

# Conditions de vente aux automates (trafic intérieur et transfrontalier)

## Article 1 – Propriété intellectuelle et coordonnées de la SNCB

§1. Cet automate de vente est la propriété de la Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « SNCB »), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél : 02 607 30 00 (7 jours sur 7 de 7 h 00 à 21 h 30 ; tarification nationale ordinaire)

E-mail : Via le formulaire de contact disponible sur [sncb.be](https://www.sncb.be).

## Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport ou un autre produit via cet automate de vente, vous reconnaissez :

- être capable de contracter au sens du code civil ;
- être responsable de toutes les opérations financières concernant l'utilisation de cet automate, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

## Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport ou un autre produit via cet automate de vente, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport via cet automate de vente, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB s'appliquent à ce contrat. Vous pouvez consulter ces conditions sur notre site internet [sncb.be](https://www.sncb.be) ou dans chaque gare avec du personnel de vente.

§3. En achetant un autre produit via cette plateforme, des conditions spécifiques à l'utilisation de ce produit peuvent être d'application.

## Article 4 – Conditions d'achat

§1. Avant de confirmer votre commande, il vous incombe de vérifier que votre titre de transport ou autre produit a été établi selon vos indications et répond à vos besoins (type de produit, date, données personnelles...). Une fois la commande confirmée, veuillez à attendre que votre titre de transport ou autre produit soit imprimé ou chargé sur votre carte à puce électronique.

§2. Les titres de transport ou autres produits perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§3. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit.

§4. Les règles relatives aux conditions d'utilisation et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.

## Article 5 – Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, nous vous informons que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

## Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport ou autres produits sont établis TVA incluse et sont en conformité avec les tarifs publiés de la SNCB.

§2. Les modes de paiement acceptés sont consultables à l'automate.

## Article 7 – Problème lors du processus d'achat

§1. Si, après avoir acquis un titre de transport ou un autre produit via cet automate de vente, vous n'avez pas reçu votre commande ou si vous êtes confronté à une anomalie, vous êtes tenu d'en informer dès que possible la SNCB. Cela peut se faire soit au guichet, soit via le Service clientèle (7 jours sur 7, entre 7 h 00 et 21 h 30), accessible au n° 02 607 30 10 (FR) ou 02 607 30 11 (NL) (contact téléphonique payant – tarification nationale ordinaire) ou via le formulaire à compléter en gare ou sur notre site internet [sncb.be](https://www.sncb.be).

§2. Si, en raison d'un problème technique imputable à la SNCB, vous deviez acheter un deuxième titre de transport, vous pouvez introduire une demande de remboursement en complétant le formulaire prévu à cet effet, qui est à votre disposition aux guichets de nos gares ou sur notre site internet [sncb.be](https://www.sncb.be). Dans ce cas, veuillez à nous renseigner votre numéro de compte et à nous fournir l'exemplaire original du titre de transport ou de l'autre produit que vous avez dû acquérir de nouveau, ainsi que la preuve de paiement du titre de transport ou de l'autre produit non reçu.

## Article 8 – Déclaration relative à la responsabilité

§1. Par l'intermédiaire de cet automate de vente, la SNCB souhaite vous informer au mieux concernant les produits et services qu'elle propose.

Elle se réserve le droit de remplacer cet automate et/ou de modifier toutes les informations qu'il contient, à tout moment et sans avertissement préalable.

§2. Sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde dans son chef ou dans le chef de ses préposés ou mandataires, la SNCB ne peut être tenue responsable des dommages qui découleraient de l'utilisation de cet automate de vente. Dans le cas où la SNCB pourrait être tenue responsable, elle ne sera pas tenue d'indemniser des dommages indirects, imprévisibles ou immatériels. La SNCB n'indemniser pas les dommages causés aux tiers et ne sera pas tenue de les garantir. Les limites de responsabilité de la SNCB ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

§3. La SNCB ne peut pas plus être tenue responsable pour les dommages causés par des tiers, autres que ses préposés ou mandataires, notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite par des tiers de l'automate de vente.

§4. La SNCB ne peut être tenue responsable en cas de force majeure. Le cas de force majeure constitue tout événement imprévisible ou inévitable qui découle de circonstances extérieures et rend la procédure d'achat impossible.

## Article 9 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SNCB comprend que votre vie privée soit importante pour vous et met tout en œuvre pour la respecter. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées par la SNCB et, sans votre

accord, ne seront jamais transmises à des tiers qui les utiliseraient pour vous proposer leurs propres produits ou services.

§2. Lors de l'utilisation de cet automate ou si vous êtes en communication téléphonique avec l'assistance d'utilisation de l'automate de vente, la SNCB vous demandera des données à caractère personnel.

§3. En utilisant l'automate de vente, vous confirmez avoir pris connaissance des conditions ci-dessous, sur la base desquelles la SNCB collecte, traite et transfère les données à caractère personnel.

§4. La SNCB utilise vos données à caractère personnel pour évaluer votre demande et, si cela est possible, réagir à votre demande d'achat. En outre, si vous prenez contact avec la SNCB par téléphone, vos données à caractère personnel seront traitées afin de pouvoir donner suite à votre demande ou votre notification. Sans ces données à caractère personnel, la SNCB ne peut donner suite à votre demande ou votre notification. La SNCB traitera également vos données à caractère personnel pour vous fournir des informations sur le service que vous avez acquis.

§5. En outre, la SNCB traite vos données à caractère personnel afin d'améliorer constamment la prestation de services et de les adapter à vos besoins, mais aussi afin de réaliser des études de marché et de développer de nouveaux produits. Le traitement de ces activités correspond à l'intérêt légitime de la SNCB.

§6. Vos données à caractère personnel peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales, agissant en qualité de sous-traitants, pour le compte de la SNCB. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche.

§7. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers, entre autres, aux fins suivantes :

- Dans le cadre de l'utilisation d'une carte MOBIB valable sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport valable sur le réseau de plusieurs opérateurs belges de transports publics, les données à caractère personnel sont échangées entre les opérateurs concernés. Il s'agit d'informations personnelles du titulaire de la carte MOBIB et celles relatives à la carte MOBIB et au titre de transport. Cet échange doit permettre à l'opérateur concerné de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), de gestion de la fraude, de la gestion technique et de la gestion de la clientèle. Les obligations légales relatives à la protection de la vie privée sont respectées lors de cet échange.
- aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes

Ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB renvoie donc aussi à la politique de protection de la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§8. Nous conservons vos données jusqu'à ce vous nous demandiez de les supprimer et que plus aucune raison ne justifie le fait de les conserver.

§9. Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct. Si vous ne souhaitez plus que nous donnions suite à votre demande, vous pouvez également révoquer votre consentement d'utiliser vos données dans ce but. Vous avez par ailleurs le droit de réclamer vos données, de les faire adapter et éventuellement, dès qu'il n'existe plus aucune raison fondée de traiter ces données à caractère personnel, de les faire supprimer. Vous pouvez également demander à la SNCB de ne plus traiter vos données à des fins spécifiques. Envoyez votre demande écrite accompagnée d'une preuve d'identité au Service Clientèle SNCB, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou à l'adresse e-mail [privacy@belgiantrain.be](mailto:privacy@belgiantrain.be)

§10. Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer par courrier via DPO, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou par e-mail à [dataprotectionofficer@belgiantrain.be](mailto:dataprotectionofficer@belgiantrain.be). Si vous avez encore des plaintes par après, vous pouvez vous adresser à l'Autorité pour la protection des données.

§11. Toutes les informations sur le traitement de vos données par la SNCB se trouvent sur [www.sncb.be/privacy](http://www.sncb.be/privacy) ou peuvent être obtenues sur demande aux guichets.

## Article 10 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.