



# Verkoopvoorwaarden voor verkoop op afstand (binnenlands en grensoverschrijdend verkeer)

## Artikel 1 – Intellectuele eigendom en gegevens van NMBS

§1. Dit platform (website of mobiele app) is eigendom van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (hierna 'NMBS' genoemd), nv van publiek recht, met maatschappelijke zetel in de 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.: 02 607 30 00 (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 via dit platform een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen, erkent u:

- dat u handelingsbekwaam bent in de zin van het Burgerlijk wetboek;
- verantwoordelijk te zijn voor alle financiële verrichtingen die verband houden met het gebruik van dit platform, met inbegrip van die uitgevoerd voor rekening van een derde.

## Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door een vervoerbewijs of een ander product via dit platform aan te kopen, erkent u kennis te hebben genomen van de onderstaande Verkoopvoorwaarden en ze te hebben aanvaard, voorafgaand aan de aankoop.

§2. Door via dit platform een vervoerbewijs aan te kopen wordt er een vervoerovereenkomst tussen NMBS en de gebruiker van dit vervoerbewijs gesloten. 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 via dit platform aankoopt, kunnen er specifieke voorwaarden van toepassing zijn voor het gebruik van dit product.

## Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. Alvorens uw bestelling te bevestigen, dient u na te gaan of het gekozen product overeenstemt met uw aanwijzingen en beantwoordt aan uw behoeften (producttype, datum, persoonlijke gegevens ...).

§2. Vervoerbewijzen of andere producten die verloren of gestolen werden, worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

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

§4. Tickets of andere producten die op afstand worden aangekocht zijn op naam en dus niet overdraagbaar. Ze zijn niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar.



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

### **Artikel 5 – Geen herroepingsrecht**

Conform artikel VI.53 van het wetboek van economisch recht, beschikt u niet over het recht om van de aankoop van een vervoerbewijs af te zien. Dit is wel het geval wat betreft het statuut Train+, op voorwaarde dat het nog niet gebruikt werd. In dat laatste geval hebt u een herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de datum van aankoop. U kunt [dit formulier](#) gebruiken en het ons via [deze pagina](#) bezorgen.

### **Artikel 6 – Prijzen en geaccepteerde betaalmiddelen**

§1. De prijzen van de vervoerbewijzen of andere producten zijn inclusief btw. Het platform vermeldt welke betaalmiddelen geaccepteerd worden.

### **Artikel 7 – Weigering van bestelling**

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 – Uitgifte van het vervoerbewijs of een ander product op het webplatform**

§1. Tickets in pdf-formaat worden via de browser en per e-mail naar u verstuurd.

§2. Voor tickets op een elektronische identiteitskaart wordt er een bevestiging naar uw e-mailadres gestuurd, samen met een overzicht van uw bestelling. U ontvangt geen ticket.

§3. Valideringen van abonnementen worden op de MOBIB-kaart van de gebruiker geladen.

### **Artikel 9 – Uitgifte van een vervoerbewijs of een ander product in de mobiele app**

Wanneer u een vervoerbewijs of een ander product aankoopt in de mobiele applicatie, wordt er een 2D-streepjescode aangemaakt in de applicatie zelf.

### **Artikel 10 – Problemen tijdens het aankoopproces en aansprakelijkheid**

Wanneer u binnen de tien minuten na de bestelling geen bevestigingsmail ontvangt, of opnieuw een vervoerbewijs of een ander product moest aankopen wegens een technisch probleem dat toe te schrijven is aan NMBS, kunt u zich wenden tot de Klantendienst van NMBS (van 7 uur tot 21.30 uur) op het nummer 02 607 30 00 of door online het contactformulier in te vullen. In dat geval blijft de aansprakelijkheid van NMBS beperkt tot de terugbetaling van het niet-afgeleverde product.

NMBS is in geen enkel geval gehouden tot vergoeding van de indirecte, onvoorzienbare of immateriële schade. NMBS zal geen schade vergoeden die aan derden werd veroorzaakt en zal er niet toe gehouden zijn hen te vrijwaren. De beperkingen van onze aansprakelijkheid zijn niet van toepassing wanneer die door dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.



## **Artikel 11 – Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Wij verwerken uw persoonsgegevens. U kunt het privacybeleid van NMBS dat van toepassing is raadplegen op dit platform tijdens de online aankoop en op [www.nmbs.be/privacy](http://www.nmbs.be/privacy) of opvragen aan de loketten.

## **Artikel 12 – 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.