



Document de référence 2023

Accès aux services et espaces billetterie

RAIL RELATED SERVICES - Valable du 01/01/2023 au 31/12/2023 inclus



VERSIONS

Version	Date de publication	Adaptations
0	08/06/2022	
1	28/11/2022	➤ Transposition des points : 2.2 Aménagement de la Concession 2.3 Etat des lieux contradictoire d'entrée et de sortie 2.4 Entretien et réparations 2.5 Contrôle, accès et visite de la Concession par la SNCB 2.6 Protection de la Concession 2.7 Modification des conditions d'exploitation par la SNCB 2.8 Modification de l'aménagement de la Concession 2.9 Heures d'ouverture – jours d'ouverture 4.2 Facturation 5. PAIEMENT 6. GARANTIE 7. RESPECT DE LA REGLEMENTATION 8. RESPONSABILITE 9. FORCE MAJEURE 10. ASSURANCE 11. DUREE ET RESILIATION 12. UTILISATION ILLICITE 13. CESSIBILITE ET SOUS-CONCESSION 14. ALIENATION DE LA CONCESSION 15. PROTECTION 16. L'IMAGE DE LA GARE 17. PUBLICITE 18. CONFIDENTIALITE 19. FAILLITE ET LIQUIDATION 20. LITIGE 21. COUTS, DROITS, HONORAIRES 22. ELECTION DE DOMICILE 23. REPRESENTATION DE LA SNCB dans une nouvelle annexe « Conditions Générales Accès aux espaces billetterie »; ➤ Adaptation du glossaire; ➤ Ajout de la description des services au point « 2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS »; ➤ Modification du point « 4. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS »; ➤ Renumérotation des annexes.



TABLE DES MATIERES

ABREVIATIONS / GLOSSAIRE.....	3
1. INTRODUCTION	4
1.1 Préambule	4
1.2 Contacts.....	5
2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS ET DES SERVICES.....	6
2.1 Les services de base	6
2.2 Le service connexe.....	7
3. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT	8
3.1 Principes généraux.....	8
3.2 Conditions de recevabilité de la Demande	8
3.3 Conditions de validité de la Demande	8
3.4 Conditions d'utilisation.....	9
3.5 Délais de réponse aux Demandes.....	9
3.6 Délais de fourniture des Services	9
3.7 Procédure de coordination	10
4. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS.....	11
4.1 Rétribution.....	11
4.2 TVA.....	11
4.3 Impôts, charges et taxes	11
4.4 Consommation	11
4.5 Coûts	12
5. ANNEXES	13

ABREVIATIONS / GLOSSAIRE

Accès / Services Régulés	Les accès aux installations de service et les services qui y sont fournis visés au point 2, a) (services de base) et au point 4, d) (services connexes) de l'annexe 1 du Code ferroviaire
API	Application Programming Interface
Code ferroviaire	La loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire (et ses amendements ultérieurs)
Concession	La superficie / le local mis à disposition par la SNCB à l'EF pour y placer un automate de billets ou y installer une billetterie – objet du Contrat espaces billetterie
Contrat	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Accès / Services Régulés régis par ce STSL qui lui sont octroyés. Il sera signé par les deux parties et vaudra pour une durée à déterminer dans ce document. Dépendamment de l'objet de la Demande, le Contrat sera un Contrat espaces billetterie et/ou un Contrat de service de billetterie.
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
GI	Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire : la société anonyme de droit public « Infrabel »
IRT	Integrated Reservation Ticket
MERITS	Multiple East-West Railways Integrated Timetable Storage
NRT	Non-Integrated Reservation Ticket
Organe de contrôle	L'autorité visée à l'article 61 du Code ferroviaire
OSDM	Open Sales and Distribution Model, la spécification du secteur ferroviaire permettant la vente de billets interopérables pour les trains et autres modes de transport, comme défini dans la norme IRS (International Railway Solution) 90918-10 de l'UIC
Partie	Une partie au Contrat espaces billetterie / Contrat de service de billetterie
RRS	Rail Related Services
SPSA	Statement for Passenger Stations Access ou en français Document de Référence Accès aux Gares Voyageurs
STSL	Statement for Ticketing Services and Locations ou en français Document de Référence Accès aux Services et Espaces Billetterie

1. INTRODUCTION

1.1 PREAMBULE

La SNCB est une société anonyme de droit public belge, en charge de diverses missions de Service Public. Parmi elles, l'acquisition, la conception, la construction, le renouvellement, l'entretien et la gestion des gares ferroviaires, des gares sans guichet et de leurs dépendances. La SNCB est propriétaire ou gestionnaire de l'ensemble des gares de voyageurs situées sur le territoire belge à l'exception du bâtiment de Louvain-La-Neuve. A ce titre, la SNCB gère non seulement plus de 550 gares, mais assure également différents services dans ces installations.

Les Accès / Services Régulés dont il est question dans le présent document sont fournis conformément à l'article 9 du Code ferroviaire, transposant à cet égard la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012, établissant un espace ferroviaire unique européen (ainsi que ses amendements ultérieurs), ainsi que le Règlement d'exécution 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire. Ces Accès / Services Régulés sont offerts par la SNCB en sa qualité d'exploitant des installations de service.

Les principes de tarification et les montants des rétributions sont quant à eux établis en conformité avec les articles 49 et 51 du Code ferroviaire.

En sa qualité de gestionnaire de gare, la SNCB publie chaque année trois documents de référence:

- Le SPSA (Document de Référence Accès aux Gares Voyageurs);
- Le STSL (Document de Référence Accès aux Services et Espaces Billetterie);
- Les Conditions Générales d'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal de la gare de Bruxelles Midi et aux services qui y sont fournis (GCT).

Cette documentation est publiée à l'avance pour permettre aux EF d'introduire, le cas échéant, leurs Demandes, préalablement à l'entrée en vigueur du nouvel horaire de service.

Les Accès / Services Régulés régis par le présent STSL concernent l'octroi d'une surface en gare afin d'y exploiter un guichet ou un automate de billets (c'est-à-dire la Concession), et les services de billetterie dans les gares.

Les EF qui le souhaitent peuvent introduire une Demande auprès de la division RRS de la SNCB (voir 1.2 Contacts) conformément à la procédure décrite dans ce document.

Si la Demande est validée, la SNCB invitera l'EF concernée à conclure un Contrat espaces billetterie et/ou un Contrat de service de billetterie.

1.2 CONTACTS

Point de Contact pour les Rail Related Services	SNCB Rail Related Services 10-01 B-IA.02 - RRS Rue de France, 56 1060 Bruxelles E-mail : Servicing@sncb.be
Introduction d'une Demande	SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters E-mail : Servicing@sncb.be

La SNCB décrit ses installations et les Accès / Services Régulés qu'elle fournit avec le plus grand soin dans ce Document de Référence, mais elle n'en garantit toutefois pas l'exhaustivité et l'actualité.

Les EF sont invitées à contacter la division RRS pour toute précision, notamment en ce qui concerne les évolutions patrimoniales ou techniques qui interviendraient entre la publication de ce document et sa période de validité.

La division RRS invite également les lecteurs à signaler toute erreur présente dans ce document en écrivant à servicing@sncb.be et s'engage à la rectifier dans les meilleurs délais.

Ce document est rédigé en français et en néerlandais, et est disponible sur le site internet de la SNCB:
<https://www.belgiantrain.be/fr/3rd-party-services/rrs-services/rrs-services>

2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS ET DES SERVICES

Les services RRS offerts consistent en deux types de services:

- Les services dits « de base »:
 - La mise à disposition d'un espace ou d'un local (selon la demande et selon la gare concernée) en vue d'y exploiter une billetterie;
 - La mise à disposition d'un espace pour y exploiter un automate de vente de billets.
- Les services dits « connexes »:
 - Le service de distribution de billets ferroviaires

2.1 LES SERVICES DE BASE

Au titre de ses missions de service public, la SNCB est notamment chargée de la gestion des espaces en gares (space management). Dans ce cadre, elle cherche le meilleur équilibre entre espace public et espace commercial afin d'offrir plus de confort et de sécurité pour les voyageurs.

La Concession a pour objet l'octroi à une EF d'une surface en gare aux fins d'y exploiter un guichet ou un automate de billets en lien avec l'activité de transport ferroviaire de l'EF. La superficie et les qualités spécifiques de la Concession seront définies dans un Contrat espaces billetterie.

La disponibilité des espaces diffère selon que la demande d'exploitation vise l'aménagement d'un guichet de vente ou l'installation d'un automate de billets. Les gares où ces espaces peuvent être mis à disposition sont renseignées dans l'annexe 2.

L'occupation d'espaces en gare fait l'objet d'un contrat spécifique avec la SNCB. Ce contrat n'est pas un bail commercial, mais un contrat d'occupation du domaine public sous forme d'une concession, et est par conséquent soumis aux conditions aux biens du domaine public de la SNCB donnés en concession. Un tel contrat de concession est conclu intuitu personae et les EF disposent d'un droit précaire sur le bien donné en concession qui fait partie du domaine public de la SNCB.

Dans l'optique, entre autres, de:

- véhiculer une image de gestion unifiée,
- d'assurer une bonne visibilité,
- de faciliter la prise en charge en cas d'éventuels incidents,
- de promouvoir une simplicité d'accès pour les voyageurs,
- de contribuer au niveau de sécurité en gare,
- et de permettre une bonne gestion des flux de voyageurs,

la SNCB veille à ce que les espaces alloués soient regroupés et jouissent de la situation la plus idéale possible, compte tenu des différentes configurations existantes et des limites et contraintes qu'elles représentent.

Dans le cadre de l'exploitation des espaces de billetterie, la SNCB ne met pas de personnel de vente à disposition de l'EF. L'EF utilisera donc son propre personnel, sous son autorité et sa responsabilité. Il est à noter que l'EF est autorisée à offrir des billets d'autres EF.

En ce qui concerne la mise à disposition des espaces pour les automates de vente de billets, la SNCB ne fournit pas les automates de vente. L'EF doit donc se procurer les automates elle-même, les installer sur les surfaces allouées et les (faire) entretenir.

2.2 LE SERVICE CONNEXE

Le service connexe offert par la SNCB consiste dans la vente de produits internationaux des EF s'arrêtant dans des gares belges. Ce service est offert dans les gares suivantes: Arlon, Anvers-Berchem, Anvers-Central, Bruges, Brussels Airport-Zaventem, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Courtrai, Eupen, Gand-Saint-Pierre, Hasselt, Liège-Guillemins, Louvain, Malines, Mons, Namur, Ostende et Ottignies. Vu les évolutions que le réseau de distribution est susceptible de connaître prochainement, cette liste pourra évoluer. Par conséquent, l'EF intéressée par ce service est invitée à contacter le Point de Contact RRS pour obtenir les informations les plus actualisées.

Le service RRS de la SNCB est possible pour les 2 catégories de produits tarifaires:

- Les produits NRT standard (sans réservation obligatoire):
Pour pouvoir se connecter avec les systèmes de vente de la SNCB, le candidat doit disposer d'un API pour sa billetterie et doit respecter les standards UIC: les tarifs doivent être fournis dans le format standard OSDM offline et les horaires dans le standard MERITS.
- Tarification autre que NRT (par ex. IRT ou autre):
Vu la multitude de possibilités et contraintes techniques (e.a. l'accès aux inventaires des EF concernées,...), une analyse détaillée de la faisabilité et des coûts est nécessaire au cas par cas.

L'émission des billets est sous forme d'E-ticketing (conformément à la STI ATV / TAP TSI¹).

La SNCB attire l'attention de l'EF sur l'importance de veiller au respect des obligations du PRR² imposant aux EF de communiquer certaines informations aux vendeurs de billets.

¹ Règlement 454/2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système «applications télématiques au service des voyageurs» du système ferroviaire transeuropéen

² Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; à partir du 8/6/2023 remplacé par le Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

3. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT

3.1 PRINCIPES GENERAUX

Toute EF souhaitant bénéficier des Accès / Services Régulés régis par ce document doit prendre contact avec la division RRS et envoyer le formulaire de Demande (cf. annexe 3) par e-mail à servicing@sncb.be.

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

Toute Demande sera traitée de façon non discriminatoire.

3.2 CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA DEMANDE

Pour être recevable, la Demande de l'EF doit être introduite via le formulaire prévu à cet effet (annexe 3) et répondre aux conditions suivantes:

- être rédigée en français ou en néerlandais;
- être accompagnée d'une copie de la licence d'entreprise ferroviaire.

3.3 CONDITIONS DE VALIDITE DE LA DEMANDE

Afin que sa Demande soit valable, l'EF doit communiquer les renseignements suivants à la SNCB:

- les coordonnées de l'interlocuteur de référence de l'EF, en mesure de répondre à toute demande de précisions;
- les entités et personnes habilitées à prendre des décisions opérationnelles contraignantes au nom de l'EF;
- la preuve que l'EF organise un service ferroviaire en Belgique ou a l'intention de le faire (par ex. en prouvant qu'elle a sollicité auprès du GI au moins un sillon);

En outre, en cas de Demande d'espaces billetterie, les renseignements suivants devront être fournis:

- la(les) gare(s) concernée(s);
- le type d'espace billetterie souhaité;
- une description de l'espace billetterie souhaité en gare et l'identification des besoins;
- spécifique aux espaces pour guichet (par local): la fonction, la surface souhaitée, l'accessibilité pour les PMR, les équipements spécifiques ayant un impact sur l'infrastructure, les exigences techniques (par exemple, en terme d'alimentation électrique, de téléphonie, d'alimentation eau et évacuation des eaux usées, de chauffage, de ventilation et d'air conditionné, etc.), l'occupation maximale (nombre de personnes), heures d'ouvertures, la signalétique (selon la charte graphique SNCB, disponible sur simple demande);
- spécifique aux espaces pour automate de billets: nombre d'automates, l'emplacement souhaité, les dimensions (longueur x largeur x hauteur), les exigences techniques (par exemple en terme d'alimentation électrique), la fiche technique des automates, des photos des appareils (avant, arrière et côté), la signalétique (selon la charte graphique SNCB);
- la date à laquelle l'EF souhaite commencer à utiliser l'espace billetterie;

En outre, en cas de Demande de service de billetterie, les renseignements suivants devront être fournis:

- une description de la distribution souhaitée: l'offre des relations ferroviaires, le type de produits, les spécificités commerciales,...

- une description technique détaillée des bases de données et des interfaces, qui reprend à minima:
 - la définition technique de l'API (par exemple, Swagger/RAML pour une API REST)
 - le(s) modèle(s) de domaine avec une brève description des (principales) entités
 - le modèle de processus commercial / flux de travail dans un format quelconque (par exemple BPMN) pour chaque scénario commercial (ensemble d'appels consécutifs à l'API)
 - pour chaque processus d'entreprise / modèle de flux de travail, au moins un exemple de scénario (ensemble de demandes-réponses)
 - l'accès (informations d'identification) à une plate-forme d'essai
 - le guide de mise en œuvre (contenant des directives générales et des points d'attention)
 - le projet de test "ready API"
- autres éléments pertinents pour la Demande.

3.4 CONDITIONS D'UTILISATION

Avant l'utilisation effective des Accès / Services attribués, l'EF doit fournir à la SNCB les informations suivantes:

- tous les éléments nécessaires à l'établissement d'une facture, notamment le nom, le numéro de TVA, l'adresse et le service intervenant dans le paiement de la facture, le numéro de commande, etc. (voir aussi le chapitre 4 des Conditions Générales en annexe 1);
- pour les espaces billetterie: voir les exigences décrites dans les Conditions Générales en annexe 1;
- pour les services billetterie: fournir les informations et documentations nécessaires pour le personnel de vente.

3.5 DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES

Malgré le délai maximum indiqué ci-dessous, la SNCB recommande toujours à l'EF de soumettre son dossier de Demande le plus tôt possible, dans l'optique d'un traitement optimal de la Demande.

La SNCB envoie un accusé de réception au demandeur endéans les cinq jours ouvrables, précisant si la Demande d'accès est complète ou non. Si la Demande est incomplète, la SNCB demandera les informations manquantes dans ce délai.

Le demandeur doit fournir les informations manquantes dans un délai de cinq jours ouvrables, à compter du premier jour ouvrable suivant la demande de la SNCB de compléter le dossier. Si ces informations ne sont pas fournies dans ce délai, la Demande pourra être rejetée.

Le délai pour répondre à ces Demandes est de trente jours civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la Demande est complète.

En cas de réponse positive, la SNCB et l'EF formalisent la commande ferme par la signature du Contrat.

3.6 DELAIS DE FOURNITURE DES SERVICES

Vu les contraintes liées aux aménagements physiques pour les espaces billetterie et la complexité de l'aspect IT pour le service de billetterie, il existe un délai entre le moment où la Demande de l'EF est acceptée et le moment où les Services demandés sont fournis. Il s'agit d'un délai maximal:

- Pour l'utilisation d'un espace pour guichet: 12 mois
- Pour l'utilisation d'une surface pour automate: 8 mois
- Pour la distribution de billets NRT aux guichets de la SNCB: 6 mois

Pour la distribution de billets autre que NRT, la fourniture et les délais de fourniture dépendront de la faisabilité technique du service envisagé ainsi que des délais de développement IT nécessaire. La SNCB invite l'EF à prendre contact avec le Point de Contact RRS (voir 1.2).

3.7 PROCEDURE DE COORDINATION

Si la SNCB, en tant qu'exploitant d'une installation de service visée à l'annexe 1, point 2 du Code ferroviaire, reçoit une Demande d'espace pour billetterie dans une ou plusieurs gares, et que cette Demande est incompatible avec une autre Demande ou concerne une capacité déjà attribuée, la SNCB s'efforcera, par la concertation et la coordination avec les candidats, de concilier autant que possible toutes les Demandes.

La SNCB examinera, selon le cas d'espèce, les différentes options permettant de satisfaire toutes les Demandes incompatibles. A condition qu'elles n'impliquent pas d'investissements supplémentaires en ressources ou en installations, ces options comprendront, si nécessaire, des mesures visant à maximiser la capacité disponible dans les installations de la SNCB. En outre, toute modification des droits d'accès déjà accordés sera soumise à l'accord préalable du candidat concerné.

Selon les besoins du cas d'espèce, la SNCB et les candidats pourront conjointement demander à l'organe de contrôle de participer comme observateur à la procédure de coordination.

S'il apparaît que la capacité correspondant aux besoins de tous les candidats est disponible ou devrait l'être au cours de la procédure de coordination ou à l'issue de celle-ci, la SNCB n'entamera pas la recherche d'une alternative viable et ne rejettera pas la Demande concernée.

A l'inverse, si la Demande d'accès concurrente ne peut être acceptée au terme de la procédure de coordination, la SNCB en informera sans retard le candidat concerné. Dans ce cas, sauf contre-indication du candidat concerné, la SNCB et celui-ci détermineront ensemble s'il existe des alternatives viables conformément à l'article 12 du Règlement d'exécution 2017/2177.

Si aucune alternative viable n'existe et qu'il est impossible de répondre à toutes les demandes de capacités pour l'installation concernée sur la base des besoins avérés, le candidat peut introduire une plainte auprès de l'organe de contrôle.

4. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS

4.1 RETRIBUTION

L'EF paie une rétribution telle que publiée annuellement sur le site web SNCB (STSL et son annexe 2) et reprise dans le Contrat.

Méthode de calcul des rétributions espaces billetterie:

Le tarif des espaces billetterie de l'année A est basé sur les revenus moyens des espaces de concessions dans les gares, adapté par le facteur de localisation de l'année A-1 pour tenir compte des caractéristiques locales de chaque gare (marché immobilier), et indexé annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation.

- Concession pour espace guichets: la rétribution est exprimée en EUR/m²/an
- Concession pour automates: la rétribution est exprimée en EUR/mois/automate.

Le tarif détaillé par gare pour toutes les catégories est repris dans les tableaux « Tarif Guichet » et « Tarif Automate » en annexe 2.

Méthode de calcul des rétributions pour le service de billetterie:

- Tarification NRT standard: commission de 10% sur les ventes brutes (c.à.d. les ventes sans les annulations)
- Tarification autre que NRT: tenant compte des spécificités de ces services, la rétribution sera déterminée au cas par cas, selon l'ampleur de la demande (mais toujours dans le respect des principes du Code ferroviaire) et sur la base d'un contrat bilatéral selon un modèle Cost + (marge raisonnable) et non discriminatoire

En outre, la SNCB demandera un service fee aux clients de l'EF afin de couvrir les coûts de ce service de billetterie.

4.2 TVA

Les rétributions sont soumises à la TVA.

4.3 IMPOTS, CHARGES ET TAXES

L'EF devra acquitter tous les impôts, charges et taxes, liés à la Concession, en ce compris ceux qui sont à charge de la SNCB, et ce à l'entière décharge de la SNCB.

4.4 CONSOMMATION

L'EF est libre de choisir son fournisseur de réseau data, d'électricité et (éventuellement) de gaz dans l'espace billetterie attribué. Tout changement de fournisseur en cours de contrat fera l'objet d'un préavis de 3 mois.

L'EF choisira l'une des options suivantes, qui sera mentionnée dans le Contrat espaces billetterie:

- La Concession dispose d'un raccordement individuel au réseau public. L'EF se charge de toutes les formalités avec le gestionnaire du réseau public local et le fournisseur d'énergie.
- La Concession est raccordée au réseau de la SNCB et l'EF souscrit au collectif d'achat de la SNCB. Par la signature du Contrat espaces billetterie, et en choisissant cette option, l'EF donne

mandat à la SNCB d'acheter l'énergie nécessaire pour la Concession. La SNCB se réserve le droit de changer de fournisseur en fonction des marchés publics passés.

- La Concession est raccordée au réseau de la SNCB et l'EF ne souscrit pas au collectif d'achat de la SNCB. Seule l'utilisation dudit réseau est facturée à l'EF conformément aux conditions prévues dans le Contrat espaces billetterie. Les compteurs doivent rester accessibles pour la SNCB afin de contrôler la consommation.

Les frais d'installation de l'électricité, du chauffage, de l'eau, du réseau data, etc. et le calcul de la consommation sont à charge de l'EF. Les conditions applicables sont précisées dans le Contrat espaces billetterie.

Tous les frais relatifs aux consommables, notamment l'électricité, le chauffage, la climatisation, la ventilation, l'eau, et le réseau data, sont toujours à la charge de l'EF.

Pour autant que ces frais ne fassent pas forfaitairement partie de la rétribution, la consommation est facturée à l'EF sur la base du relevé de compteur mentionné dans l'état des lieux d'entrée (voir l'article 2.3 des Conditions Générales). Des provisions seront facturées mensuellement, trimestriellement ou annuellement à l'EF, et un décompte sera établi annuellement. Ces provisions peuvent être revues chaque année et adaptées à la consommation réelle.

La SNCB et l'EF s'engagent à respecter toutes les obligations légales imposées dans la réglementation en vigueur et future en matière d'électricité, de réseau data, d'eau et de gaz.

Pour autant que de besoin, l'EF choisira un fournisseur public de réseau data (fixe ou mobile, avec ou sans accès à internet). Les réseaux data de la SNCB et du GI (INFRABEL) ne peuvent pas être utilisés. Pour être raccordé à un réseau data d'un opérateur public de réseau data (fixe ou mobile, avec ou sans accès à internet), la note B-ST.062.002.2xx « Accès à un réseau data pour des usages non-SNCB » (dans sa dernière version) est d'application. Une copie de cette note est disponible sur simple demande.

4.5 COUTS

L'EF est tenue d'acquitter tous les frais tels l'entretien, les réparations, les investissements et toutes les prestations dont elle bénéficie et qui sont consentis par la SNCB, à moins qu'il ne soit expressément stipulé qu'ils ne sont pas à sa charge.



5. ANNEXES

Annexe 1 – Conditions Générales Accès aux espaces billetterie

Annexe 2 – Tarifs

Annexe 3 – Formulaire de Demande

Annexe 4 – Modèle de Contrat espaces billetterie