (zelfs verlicht) te plaatsen met haar naam en het voorwerp van de Concessie. Dit moet gebeuren op haar kosten en de door NMBS eventueel opgelegde richtlijnen moeten worden nageleefd, alsook de plaatselijke of de regionale reglementen die van toepassing zijn.

12.6 PRIVACY

Als de Partijen informatie uitwisselen die persoonsgegevens bevat in de zin van de algemene verordening (2016/679) van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG ('RGPD'), dan verbinden zij zich ertoe de bepalingen na te leven van elke toepasselijke reglementering inzake gegevensbescherming. Zodra de Partijen persoonsgegevens uitwisselen, moeten de praktische modaliteiten en hun respectieve rechten en plichten het voorwerp uitmaken van een apart contract.

12.7 CYBERSECURITY

NMBS is onderworpen aan de NIS2 wetgeving¹ als essentieel bedrijf, bijgevolg dient de leverancier waar relevant NMBS in staat stellen haar verplichtingen na te komen. De leverancier moet daarom passende technische, operationele en organisatorische maatregelen implementeren om de beveiliging van haar netwerk- en informatiesystemen te waarborgen en desgevallend NMBS bij te staan indien incidenten zich voordoen (dit is onder meer bijstand verlenen bij het nemen van de nodige maatregelen zoals o.a. informatieverzameling en meldingsplicht). De leverancier moet onder meer NMBS binnen 24 uur op de hoogte houden van elk mogelijk incident zoals gedefinieerd in de NIS2 wetgeving die een impact zouden kunnen hebben op NMBS.

12.8 FAILLISSEMENT EN VEREFFENING

Noch het faillissement, noch de vereffening van de SO kunnen NMBS verhinderen om haar rechten te doen gelden in het kader van het Contract Ticketingruimtes, onder andere voor wat de vrijgave van de Concessie betreft.

¹ Wetgeving NIS2/CYBERSECURITY betekent : (a) de NIS 2 Richtlijn: Richtlijn (EU) 2022/2555 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2022 betreffende maatregelen voor een hoog gezamenlijk niveau van cyberbeveiliging in de Unie, tot wijziging van Verordening (EU) nr. 910/2014 en Richtlijn (EU) 2018/1972 en tot intrekking van Richtlijn (EU) 2016/1148; (b) de Cyber Resilience Act (CRA): Verordening (EU) 2024/2847 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2024 betreffende horizontale cyberbeveiligingsvereisten voor producten met digitale elementen en tot wijziging van Verordeningen (EU) nr. 168/2013 en (EU) 2019/1020 en Richtlijn (EU) 2020/1828 en (c) de Cybersecurity Act (CSA): Verordening (EU) 2019/881 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 inzake Enisa (het Agentschap van de Europese Unie voor cyberbeveiliging), en inzake de certificering van de cyberbeveiliging van informatie- en communicatietechnologie en tot intrekking van Verordening (EU) nr. 526/2013.



12.9 GESCHILLEN

Het Contract Ticketingruimte is onderworpen aan het Belgisch recht .

Alle geschillen, betwistingen of klachten die voortvloeien uit de toepassing, de uitvoering of de interpretatie van het Contract Ticketingruimtes of die betrekking hebben op elementen waarin niet voorzien is door de partijen in dit kader, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de rechtbanken van het arrondissement waarin het in Concessie gegeven goed zich bevindt.

12.10 KOSTEN, RECHTEN, ERELONEN

Alle kosten, rechten, erelonen waaraan het Contract Ticketingruimtes onderworpen is of onderworpen kan worden, zijn ten laste van de SO, voor zover er niets anders overeengekomen is .

12.11 WOONSTKEUZE

NMBS kan de SO geldig contacteren op de plaats van de Concessie of op de maatschappelijke zetel van de SO, zelfs na het einde van het Contract Ticketingruimtes, zolang er haar geen ander adres via aangetekende brief is meegedeeld. NMBS kiest woonst op haar maatschappelijke zetel die vermeld wordt op het Contract Ticketingruimtes.

12.12 VERTEGENWOORDIGING VAN NMBS

Het Contract Ticketingruimtes kan slechts geldig gesloten en beëindigd worden door de personen die hiertoe gemachtigd zijn in de delegaties van bevoegdheden van NMBS. Bij niet-naleving van deze verbintenis kan NMBS zich niet geldig verbinden. De contactgegevens van de dienst die bevoegd is voor het dagelijks beheer van de contractuele relaties zijn opgenomen in het Contract Ticketingruimtes.