

# Verkoopvoorwaarden aan de automaten (binnenlands en grensoverschrijdend verkeer)

## Artikel 1 – Intellectuele eigendom en gegevens van NMBS

§1. Deze verkoopautomaat is eigendom van de 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.: 02 607 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 deze verkoopautomaat 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 deze automaat, met inbegrip van die uitgevoerd voor rekening van een derde.

## Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

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

§2. Door een vervoerbewijs aan te kopen via deze verkoopautomaat, wordt er een vervoersovereenkomst 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 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 uw vervoerbewijs of ander product werd opgemaakt volgens uw aanwijzingen en beantwoordt aan uw behoeften (producttype, datum, persoonlijke gegevens ...). Vergeet na uw bestelling te hebben bevestigd niet te wachten tot uw vervoerbewijs of ander product afgedrukt werd of op uw elektronische chipkaart werd geladen.

§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. 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.

## Artikel 6 – Prijzen en geaccepteerde betaalmiddelen

§1. De prijs van de vervoerbewijzen of andere producten zijn inclusief btw en conform de gepubliceerde tarieven van NMBS.

§2. Op de automaat staat aangegeven welke betaalmiddelen geaccepteerd worden.

## Artikel 7 – Problemen tijdens het aankoopproces

§1. Indien u na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product aan deze automaat uw bestelling niet ontvangen hebt, of er zich een onregelmatigheid voordoet, dient u zo snel mogelijk NMBS op de hoogte te brengen. Dat kan door u te wenden tot het loket, door contact op te nemen met de Klantendienst (7 dagen op 7, tussen 7 uur en 21.30 uur) op het nummer 02 607 30 11 (NL) of 02 607 30 10 (FR) (betalend nummer – gewoon nationaal tarief) of door in onze stations of op onze website nmbs.be het formulier in te vullen.

§2. Als u door een technisch probleem dat toe te schrijven is aan NMBS een tweede vervoerbewijs moest aankopen, dan kunt u een terugbetalingsaanvraag indienen door het gepaste formulier in te vullen dat verkrijgbaar is aan de loketten van onze stations of op onze website nmbs.be. Vergeet in dat geval niet om uw rekeningnummer te vermelden en het origineel exemplaar van het vervoerbewijs of het andere product dat u opnieuw moest aankopen toe te voegen, samen met het betalingsbewijs van het niet-ontvangen vervoerbewijs of andere product.

## Artikel 8 – Aansprakelijkheidsverklaring

§1. NMBS wil u via deze automaat zo goed mogelijk informeren over de producten en diensten die ze aanbiedt.

NMBS behoudt zich het recht voor om deze automaat te vervangen en/of de informatie op de automaat op gelijk welk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

§2. Behoudens opzettelijke of zware fout in hoofde van NMBS, haar aangestelden of lasthebbers, kan ze niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade die zou voortvloeien uit het gebruik van deze verkoopautomaat. In het geval dat NMBS aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, zal ze niet gehouden zijn 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 wetbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.

§3. NMBS kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die derden, die geen aangestelden of lasthebbers van haar zijn, hebben veroorzaakt, met name in het geval van frauduleus of onrechtmatig gebruik van de verkoopautomaat door derden.

§4. NMBS kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van overmacht. Overmacht is iedere onvoorzienbare, onvermijdbare gebeurtenis die voortvloeit uit omstandigheden van buitenaf en die de aankoopprocedure onmogelijk maken.

## Artikel 9 – 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 ook nooit zonder uw toestemming zal bezorgen aan derden die deze zouden gebruiken om hun eigen producten of diensten aan te prijzen.

§2. Tijdens het gebruik van deze automaat of naar aanleiding van de telefonische assistentie voor het gebruik van de verkoopautomaat zal de NMBS u persoonlijke gegevens vragen.

§3. Door de automaat van NMBS te gebruiken bevestigt u kennis te hebben genomen van de onderstaande voorwaarden op grond waarvan NMBS de persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en doorgeeft.

§4. NMBS gebruikt uw persoonsgegevens om uw verzoek te beoordelen en, indien mogelijk, in te gaan op uw verzoek tot aankoop. Daarnaast, indien u telefonisch contact opneemt met NMBS zullen uw persoonsgegevens verwerkt worden om gevolg te kunnen geven aan uw verzoek of melding. Zonder deze persoonsgegevens kan NMBS geen gevolg geven aan uw verzoek of melding. NMBS zal uw persoonsgegevens ook verwerken om u informatie te bezorgen over de door u aangekochte dienst.

§5. Daarnaast verwerkt NMBS uw persoonsgegevens om haar dienstverlening continu te verbeteren en aan de behoeften van haar klanten aan te passen, om marktstudies uit te voeren en nieuwe producten te ontwikkelen. De verwerking voor deze activiteiten kadert in het legitiem belang van NMBS.

§6. Uw persoonsgegevens worden doorgegeven aan andere natuurlijke personen of aan rechtspersonen die optreden als onderaannemers voor rekening van NMBS. Deze hebben enkel toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn om hun opdracht te vervullen.

§7. NMBS kan bepaalde persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden :

- 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.
- Aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.

Deze derden 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 privacybeleid van deze derden.

§8. 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.

§9. 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 de 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@belgaintrain.be](mailto:privacy@belgaintrain.be).

§10. U kunt onze Data Protection Officer bereiken via DPO, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel of via [dataprotectionofficer@belgaintrain.be](mailto:dataprotectionofficer@belgaintrain.be). Indien u daarna nog klachten hebt, kan u zich richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit.

§11. Alle verdere details over hoe de NMBS uw gegevens verwerkt vindt u op [www.nmbs.be/privacy](http://www.nmbs.be/privacy) of kan u opvragen aan het loket.

## Artikel 10 – 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.