

Verkoopvoorwaarden aan de loketten (binnenlands en grensoverschrijdend verkeer)

Artikel 1 – Gegevens van NMBS

§1. Identificatie: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (hierna 'NMBS' genoemd), nv van publiek recht, Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel, BTW BE 203.430.576, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) in Brussel, onder het nummer 0203.430.576.

§2. Naast op bovenstaand adres, kan er ook contact worden opgenomen met NMBS via:

Tel.: 02 528 28 28 (7 dagen op 7, van 7 uur tot 21.30 uur; gewoon nationaal tarief)

E-mail: Via het contactformulier dat terug te vinden is op [nmbs.be](https://www.nmbs.be)

Artikel 2 – Rechtsbekwaamheid

Door een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen aan het loket, erkent u handelingsbekwaam te zijn in de zin van het burgerlijk wetboek.

Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door aan het loket een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen, aanvaardt u deze Verkoopvoorwaarden.

§2. Door een vervoerbewijs aan te kopen wordt er een vervoerovereenkomst gesloten tussen NMBS en de gebruiker van dit vervoerbewijs. Op deze overeenkomst zijn de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden van NMBS van toepassing. U kunt deze voorwaarden raadplegen op onze website [nmbs.be](https://www.nmbs.be) of in elk station met verkooppersoneel.

§3. Wanneer u een ander product aankoopt aan het loket, kunnen er specifieke voorwaarden voor het gebruik van dit product van toepassing zijn.

Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. Na uw aankoop dient u onmiddellijk en desgevallend in aanwezigheid van de verkoper na te gaan of uw vervoerbewijs of uw ander product werd opgemaakt volgens uw aanwijzingen en beantwoordt aan uw behoeften (producttype, datum, persoonlijke gegevens ...).

§2. Verloren of gestolen producten worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§3. Na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product kunt u geen recht op korting meer laten gelden.

§4. De gebruiksvoorwaarden en de voorwaarden m.b.t. de dienst na verkoop, zijn terug te vinden in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

Artikel 5 – Geen herroepingsrecht

In toepassing van artikel VI. 53 van het wetboek van economisch recht informeren wij u dat u niet over een herroepingsrecht beschikt.

Geldig vanaf 05.03.2020



Artikel 6 – Prijzen en geaccepteerde betaalmiddelen

§1. De prijzen van de vervoerbewijzen zijn inclusief btw.

§2. De geaccepteerde betaalmiddelen zijn raadpleegbaar aan het loket.

Artikel 7 – Verkoopswegering, opschorting of bijkomende voorwaarden om de aankoop te sluiten

NMBS behoudt zich het recht voor om een aanvraag te weigeren, op te schorten of er bijkomende voorwaarden aan te verbinden wanneer:

- de informatie die bezorgd wordt tijdens de aanvraag onvolledig of onjuist blijkt te zijn;
- NMBS een vorm van fraude of bedrog vermoedt, bijvoorbeeld wanneer de identiteit van de klant dubieus of eventueel onjuist is.

Artikel 8 – Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

§1. NMBS begrijpt dat uw privacy belangrijk is voor u en doet dan ook al het nodige om deze te respecteren. Uw persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden door NMBS die deze nooit zonder uw toestemming zal bezorgen aan derden die deze zouden gebruiken om hun eigen producten of diensten aan te prijzen.

§2. Vanaf het ogenblik dat u:

- een MOBIB-kaart of een moederkaart bestelt, een vervoerbewijs op naam of een aanverwant product koopt,
- een forfaitaire vergoeding betaalt met betrekking tot een onregelmatigheid,
- zich in regel stelt nadat u uw abonnement vergeten bent,
- een dienst of assistentie reserveert,
- contact opneemt met NMBS,
- akkoord gaat met de ontvangst van de nieuwsbrief van NMBS en/of andere informatie over producten en diensten aangeboden door NMBS,

zal NMBS uw persoonsgegevens verwerken, waaronder, afhankelijk van het geval: uw naam, voornaam, adres, geboortedatum, e-mailadres, leeftijd en geslacht.

§3. Die persoonsgegevens worden gebruikt:

- om uitvoering te geven aan de overeenkomst door u een vervoerbewijs op naam, een product of aanverwante dienst af te leveren en u desgevallend aanvullende informatie te bezorgen om de overeenkomstige producten of diensten op te volgen en de dienst na verkoop te verzorgen,
- om u toe te laten forfaitaire vergoedingen te betalen in het kader van de onregelmatigheid, wat kadert in het legitiem belang van NMBS;



- om u de mogelijkheid te kunnen bieden om u in regel te stellen nadat u uw abonnement vergeten bent (in dat geval worden uw gegevens bewaard om fraude tegen te gaan), wat kadert in het legitiem belang van NMBS,
- om u de gevraagde dienst of assistentie te kunnen verlenen,
- om, in voorkomend geval, uw vraag, boodschap of aanvraag te behandelen,
- om u, mits u hiermee akkoord bent, nieuwsbrieven over of commerciële voorstellen betreffende de producten en diensten van NMBS te bezorgen en u te kunnen laten deelnemen aan tevredenheidsonderzoeken over de producten en diensten die NMBS aanbiedt,
- om de u aangeboden dienstverlening permanent te verbeteren en die aan te passen aan uw behoeften, wat kadert in het legitiem belang van NMBS,
- om u te informeren over de producten en diensten die u heeft aangekocht en u te kunnen laten deelnemen aan marktstudies wat kadert in het legitiem belang van NMBS.

§4. NMBS kan uw persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden:

- aan derden die deze uitsluitend verwerken voor NMBS en die enkel toegang hebben tot de persoonsgegevens die ze nodig hebben voor die taak.
- In het kader van het gebruik van een MOBIB-kaart op meerdere netten en van de aankoop of het gebruik van een vervoerbewijs dat geldig is op het netwerk van meerdere Belgische operatoren voor openbaar vervoer, worden persoonsgegevens uitgewisseld tussen de betrokken operatoren. Het gaat hierbij om persoonlijke informatie van de houder van de MOBIB-kaart en informatie over de MOBIB-kaart en het vervoerbewijs. Deze uitwisseling moet de betrokken operator in staat stellen om de verwerkingen met het oog op het beheer van de vervoerbewijzen (met inbegrip van de dienst na verkoop), fraudebeheer, het technisch beheer en het klantenbeheer uit te voeren. Bij deze uitwisseling worden de wettelijke verplichtingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nageleefd. Voor wat de verwerking van de hoger vermelde gegevens in hun systemen betreft, treden deze derden op als 'verantwoordelijke voor de verwerking' conform hun privacybeleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst NMBS naar het van toepassing zijnde privacybeleid van die derden (beschikbaar op de website van de verschillende Belgische operatoren voor openbaar vervoer).
- aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.

§5. De andere operatoren voor openbaar vervoer en de bevoegde overheden handelen bij de uitvoering van deze verwerking of andere verwerkingen van persoonsgegevens als 'verantwoordelijken voor de verwerking'. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijst NMBS dus ook naar het van toepassing zijnde privacybeleid van deze derden.

§6. In het algemeen bewaren we uw persoonsgegevens tot u ons laat weten dat deze verwijderd moeten worden en er geen enkele gegronde reden meer is om ze alsnog bij te houden.

§7. U kunt zich op elk ogenblik gratis verzetten tegen de verdere verwerking van uw gegevens voor direct marketing doeleinden. Indien u niet langer wilt dat wij reageren op uw verzoek, kan u ook uw toestemming intrekken om uw gegevens hiervoor te gebruiken. U hebt ook het recht om uw gegevens op te vragen, aan te laten passen en eventueel, van zodra er geen gegronde redenen meer zijn om deze persoonsgegevens te verwerken, deze te laten verwijderen. Daarnaast kunt u NMBS verzoeken



om uw gegevens niet meer voor bepaalde doelen te verwerken. Stuur uw geschreven verzoek met bewijs van uw identiteit naar NMBS Klantendienst, Hallepoortlaan 40,1060 Brussel of naar privacy@belgiantrain.be.

§8. U kunt onze Data Protection Officer bereiken via DPO, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel of via dataprotectionofficer@belgiantrain.be. Indien u daarna nog klachten hebt, kan u zich richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit.

§9. Alle verdere details over hoe NMBS uw gegevens verwerkt vindt u op www.nmbs.be/privacy of kan u opvragen aan het loket.

Artikel 9 – Geschillen

Deze Verkoopsvoorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. Enkel de rechtbanken van Brussel zijn bevoegd voor geschillen over de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze Verkoopvoorwaarden.

