



CONDITIONS GENERALES ACCES AUX ESPACES BILLETIERIE



Table des matières

4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	4
2. CADRE DE REFERENCE.....	5
2.1 LA CONCESSION.....	5
2.2 AMÉNAGEMENT DE LA CONCESSION.....	5
2.3 EQUIPEMENTS D'UTILITÉ PUBLIQUE.....	6
2.4 OPTIONS POUR LE CONCESSIONNAIRE CONCERNANT L'ÉLECTRICITÉ ET (LE CAS ÉCHÉANT) LE GAZ NATUREL	6
2.5 ETAT DES LIEUX CONTRADICTOIRE D'ENTRÉE ET DE SORTIE D'UN ESPACE DE CONCESSION	7
2.6 ENTRETIEN ET RÉPARATIONS	7
2.7 CONTRÔLE, ACCÈS ET VISITE DE LA CONCESSION PAR LA SNCB.....	8
2.8 PROTECTION ET PRÉVENTION INCENDIE	8
2.9 SECURITE DE LA CONCESSION – ACCORD DE COOPERATION	8
2.10 INSTALLATION ANTI-EFFRACTION ET ECLAIRAGE DES VITRINES	9
2.11 PRÉVENTION INCENDIE.....	10
2.12 MODIFICATION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION PAR LA SNCB	11
2.13 MODIFICATION DE L'AMÉNAGEMENT DE LA CONCESSION.....	12
2.14 HEURES D'OUVERTURE – JOURS D'OUVERTURE.....	12
2.15 DURABILITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIALE	12
2.16 ÉTAT DU BIEN ET DES INVESTISSEMENTS À LA FIN DU CONTRAT DE CONCESSION.....	12
3. RESPECT DE LA REGLEMENTATION	13
3.1 HIÉRARCHIE DES NORMES ET RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES.....	13
3.2 DOCUMENTS CONTRACTUELS	13
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.....	14
3.4 MODIFICATION UNILATÉRALE DU CONTRAT ESPACES BILLETTERIE.....	14
3.5 OBTENTION DES PERMIS NÉCESSAIRES	15
4. RETRIBUTION ET FACTURATION	15
4.1 LA RETRIBUTION	15
4.2 LES FRAIS	16
4.3 LA FACTURATION	16
5. PAIEMENT	16
5.1 DÉLAI DE PAIEMENT DES FACTURES	16
5.2 CONTESTATION DE LA FACTURE.....	16
5.3 CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT	17
6. GARANTIE BANCAIRE.....	17
6.1 PRINCIPE	17
6.2 ADAPTATION DE LA GARANTIE BANCAIRE	18
7. RESPONSABILITE.....	18
7.1 PRINCIPES	18
7.2 BIEN SITUÉ À PROXIMITÉ D'UNE LIGNE FERROVIAIRE EN SERVICE.....	19
7.3 RESPONSABILITÉ LORS DE L'EXÉCUTION DES TRAVAUX.....	19
8. ASSURANCE.....	20



9. DUREE ET RESILIATION.....	21
9.1 DUREE	21
9.2 SUSPENSION.....	22
9.3 RESILIATION PAR L'EF.....	22
9.4 RESILIATION PAR LA SNCB.....	22
9.5 DEDOMMAGEMENT	23
10. FORCE MAJEURE	23
11. CONFIDENTIALITE	24
12. AUTRES DISPOSITIONS	25
12.1 CESSIBILITE ET SOUS-CONCESSION.....	25
12.2 ALIENATION DE LA CONCESSION	25
12.3 UTILISATION ILLICITE	26
12.4 L'IMAGE DE LA GARE	26
12.5 PUBLICITE	27
12.6 TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	28
12.7 CYBERSECURITY	28
12.8 FAILLITE ET LIQUIDATION	29
12.9 LITIGE	29
12.10 COUTS, DROITS, HONORAIRES	29
12.11 ELECTION DE DOMICILE	29
12.12 REPRESENTATION DE LA SNCB	29



1. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Concession	La Concession consiste en l'espace ou le service consenti par le biais de la signature du Contrat.
Conditions Générales	Les conditions contractuelles applicables ensemble avec le document de référence et le Contrat
Contrat	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Services Régulés régis par le STSL et les conditions d'exécution des Services. Il est signé par la SNCB et l'EF et sa durée de validité est à déterminer dans ce document.
Demande	L'expression des besoins de l'EF qui doit être portée à la connaissance de la SNCB via le formulaire de Demande spécialement prévu à cet effet (voir annexe 3).
EF	Entreprise Ferroviaire (le client dans le cadre du Contrat) - Toute entreprise à statut privé ou public et titulaire d'une licence conformément à la législation européenne applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; ce terme recouvre aussi les entreprises qui assurent uniquement la traction.
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.
STSL	Le document de référence - Statement for Ticketing Services and Locations ou en français « Document de Référence Accès aux Services et Espaces Billetterie ».
(extrême) Urgence	Il s'agit d'un « cas d'urgence » lorsque la sécurité des personnes et des biens n'est pas mise en péril ; l'EF devra alors en informer le Site Manager ou le SOC. L'extrême Urgence est l'incident, accident, dégât ou acte de vandalisme ou de malveillance qui met en péril la sécurité des personnes et des biens ; l'EF devra en informer le Site Manager et le Security Operations Center.

2. CADRE DE REFERENCE

2.1 La Concession

La Concession est exclusivement destinée à l'exercice de l'activité (ou des activités) décrite(s) dans le Contrat.

L'EF supporte seule le risque lié à l'exploitation commerciale de la Concession. 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 auxiliaires.

Le bien ou l'espace est donné en concession dans l'état dans lequel il se trouve, connu de l'EF qui reconnaît expressément avoir une connaissance complète de la Concession, 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 et sans obligation pour la SNCB de garantir un accès au bien, ni d'aménager ou d'entretenir une voie d'accès.

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.

Toute modification de l'aménagement de la Concession en cours d'exploitation doit faire l'objet d'une demande écrite préalable auprès de la SNCB. Les travaux ne peuvent être entamés qu'après approbation écrite préalable de la SNCB.

Les travaux sont exécutés aux risques de l'EF, qui en supporte intégralement les frais sauf accord contraire entre les Parties.

Si des travaux supplémentaires demandés dans la Concession doivent être exécutés par la SNCB, la procédure suivante sera suivie par l'EF et la SNCB :

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 avec l'offre de la SNCB;
5. début des travaux ;
6. paiement de la facture par l'EF

Lors de l'exécution de modifications autorisées, l'EF et/ou la SNCB peuvent demander qu'un état des lieux contradictoire intermédiaire soit réalisé par un expert externe indépendant désigné par la SNCB, aux frais de l'EF.

Lors de l'exécution de modifications pour lesquelles la SNCB n'a pas donné d'autorisation, la SNCB se réserve le droit de les (faire) enlever, aux frais de l'EF, sans aucun dédommagement ni mise en demeure préalable.

2.3 Equipements d'utilité publique

Sans préjudice des obligations légales et décrétales (notamment, pour la Flandre, le décret du 14 mars 2008 portant la libéralisation et l'échange d'informations sur les câbles et canalisations souterrains et, pour la Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 26 juillet 2013 relative à l'accès et à l'échange d'informations sur les câbles souterrains et sur les conduites et les canalisations souterraines), l'EF qui place, déplace, adapte ou enlève des équipements d'utilité publique doit prendre tous les contacts nécessaires avec les entreprises, autorités publiques et les instances compétentes, en ce compris le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire et la SNCB, afin d'obtenir des informations préalables sur la présence éventuelle et, le cas échéant, l'emplacement des canalisations, égouts, câbles ou lignes aériennes.

L'EF doit également obtenir l'accord écrit de la SNCB. La SNCB n'intervient pas dans les frais, indemnités ou charges qui pourraient en découler.

L'EF est informé du fait que le bien donné en concession peut être traversé de canalisations, égouts, câbles ou lignes aériennes, et accepte les risques liés à leur présence éventuelle.

L'EF est entièrement responsable en cas de dégâts causés à ces installations du fait de travaux et/ou de l'utilisation de la Concession.

2.4 Options pour le concessionnaire concernant l'électricité et (le cas échéant) le gaz naturel

Pour autant que l'approvisionnement en énergie est nécessaire pour la Concession et sans préjudice des réglementations régionales applicables, le concessionnaire dispose du libre choix de son fournisseur d'énergie en ce qui concerne l'électricité et (éventuellement) le gaz naturel. Tout changement de fournisseur en cours de contrat sera précédé d'un préavis de 3 mois.

Le concessionnaire choisira l'une des options suivantes :

1. La Concession est équipée d'un raccordement séparé au réseau public. Le concessionnaire se charge de toutes les formalités auprès du gestionnaire du réseau public local et du fournisseur d'énergie. Afin de satisfaire aux exigences de contrôle imposées par les normes PEB aux propriétaires de bâtiments, le concessionnaire est tenu de communiquer à la SNCB ses données de consommation à des échéances périodiques.

2. La Concession est raccordée au réseau de la SNCB et:

a) le concessionnaire souscrit au collectif d'achat de la SNCB. En signant le contrat de concession et en choisissant cette option, le concessionnaire mandate la SNCB pour l'achat de l'énergie nécessaire à la concession.

La SNCB se réserve le droit de changer de fournisseur en fonction des marchés publics passés;

b) le concessionnaire ne souscrit pas au collectif d'achat de la SNCB. Seule l'utilisation du réseau est facturée au concessionnaire, conformément aux conditions mentionnées dans le RE219. Les compteurs doivent toujours rester accessibles à la SNCB.



2.5 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).

Lors de la cessation effective de l'exploitation (que la fin du contrat de concession ait été atteinte ou non) et avant la remise des clés, un état des lieux de sortie est établi sur base de l'état des lieux initial 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 les frais.

Les frais relatifs aux états des lieux d'entrée et de sortie seront supportés à parts égales par la SNCB et l'EF. Après la réalisation de l'état des lieux, la moitié du coût sera facturée par la SNCB à l'EF.

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

2.6 Entretien et réparations

L'EF s'engage à utiliser et à gérer la Concession comme une personne normale et prudente 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 cet effet, elle exécutera ou fera exécuter régulièrement, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux d'entretien et de réparation nécessaires, conformément aux conditions, délais et règles de sécurité communiqués par la SNCB. Si l'EF ne respecte pas les obligations de réparation et d'entretien, malgré une mise en demeure écrite préalable, la SNCB se réserve le droit d'effectuer elle-même les travaux ou de faire exécuter les travaux aux frais et risques de l'EF. Ces frais sont exigibles sur simple communication de la facture.

L'EF contactera sans délai la SNCB par courrier recommandé si des réparations doivent être effectuées à sa charge. S'il ne le fait pas, l'EF supporte le risque d'être tenu responsable de tous les dégâts (collatéraux) et de toutes les autres conséquences qui pourraient en découler.

Les interventions techniques de la SNCB réalisées à la demande de l'EF lui seront facturées, pour autant que ces interventions relèvent de la responsabilité de l'EF ou si un dommage a été causé par elle. Ces interventions sont facturées au prix coûtant.

Sans préjudice de l'article 4.2 et, le cas échéant, des dispositions du Contrat, les frais liés aux grosses réparations seront à la charge de l'EF, sauf accord contraire entre les Parties.



Sans préjudice de l'article 5.3.b.6, les travaux qui doivent être 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 ou à une demande de dédommagement ou de réduction de la rétribution de concession, sauf accord contraire entre les Parties.

2.7 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.

L'objectif des visites est de contrôler l'état de la Concession, de vérifier si les conditions contractuelles sont respectées et d'effectuer les inspections nécessaires. A cet effet, il peut être procédé à la vérification des installations techniques, à des prélèvements de sol ou à tous types d'études de sol en cas de pollution de l'environnement, ainsi qu'à des recherches sur la présence éventuelle d'amiante, de mэрule, et plus généralement de tous champignons ou parasites et ce, à la charge exclusive de l'EF. Dans ce cadre, la SNCB peut consulter tous les documents et attestations auprès de l'EF ou auprès de toute autre instance.

2.8 Protection et prévention incendie

L'EF est responsable de la sécurité de et dans la Concession. En cas d'accidents, de dommages, de vol ou d'acte de violence, la SNCB et les instances compétentes seront toujours informées par l'EF, dans les plus brefs délais. Les personnes de contact à cet égard sont visées dans le Contrat Espaces Billetterie.

2.9 Sécurité de la Concession – accord de coopération

La SNCB a le droit d'organiser la sécurité de la Concession : soit par l'intervention de son service de sécurité (SECURAIL), soit en désignant des entreprises de sécurité privée avec lesquelles une convention sera conclue.

Conformément à l'article 160 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, SECURAIL a le droit d'exercer ses compétences au sein de la Concession, par le biais d'un accord de coopération au sens de cette disposition légale.

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

Lorsqu'un système de surveillance par caméra (CCTV) est installé par l'EF, celui-ci doit obtenir l'accord préalable du Corporate Security Service de la SNCB (B-PT. 301 – Security Policy) si les caméras sont installées à l'extérieur de la Concession.

Enfin, les affiches, posters et autres panneaux publicitaires installés par l'EF ne doivent en aucun cas obstruer le champ de vision des caméras de vidéosurveillance exploitées par la SNCB.

Gestion de l'alarme incendie

La SNCB peut entrer dans une Concession lorsqu'une alarme est déclenchée. Tant pour limiter les dégâts dans la gare qu'en ce qui concerne les mesures à mettre en œuvre (par exemple l'évacuation), il est important que la SNCB puisse intervenir le plus rapidement possible.

Toute EF qui souhaite installer un nouveau système d'alarme ou rénover un système existant sera tenu de raccorder son système au système d'alarme de la Control Room SOC localement compétente de la SNCB. A cet effet, il devra se conformer à toutes les modalités techniques et pratiques qui seront imposées par la SNCB et la CR ou tout autre service compétent.

Pour l'adaptation des alarmes incendie existantes, une étude technique et budgétaire sera réalisée afin d'évaluer la faisabilité de tels raccordements.

En cas de déclenchement d'un système d'alarme relié à la centrale d'alarme du CR, les opérateurs du CR mettront tout en œuvre pour avertir l'EF et les services d'intervention. Ce traitement de l'alarme est considéré comme une obligation de moyens. La CR ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'action des services d'intervention, même si l'EF n'est pas joignable.

Intervention en cas d'Urgence

Dans le cadre de ses compétences légales, le service de sécurité de la SNCB, SECURAIL, peut porter assistance au sein de la Concession, aux personnes en danger ou en cas de flagrant délit.

Il n'exerce pas d'activités normales de surveillance au profit de la Concession.

Dès que l'EF rencontre des problèmes liés à la sécurité, elle peut appeler le SOC au numéro 0800/30230. Le SOC prévient alors la police et/ou les services d'urgence. Si l'intégrité physique des personnes est compromise, SECURAIL peut également envoyer une patrouille sur place en fonction de sa disponibilité.

2.10 Installation anti-effraction et éclairage des vitrines

L'EF veille à ce que son installation anti-effraction réponde aux exigences légales. Elle est responsable de la protection efficace de la Concession et indemnise la SNCB pour les dommages causés par le vandalisme, les tentatives d'intrusion, 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 de la Concession 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 être un minimum éclairés, sauf prescription légale ou réglementaire contraire, afin de préserver le caractère attractif et le sentiment de sécurité dans la gare. L'EF fournit un éclairage de secours en cas de panne d'électricité.

Dès la mise en service de la Concession, l'EF doit remettre à ses frais, un double de la clé du local sous enveloppe fermée au Site Manager, afin de garantir l'accès à la



Concession en cas d'Urgence. La non-remise de la clé peut engager la responsabilité de l'EF.

2.11 Prévention incendie

L'EF est tenu de respecter les mesures suivantes :

- les dispositions du RGPT,
- le RGIE,
- le code du bien-être au travail,
- l'arrêté royal normes de base en matière de prévention contre l'incendie (si applicable),
- et toutes les réglementations en matière de prévention des incendies imposées par le conseiller en prévention des incendies de la SNCB (Service B-ST. 1521 Fire Safety) et les directives du service de gestion des bâtiments de la SNCB.

La procédure en cas d'incendie dans le bâtiment concerné est déterminée par le responsable local (responsable de la prévention incendie de la gare) ou le Site Manager :

- toutes les installations qui doivent être contrôlées (périodiquement) en vertu de la loi ou des normes d'installation applicables (notamment : les installations d'eau, de gaz, de climatisation, de chauffage, d'électricité, les sprinklers, les moyens d'extinction et de détection d'incendie, etc.) doivent être inspectées par un organisme de contrôle reconnu;
- toutes les installations doivent être entretenues selon les règles du fabricant/installateur ou selon les règles de l'art par des sociétés de maintenance agréées ;
- les éventuelles mesures complémentaires imposées par les services locaux de pompiers ;
- les prescriptions légales concernant l'empilage des produits, en tenant compte des dispositions du RGPT, en particulier de son article 52.

Sans préjudice de l'article 3.5 des Conditions Générales en matière de contrôles périodiques, l'EF établira un dossier de prévention des incendies tel que tel que prévu dans le Code du bien-être au travail, qui comprend notamment une copie de tous les certificats d'inspection et d'entretien de tous les équipements qui doivent être inspectés en vertu de la loi ou conformément aux normes d'installation applicables, y compris les moyens de protection contre l'incendie (système de sprinklers, extincteurs manuels, système de détection d'incendie), les installations de gaz, de chauffage, de climatisation et les installations électriques.

Ce dossier de prévention incendie est conservé dans la Concession et une copie est fournie au Site Manager de la SNCB (comme demandé par ce dernier).

En fonction des prescriptions/de la situation locale(s), l'EF peut être tenu de s'assurer que le bien donné en Concession :

- est raccordé au système d'extinction automatique existant ou fournit cette installation;



- est raccordé au système de détection d'incendie existant de la gare et fait installer les composants nécessaires (détecteurs, boutons-poussoirs, sirènes, ...) ou assure lui-même cette installation, conformément aux directives imposées par la SNCB.

Chaque EF est tenue d'installer les équipements raccordés à l'installation de la SNCB conformément aux directives imposées.

Tout problème lié à l'installation de sprinkler ou au système de détection d'incendie doit être immédiatement signalé à la SNCB.

Les installations de l'EF doivent être contrôlées annuellement par un organisme de contrôle agréé, après quoi l'EF conservera une copie des certificats de contrôle dans la Concession et la remettra au Site Manager de la SNCB comme indiqué ci-dessus pour les certificats de contrôle et d'entretien.

L'EF fournira également des disjoncteurs automatiques et un différentiel de terre automatique à l'entrée de l'installation électrique.

L'EF fera installer dans la Concession, à ses frais et conformément aux dispositions légales, les extincteurs nécessaires, et les fera entretenir et inspecter (par un organisme agréé) via l'intermédiaire de son propre fournisseur, après quoi l'EF conservera une copie des certificats de contrôle dans la concession et la remettra au Site Manager de la SNCB comme indiqué ci-dessus pour les certificats de contrôle et d'entretien.

Il est interdit d'utiliser des appareils de chauffage portatifs (type booster ou canon à air chaud).

L'EF doit en tout temps donner accès au conseiller en prévention incendie de la SNCB et/ou de la Ville. Il accepte également que son exploitation soit inspectée au moins une fois par an par le Conseiller en prévention incendie de la SNCB. Les observations de ce dernier sont contraignantes et doivent être suivies sans délai.

Le non-respect des règles précitées sera considéré par la SNCB comme un manquement grave de l'EF à ses obligations contractuelles.

2.12 Modification des conditions d'exploitation par la SNCB

L'EF reconnaît à la SNCB le droit d'apporter toutes les modifications qu'elle juge nécessaires et utiles :

- à la circulation des trains (fréquence et temps de parcours, origine et destination des trains, composition des trains, fréquence et durée des arrêts, etc.);
- à la circulation des voyageurs (fermeture et ouverture des entrées et sorties, aménagement des espaces publics dans les gares, modification des heures/jours d'ouverture des gares et des guichets, etc.);
- aux bâtiments (travaux ou réalisations d'utilité publique).

sans que ces modifications ne puissent donner lieu à un dédommagement ou à une réduction de la rétribution de concession.

2.13 Modification de l'aménagement de la Concession

Sauf accord préalable, exprès et écrit de la SNCB, il est interdit à l'EF d'ériger une construction, même amovible, ou une installation technique dans/sur la Concession, d'aménager la Concession ou d'y apporter des modifications à. A défaut d'accord, la SNCB se réserve le droit de l'enlever, aux frais exclusifs de l'EF, après mise en demeure préalable par courrier recommandé.

Si la SNCB donne l'accord précité, cela ne dispense aucunement l'EF de son obligation d'obtenir à ses frais auprès des autorités compétentes, avant le début des travaux, tous les permis nécessaires prescrits par les lois et règlements en la matière, et ce, sans préjudice de l'article 3.15.

Conformément à l'article 3.3 al. 3, l'EF dispose d'un droit de superficie-conséquence et temporaire sur les ouvrages ainsi érigés et leurs dépendances.

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.

2.14 Heures d'ouverture – jours d'ouverture

Les horaires d'ouverture normales sont mentionnés 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.

2.15 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.

2.16 État du bien et des investissements à la fin du contrat de concession

A la fin du Contrat, l'EF remettra, en tout état de cause, la Concession dans son état initial, conformément à l'état des lieux d'entrée et/ou aux éventuels états des lieux intermédiaires et sans préjudice de l'article 2.5. La Concession sera libre de toute construction, fondation, déchets ou restes de toutes sortes, et en bon état d'entretien et de réparation.

A défaut, la SNCB peut s'en charger, ou en charger un tiers, aux frais et risques du concessionnaire.



Nonobstant ce qui précède, la SNCB a le droit, à la fin du Contrat, de réclamer ou d'accepter de devenir propriétaire, à titre gratuit, des investissements mobiliers réalisés par l'EF, qui sont devenus immeubles par destination ou incorporation, et des investissements immobiliers, sans que l'EF ne puisse s'y opposer ou réclamer un quelconque dédommagement, sauf convention contraire entre les Parties.

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, 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, 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.

Sans préjudice des obligations imposées par les lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative du 18 juillet 1966 (art. 1, § 1, 6 et 52), l'EF est soumise, le cas échéant, 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) langues(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 STSL est également annexé au Contrat.



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.

Si l'une des dispositions du Contrat ou du présent document était nulle, les autres dispositions continueront de s'appliquer entre les Parties, ces dernières s'obligeant toutefois alors à négocier de bonne foi une nouvelle disposition 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 la législation relative aux baux n'est pas applicable au présent Contrat.

L'EF ne dispose d'aucun droit de propriété ou autre droit réel sur les ouvrages déjà présents au début du Contrat et sur les éventuelles dépendances de la Concession.

Si l'EF est autorisé à ériger des constructions sur la propriété concédée, il disposera d'un droit de superficie-conséquence sur ces constructions. Par conséquent, pendant la durée du contrat, l'EF est le propriétaire des structures qu'il a érigées. A la fin du Contrat, la SNCB a le choix de faire enlever ces ouvrages (aux frais de l'EF) ou de les reprendre gratuitement. En aucun cas, la SNCB ne sera redevable d'une quelconque indemnité à l'EF.

Le présent Contrat n'implique aucun droit d'exclusivité. La SNCB a le droit, sans que l'EF puisse exiger une quelconque indemnité, d'accorder des Concessions similaires sur ses biens.

3.4 Modification unilatérale du Contrat Espaces Billetterie

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

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 les deux cas précités, 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 signifié par écrit à la SNCB dans le mois suivant la communication de la modification contractuelle et qui commencera à courir le 1er jour suivant le mois de cette signification.

L'EF s'engage à respecter strictement toutes les prescriptions légales, de même que les ordres donnés par la SNCB et par le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire (Infrabel) dans l'intérêt de la sécurité générale et de l'exploitation ferroviaire.

3.5 Obtention des permis nécessaires

L'EF s'engage à solliciter et obtenir les permis, autorisations et contrôles et les éventuel(le)s prolongations, modifications ou renouvellements nécessaires relatifs à la Concession qui lui est accordée.

Sauf accord contraire, l'EF transmet à la SNCB les permis, autorisations et contrôles obtenus avant d'exploiter la Concession, ainsi que tout(e) renouvellement, modification ou prolongation obtenu(e) 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 et remettre à la SNCB, dès réception, les attestations de contrôle, y compris les attestations de sécurité incendie.

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, ni du paiement de la rétribution.

En cas de refus ou de retrait de permis / d'autorisation/ de contrôle, ou en cas de refus après contrôle, la SNCB peut mettre fin au Contrat conformément à l'article 9.4 et, en cas de manquement de l'EF, la SNCB peut réclamer un dédommagement conformément à l'article 9.5. L'EF ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement.

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

4. RETRIBUTION ET FACTURATION

4.1 La rétribution

L'EF acquitte une rétribution telle que convenue dans le Contrat.

Pour l'exploitation de la Concession, l'EF paie une rétribution mensuelle fixe, majorée de la TVA. L'EF devra payer tous les impôts, charges et taxes liés à la Concession, y compris le précompte immobilier et ceux qui sont à charge de la SNCB, et ce à l'entière décharge de la SNCB.



Cette rétribution est due par mois entamé et doit être payée conformément aux conditions de facturation.

La rétribution n'est pas remboursable en cas de résiliation anticipée du Contrat par l'EF.

4.2 Les frais

L'EF doit payer tous les frais tels que ceux liés à l'entretien, aux réparations, aux investissements et à toutes les prestations dont il bénéficie et qui sont consentis par la SNCB ou des tiers (par l'intermédiaire de la SNCB), sauf s'il est expressément prévu qu'ils ne sont pas à sa charge.

4.3 La 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.

Les factures seront exclusivement envoyées et reçues par voie électronique à l'adresse reprise au Contrat, sous réserve des exceptions prévues à l'article 53§2bis du Code de la taxe sur la valeur ajoutée. Pour la transmission/réception des factures, les Parties utilisent la facturation électronique (e-facturation) c'est-à-dire qu'elles la transmettent via la plateforme en ligne *Mercurius* (un point d'accès de Peppol). Les Parties prennent les mesures techniques et administratives nécessaires pour envoyer, recevoir et stocker des factures électroniques structurées conformément aux exigences légales. En cas de défaillance technique ou de force majeure, la Partie concernée en informe l'autre Partie sans délai. Après la fin de la défaillance technique ou du cas de force majeure, la facture est de nouveau envoyée et reçue dans un format électronique structuré (facturation électronique).

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 endéans les 15 jours calendrier suivant leur envoi au service Rail Related Services de la SNCB (voir STSL - article 1.2).

La contestation de la facture ne décharge en aucun cas l'EF de l'obligation de procéder au paiement des éléments non contestés de la facture.



La lettre de contestation doit préciser l'étendue, la nature et la motivation de la contestation ainsi que les références exactes de la facture contestée (date et numéro de facture) et fournir tous les documents justifiant cette contestation.

La SNCB réagira par courrier recommandé dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception de la contestation.

5.3 Conséquences du défaut de paiement

En cas de non-paiement ou de paiement partiel d'une facture à son échéance, un intérêt est dû par l'EF de plein droit et sans mise en demeure préalable, conformément à l'intérêt fixé selon les dispositions de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, sur les montants dus jusqu'à leur paiement intégral.

Outre l'obligation de payer cet intérêt, des frais administratifs de 40€ seront dus par l'EF, de plein droit et sans mise en demeure. Ces frais administratifs seront facturés pour couvrir les frais de recouvrement de la SNCB. En cas de frais de recouvrement plus élevés, la SNCB est en droit de récupérer ces frais supplémentaires sur la base d'une justification écrite.

En application de l'article 13.6 du Règlement d'exécution 2017/2177, en cas de manquement répété de l'EF à ses obligations de paiement, la SNCB se réserve le droit d'exiger, à sa première demande, une garantie bancaire à première demande en sa faveur 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 "établissements de crédit agréés en Belgique" ou "établissements de crédit relevant du droit d'un autre État membre de l'Espace économique européen qui ont notifié leur intention d'exercer des activités bancaires en libre prestation en Belgique". Le montant de la garantie devra être égal à 30 % du montant annuel du Contrat. En cas de contrats renouvelables annuellement, les 30 % sont d'application sur la valeur annuelle du Contrat, et la garantie financière sera de nouveau fixée chaque année. Dès le lendemain de l'échéance d'une facture, la SNCB pourra faire usage de cette garantie bancaire à première demande sans mise en demeure préalable. La garantie financière sera alors reconstituée par l'EF dans les cinq jours calendrier sous peine de suspension par la SNCB de la fourniture des Prestations.

Si l'EF ne s'acquitte pas de sa dette dans le mois qui suit la mise en demeure formelle, et si l'EF ne fournit pas de garantie bancaire (dans le cas où cette dernière est exigée par la SNCB), la SNCB se réserve le droit de suspendre les droits d'accès de l'EF.

6. GARANTIE BANCAIRE

6.1 Principe

L'EF garantira le paiement de la rétribution 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 ».



L'EF fournira une preuve écrite de la constitution de la garantie lors de la signature du Contrat. A défaut, la prise de possession de la Concession pourra être reportée en application de l'article 9.1.

La garantie bancaire restera valable et exigible jusqu'à 6 mois après la fin du Contrat et au plus tard lors de la remise des clés. En tout état de cause, la garantie bancaire ne sera libérée qu'après la résiliation du Contrat de concession et sous réserve que toutes les obligations contractuelles aient été remplies par l'EF.

Le montant de la garantie bancaire devra être égal à 50% du montant annuel de la rétribution, et sera majoré de la TVA correspondante. 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.

6.2 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.

7. RESPONSABILITE

7.1 Principes

L'EF prend possession de la Concession comme une personne prudente et raisonnable en toute connaissance de cause.

Sauf si une faute intentionnelle ou une faute lourde peut être imputée à la SNCB, ou si ces conséquences dommageables sont causées par un manquement de la SNCB aux obligations essentielles du Contrat, l'EF supporte toutes les conséquences dommageables résultant d'accidents ou de toute autre cause, même non-intentionnelle, qui pourraient survenir dans le cadre de la concession, que ce soit :

- à l'EF, à ses auxiliaires ou à leurs ayants droit respectifs ;
- à la SNCB, à ses bâtiments, à son matériel, à ses biens, à ses auxiliaires et aux biens de ces derniers ;
- aux voyageurs et autres tiers, y compris le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire.

L'engagement de l'EF garantit la SNCB, son personnel et les organes de gestion contre tout recours éventuel.

De plus, l'EF renonce expressément à tout recours, quel qu'en ce soit le fondement, contre les organes de gestion et les membres de ceux-ci, de même que contre tous les



membres du personnel contractuel et statutaire qui sont sous l'autorité de la SNCB, pour toute inexécution d'une obligation contractuelle de celle-ci.

L'EF est responsable à l'égard de la SNCB et doit la garantir de tout recours en cas de dommages causés à des personnes ou à des biens à l'intérieur ou à l'extérieur de la Concession, pendant et/ou à la suite des activités exercées par l'EF, quelle que soit la cause du dommage, et indépendamment du fait qu'il travaille avec des auxiliaires au sens du Livre 6 du Code Civil Belge. L'EF effectue un contrôle régulier de son personnel et de ses auxiliaires.

Les « auxiliaires » de l'EF sont toutes les entreprises ou personnes qui effectuent des prestations au nom et/ou pour son compte, à l'intérieur de la Concession ou dans les zones publiques où est situé la Concession.

Si l'EF fait appel à des auxiliaires, elle se porte fort que tout contrat qu'elle conclut avec tout auxiliaire ne comporte pas de disposition qui ait pour effet d'empêcher que la SNCB de mettre en cause la responsabilité extracontractuelle de cet auxiliaire ou d'obtenir de cet auxiliaire la réparation intégrale des dommages subis par la SNCB du fait de cet auxiliaire. L'EF communiquera à la SNCB, à sa première demande, les clauses des contrats avec ses auxiliaires relatives à ces dispositions.

L'EF garantit la SNCB contre toute réclamation ou action formulée à son encontre par l'auxiliaire.

L'EF a pour responsabilité d'informer son personnel et ses auxiliaires des modalités et obligations qui sont imposées par le Contrat.

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

L'EF dont la Concession est située à proximité d'une ligne ferroviaire en service déclare explicitement qu'il renonce à poursuivre la SNCB et l'(es) exploitant(s) de la ligne ferroviaire en raison des conséquences dommageables telles que le bruit, les vibrations, la poussière et les désagréments, causés par l'exploitation de la ligne ferroviaire voisine.

7.3 Responsabilité lors de l'exécution des travaux

Le concessionnaire s'engage à respecter scrupuleusement les conditions (de sécurité) qui lui sont imposées par la SNCB et le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire lors de la réalisation de travaux d'aménagement ou de travaux pour lesquels il a reçu l'autorisation de la SNCB (dans ou autour de la Concession). Cette obligation vise à garantir la sécurité de l'ensemble des installations, de l'exploitation ferroviaire et des voyageurs.

Le concessionnaire doit respecter l'arrêté royal du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles.

Lors de l'exécution des travaux, et lorsqu'il se déplace sur le domaine de la SNCB ou sur celui du gestionnaire de l'infrastructure (Infrabel), le concessionnaire doit prendre connaissance et respecter les prescriptions d'Infrabel et de la SNCB ainsi que la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer. Le concessionnaire confirme avoir consulté ces documents avant la conclusion du contrat de concession. Ces documents peuvent être téléchargés sur le site internet d'Infrabel: <https://infrabel.be/fr/fournisseurs-entrepreneurs#travaux-par-entreprises>

Si ces réglementations sont abrogées, remplacées ou complétées en tout ou en partie par des réglementations plus récentes, le concessionnaire se conformera à ces réglementations mises à jour, pour autant qu'elles aient été publiées de manière légale ou usuelle.

Le concessionnaire s'engage à communiquer ces prescriptions à son personnel, ses auxiliaires, ainsi qu'aux entrepreneurs et à leurs sous-traitants chargés de l'exécution des travaux, afin d'assurer le respect des présentes règles, et à se tenir informé de leur(s) modification(s).

8. ASSURANCE

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 :

- une 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 et périls connexes afin de couvrir en valeur à neuf 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 sinistre du dommage qui a pris naissance dans la Concession aux biens des 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 auxiliaires, 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 du STSL.

9. DUREE ET RESILIATION

9.1 Durée

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

Sauf disposition contraire dans le Contrat, la prise de possession des lieux aura lieu à la même date que l'entrée en vigueur du Contrat. Celle-ci peut être reportée si certaines annexes prévues au Contrat ne sont pas remises par l'EF.

Le Contrat prend fin automatiquement et sans tacite reconduction à la date de fin prévue dans le Contrat.

Le Contrat entrera en vigueur selon l'une des modalités suivantes :

1. le Contrat entre en vigueur à la date prévue dans le contrat;
2. le Contrat entre en vigueur à la date de remise des clés du local/des locaux, de la mise à disposition, du local/des locaux et de l'établissement d'un état des lieux contradictoire d'entrée;
3. l'espace de Concession ne sera mis à disposition qu'après l'exécution de travaux par la SNCB. Le contrat entrera donc en vigueur à la date prévue dans le Contrat.
4. le bâtiment dans lequel la Concession sera mise à disposition doit encore être construit. La SNCB s'engage à avertir l'EF par e-mail de la date à laquelle la Concession sera mise à disposition, étant la date à laquelle le Contrat entrera en vigueur.

Si la mise à disposition effective du bien donné en Concession est reportée de manière déraisonnable par rapport à la date initialement annoncée, l'EF peut, par courrier recommandé, renoncer au Contrat, sans modalités ni dédommagement supplémentaires.

Dans le cas où l'EF se charge elle-même de l'exécution de travaux spécifiques dans l'espace de Concession, ces travaux ne pourront en aucun cas retarder l'entrée en vigueur du Contrat et l'EF ne pourra pas non plus invoquer l'exécution de ces 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 comptabilisée dans la durée du Contrat, et l'EF en sera informée par écrit par la SNCB. Elle ne pourra toutefois prétendre à aucun dédommagement.

9.3 Résiliation par l'EF

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

Le Contrat pourra également être résilié pour des cas spécifiques prévus à l'articles 3.4 al. 4, moyennant le respect du délai de préavis qui y est prévu.

9.4 Résiliation par la SNCB

La SNCB peut résilier le Contrat à tout moment au moyen d'un courrier recommandé:

a. avec effet immédiat:

1. en cas de non-respect des conditions fixées au Contrat;
2. dans les cas où l'intérêt général et/ou la sécurité publique le justifient ou lorsque l'exploitation ferroviaire est compromise ;
3. lorsqu'une Concession doit être fermée en raison d'infractions en matière d'hygiène ou de sécurité, constatées par une instance officielle et/ou si les permis/contrôles nécessaires ne peuvent être présentés ou si ces permis/contrôles n'ont pas été respectés ;
4. si les conditions relatives à la constitution de la garantie bancaire ne sont pas respectées et/ou si les assurances requises n'ont pas été souscrites ;
5. en cas de faillite de l'EF ;
6. si 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 ;

Dans les cas 1, 3 et 4, le Contrat ne peut être résilié par la SNCB que si elle a préalablement mis en demeure l'EF, par courrier recommandé, de remédier à l'infraction en question dans un délai de 14 jours calendaires et que cela n'a pas été fait, sans préjudice de la possibilité d'imposer temporairement la suspension immédiate du Contrat en cas de nécessité extrêmement urgente.

b. avec délai de préavis:

7. si des travaux d'utilité publique doivent être réalisés 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. la SNCB peut résilier le contrat de concession, moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins 3 mois, qui doit être envoyé par lettre recommandée au moins 3 mois avant le transfert de propriété ou le transfert de tout autre droit réel (droit d'emphytéose, droit de superficie,...);
9. à tout moment moyennant une décision motivée et un préavis d'un an, sauf disposition contraire au Contrat.

Le délai de préavis commencera à courir le 1er jour du mois qui suit le courrier recommandé susmentionné mettant fin au Contrat.

En application du cas 9 susvisé, la SNCB peut mettre fin au Contrat 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 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 à la suite d'une faute de l'EF, notamment pour les cas prévus à l'article 9.4 a (1, 3 et 4), la SNCB a droit à un dédommagement équivalent à au moins six mois de rétribution, avec un minimum de 200€ et la SNCB peut en tout état cause, réclamer la réparation intégrale de son préjudice.

Quand le Contrat est résilié parce que l'EF n'a pas respecté ses obligations contractuelles, de sorte que la relation de confiance entre la SNCB et l'EF a été rompue et que toute collaboration ultérieure est devenue impossible, la SNCB a le droit de résilier tous les autres Contrats conclus avec l'EF.

10. FORCE MAJEURE

Aucune Partie ne sera responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles, ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou le retard dans l'exécution des dites obligations résulte d'un cas de force majeure.

Par cas de force majeure, on entend tout événement inévitable, imprévisible et extérieur à l'influence de la Partie défaillante, rendant partiellement ou totalement impossible l'exécution de tout ou partie de ses obligations au titre de ce Contrat.

Sont considérés, par exemple, mais pas exclusivement comme cas de force majeure : les conflits armés (guerre, soulèvement, etc.), les crimes et délits (sabotage, vol, terrorisme, vandalisme, etc.), les manifestations ou événements, les troubles sociaux (boycotts, grèves et grèves sectorielles, lock-out, occupations, etc.), les catastrophes naturelles et les conditions climatiques extrêmes (inondations, tempêtes, neige, etc.), les accidents (explosions, incendies, etc.), les interventions de toute autorité compétente, ("le fait du prince"), les interruptions de courant et de télécommunications, les maladies, épidémies, etc.



La Partie qui invoque la force majeure doit en aviser immédiatement l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

La Partie qui, par suite d'un cas de force majeure, est empêchée d'exécuter ses obligations ou n'est pas en mesure de les exécuter dans les délais requis, n'est pas tenue d'indemniser l'autre Partie du préjudice qu'elle subit du fait de l'inexécution totale ou partielle ou de l'exécution tardive de ses obligations.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible par la force majeure sont suspendues pendant la durée de la force majeure, les autres clauses restant en vigueur. Les Parties examineront conjointement les mesures alternatives qui peuvent être prises pour remplir leurs obligations.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution et limiter les effets préjudiciables de la force majeure tant pour elles-mêmes que pour les tiers.

Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties si le cas de force majeure dure plus de trente (30) jours calendrier ou si l'impossibilité d'exécution peut raisonnablement être considérée comme définitive. La résiliation du Contrat prend effet huit (8) jours calendriers après la date d'envoi de la notification par courrier recommandé de la Partie qui résilie le Contrat.

11. CONFIDENTIALITE

Les Parties reconnaissent que, dans le cadre de la négociation, de la signature et de la mise en œuvre du Contrat, elles auront accès aux informations techniques, commerciales, financières, administratives et autres de l'autre Partie. Les Parties conviennent que toutes les informations qu'elles reçoivent au cours des négociations et de la mise en œuvre du Contrat sont strictement confidentielles (ci-après, les « Informations Confidentielles ») et ne seront utilisées que dans le cadre de la mise en œuvre des objectifs du Contrat, car les Parties souhaitent protéger ces Informations Confidentielles, préserver leurs droits sur ces Informations et en interdire l'utilisation et la diffusion non autorisées.

Compte tenu de la nature stratégique de ces Informations et de l'intérêt légitime des Parties à ce qu'elles restent confidentielles, il convient de les garder confidentielles et de les protéger pendant une longue période.

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer toute Information Confidentielle à quiconque sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie et de prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter la divulgation, la diffusion et l'utilisation non autorisées des Informations Confidentielles ; au moins les mêmes mesures qui sont prises pour protéger ses propres informations confidentielles de même nature, à tout moment pendant la durée du Contrat. Ces obligations restent en vigueur et ne peuvent être résiliées pendant la durée du Contrat, prolongée d'une période de dix (10) ans après la fin du Contrat.

Toutefois, chaque Partie peut divulguer les Informations Confidentielles :

a) à ses employés, dirigeants, agents, consultants ou sous-traitants (ci-après, les « Représentants ») qui ont besoin de connaître ces Informations Confidentielles afin d'assurer l'exécution de ses obligations contractuelles, à condition que la Partie qui divulgue les Informations Confidentielles à ses Représentants prenne toutes les



mesures raisonnables et se porte garante pour assurer que ceux-ci respectent ces obligations de confidentialité comme s'ils étaient Partie au Contrat ;

b) si cela est exigé par la loi, par un tribunal compétent ou par toute autorité gouvernementale ou réglementaire compétente.

N'est pas considérée comme Information Confidentielle, toute information :

a) qui est ou devient publique en l'absence d'une violation de ce Contrat; ou

b) dont la Partie réceptrice peut prouver que cette information était déjà connue par elle au moment de la divulgation par la Partie divulgatrice ; ou

c) qui est reçue de la part d'un tiers qui n'a pas acquis ou divulgué cette information de façon injustifiée ou dommageable ; ou

d). dont la Partie réceptrice peut prouver que cette information a été développée indépendamment par elle par un moyen autre que son accès à l'Information Confidentielle.

12. AUTRES DISPOSITIONS

12.1 Cessibilité et sous-concession

Le Contrat Espaces Billetterie est intuitu personae.

Par conséquent, il est interdit à l'EF de céder tout ou partie de la Concession ou de conclure un contrat de sous-concession sans l'accord préalable et écrit de la SNCB.

L'éventuelle cession et/ou sous-concession ne seront prises en compte par la SNCB que si l'acquéreur ou le sous-concessionnaire respecte au moins les mêmes conditions d'accès et les mêmes conditions contractuelles que celles convenues avec l'EF.

En outre, une nouvelle garantie devra uniquement en cas de cession, être constituée en application de l'article 6.1 et la preuve de celle-ci devra être apportée.

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

La cession et la sous-concession n'auront lieu qu'une fois que toutes les conditions imposées par la SNCB seront remplies. Dans l'intervalle, l'EF reste, en cas de cession, responsable du respect de toutes les obligations contractuelles.

En cas de sous-concession, l'EF reste seule responsable vis-à-vis de la SNCB de l'exécution des 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 pendant ou à la fin du Contrat Espaces Billetterie, quel que soit le mode d'aliénation.

En cas d'aliénation du bien donné en Concession par la SNCB, l'EF en sera informée par la SNCB par courrier recommandé. Pour rappel, la SNCB a en ce cas le droit de résilier le contrat de concession (cf. art. 5.3.b.7). Si la rétribution est payée trimestriellement, semestriellement ou annuellement, la SNCB remboursera pro rata temporis à l'EF le montant payé en excédent.



En cas d'aliénation, l'EF doit accepter que le Contrat soit communiqué à titre informatif aux candidat-repreneurs.

En outre, la SNCB est habilitée à apposer des affiches en vue d'annoncer la nouvelle affectation du bien et à organiser des visites avec les candidats repreneurs. L'EF devra tolérer les visites avec les candidats. Des modalités éventuelles peuvent être convenues entre les Parties.

12.3 Utilisation illicite

Nonobstant le dédommagement prévu à l'article 9.5 et l'application des dispositions de l'article 2.16, l'EF qui n'a pas libéré les lieux à la fin du Contrat (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 payer, par période de facturation entamée un dédommagement d'un montant minimum équivalent à la valeur de la rétribution pour cette période de facturation (hors TVA). Tout dommage supplémentaire peut également être réclamé.

En outre, les services publics et toutes les autres charges liées à la Concession seront facturés tant que la Concession n'aura pas été libérée et restituée dans l'état prévu à l'article 2.16.

12.4 L'image de la gare

Ordre et propreté de la Concession

Etant donné que la Concession relève du domaine public de la SNCB, l'EF doit toujours veiller à ce que la Concession soit ordonnée et propre.

L'EF est responsable de sa propre gestion des déchets, sous réserve d'autres accords avec la SNCB.

Sans préjudice de l'article 9, il est interdit de vendre ou d'exposer des produits, des services et/ou de la publicité en dehors des limites de la Concession, sauf accord exprès, préalable et écrit de la SNCB. L'approbation éventuelle peut être subordonnée au paiement d'une rétribution supplémentaire ou au respect d'autres conditions par l'EF.

Si l'EF obtient l'autorisation de placer des plantes/arbres, les dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer doivent être respectées.

Par sa Concession, l'EF contribue à une image de qualité de la gare, compte tenu du fait que la Concession est située sur le domaine public de la SNCB.

L'EF veille à ce que les exigences élevées en matière de service à la clientèle dans la gare soient satisfaites.

L'EF veille à une belle présentation des marchandises dans les vitrines. La SNCB a le droit de signaler et d'interdire une présentation désordonnée de marchandises dans les vitrines.

L'EF doit veiller à ce que les espaces où circulent les clients et les lieux où ils consomment soient périodiquement nettoyés afin que la Concession ait une apparence impeccable.



Il nettoiera également la Concession à intervalles réguliers, y compris les vitres, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur. Il doit faire nettoyer régulièrement les cheminées et les conduits d'évacuation de la cuisine et des autres locaux, en fonction de leur degré de saleté, mais au moins une fois par an.

Il est interdit de vendre ou de placer des produits, des services et/ou de la publicité en dehors des limites des surfaces de concession attribuées.

Toutes actions dans les espaces publics de la gare sont soumises à l'approbation de la SNCB, qui peut imposer une rétribution de concession supplémentaire (ex. : installation d'une terrasse ou d'un stand de vente temporaire).

Il est interdit à l'EF ou à ses auxiliaires de recourir, moyennant paiement (en espèces ou en nature) à des prestations spécifiques des services du personnel de la SNCB. Les prestations pour le compte d'une EF ne sont autorisées que moyennant une offre écrite préalable et un accord écrit entre les parties par lequel la SNCB ou son préposé a accepté de fournir la prestation et facture cette dernière à l'EF.

Comportement à l'égard de la clientèle ou des voyageurs

L'EF ou toute personne engagée par lui qui entre en contact avec la clientèle, porte une tenue vestimentaire appropriée et doit se comporter de manière aimable et courtoise à l'égard des voyageurs et des clients.

La SNCB, en sa qualité d'entreprise publique, impose en outre à l'EF qui entre en contact avec la clientèle ou toute personne qui entre en contact avec la clientèle en application du présent contrat, de s'abstenir de tous actes ou faits qui sont contraires aux bonnes mœurs ou qui peuvent compromettre la neutralité à l'égard des convictions philosophiques, religieuses et politiques.

12.5 Publicité

Publicité à l'intérieur de la Concession

L'EF est tenue d'afficher dans la Concession les informations utiles à la clientèle, à savoir les jours et heures d'ouverture, conformément aux directives imposées par la SNCB.

Toute publicité placée dans la Concession est autorisée, selon le cas, pour les produits vendus ou pour les services proposés dans la Concession. Toutefois, cette publicité ne peut pas nuire à l'aspect et à l'esthétique de la Concession.

Dans la Concession elle-même, toutes les campagnes de marketing peuvent être supprimées à la demande de la SNCB pour autant qu'il existe des raisons objectives telles que, par exemple la violation des bonnes mœurs ou de l'ordre public, l'atteinte à l'exclusivité de la société de publicité,...

L'EF n'est pas autorisée à placer des affiches de tiers dans les vitrines. Au moins 75% des vitrines doivent rester transparentes à tout moment (sauf pendant des rénovations).



Extérieur de la Concession

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

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

Toutefois, l'EF a le droit de placer gratuitement, à ses frais, une enseigne (même lumineuse) avec le nom et l'objet de la Concession, ce, à condition de respecter les éventuelles directives imposées par la SNCB ainsi que la réglementation locale ou régionale applicable.

12.6 Traitement des données à caractère personnel

Tout traitement des données à caractère personnel par les Parties dans l'exécution du Contrat sera en conformité avec la législation applicable en matière de protection des données (le "Règlement général sur la protection des données", applicable dans tous les États membres à partir du 25 mai 2018). La politique de confidentialité de la SNCB relative à la vie privée peut être consultée sur <https://www.belgiantrain.be/fr/privacy>.

Dès que les Parties se mettent effectivement à disposition mutuelle des données à caractère personnel, les modalités pratiques, ainsi que les droits et obligations réciproques entre les Parties, font l'objet d'un accord distinct.

12.7 Cybersecurity

La SNCB est soumise à la législation sur la cybersécurité¹ en tant qu'entreprise essentielle. Le cas échéant, l'EF doit veiller à ce que la SNCB puisse remplir ses obligations qui en découlent. A cette fin, l'EF 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). L'EF doit, entre autres, informer la SNCB dans les 24 heures de tout incident éventuel tel que défini dans la législation sur la cybersécurité pouvant impacter la SNCB.

¹ La législation sur la cybersécurité 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) la loi du 26 avril 2024 établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique ;

(c) 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 ;

(d) le Cyber Security Act : 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.

12.8 Faillite et liquidation

Sans préjudice de l'article 5, ni la faillite, ni la mise en liquidation de l'EF n'empêchent la SNCB de tirer des droits du Contrat en ce qui concerne, entre autres, la libération de la Concession.

12.9 Litige

Le Contrat Espaces Billetterie est soumis au droit belge.

Tous les litiges, contestations ou plaintes résultant de l'application, de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat ou concernant tout autre point litigieux, entre les Parties dans ce cadre, seront réglés exclusivement par les tribunaux de l'arrondissement dans lequel se situe le bien donné en Concession.

12.10 Coûts, 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 tant à l'adresse de la Concession ou au siège social de l'EF, et ce même après la fin du Contrat, tant qu'aucune autre adresse ne lui aura été communiquée par courrier recommandé. La SNCB élit domicile en son siège social.

12.12 Représentation de la SNCB

Le Contrat ne peut être valablement conclu et résilié que par les personnes habilitées par les délégations de pouvoirs de la SNCB. A défaut de respecter cette exigence, la SNCB ne peut être valablement engagée. Les coordonnées du service compétent pour la gestion journalière de la relation contractuelle sont reprises au Contrat.