



SOCIÉTÉ NATIONALE DES CHEMINS DE FER BELGES

MOBILITY PACK

CONDITIONS GÉNÉRALES

Note : Veuillez lire attentivement les présentes Conditions générales ainsi que les Fiches Produits. En signant les Conditions particulières telles que définies ci-dessous, vous acceptez l'application de ces Conditions générales et les Fiches Produits. Si vous acceptez ces Conditions générales au nom d'une société ou d'une autre entité juridique ou au nom d'une autre personne, vous déclarez et garanzissez que vous détenez le pouvoir de lier cette personne, société ou entité juridique à ces Conditions générales. Vous acceptez que ces Conditions générales soient applicables comme tout contrat négocié et signé par vous. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions générales, ne signez pas les Conditions particulières.

Ces Conditions générales constituent, avec les Conditions particulières et les Fiches Produits, l'intégralité de la convention conclu entre les Parties (ci-après « la Convention »).



TABLE DES MATIÈRES

Article 1	Activation des services et produits de la SNCB	page 3
Article 2	Le Business portal de la SNCB	page 3
Article 3	Obligations du Contractant	page 4
Article 4	Facturation et paiement	page 4
Article 5	Reporting	page 6
Article 6	Modification de données	page 7
Article 7	Protection de la vie privée	page 7
Article 8	Clause de confidentialité	page 7
Article 9	Responsabilité	page 8
Article 10	Force majeure	page 9
Article 11	Imprévision - Modifications législatives	page 9
Article 12	Résiliation	page 10
Article 13	Droit applicable et tribunaux compétents	page 10
Article 14	Dispositions diverses	page 10



Article 1 Activation des services et produits de la SNCB

En signant les Conditions particulières (ci-après, l'Activation) – qui, avec les présentes Conditions générales et les Fiches produits, constituent la « Convention » – la SNCB met les produits et/ou services à la disposition du Contractant via le Business portal, qui sont chacun décrits dans une Fiche Produit (ci-après, la « Fiche Produit »). Les Fiches Produits ainsi que les Conditions générales en vigueur sont disponibles à la consultation sur le Business portal, plateforme en ligne de la SNCB avec URL : <https://www.belgiantrain.be/fr/mobility-for-business/services/nmbs-business-portal>.

La SNCB peut adapter les Fiches Produits à tout moment pour des raisons justifiées, telles que des obligations liées à ses missions de service public, pour la mettre en conformité avec des décisions gouvernementales ou en raison d'exigences opérationnelles liées à l'infrastructure, au réseau ou aux ressources. La SNCB tient le Contractant informé de toutes les adaptations des Fiches Produits par e-mail. Ces adaptations des Fiches Produits sont opposables par le Contractant à compter de la date indiquée dans l'e-mail.

Article 2 Le Business portal de la SNCB

2.1. Après Activation, le Contractant a accès au Business portal sur lequel le Contractant et ses Employés ont accès pour acheter des produits et sur lequel le Contractant peut, entre autres, suivre les commandes passées par ses Employés, demander des modifications au contrat et consulter les factures.

2.2. Par Membres du Personnel ou le Personnel, on entend les membres du personnel, représentants, directeurs, consultants et/ou collaborateurs qui sont autorisés par le Contractant à utiliser en tant que Voyageur le Business Portal et à y commander des produits au moyen d'un login personnel et d'un mot de passe.

2.3. Le Contractant se déclare d'accord sur le fait que tout achat effectué via le Business Portal de la SNCB donnera lieu à une facturation de la SNCB. La SNCB ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du bon ou mauvais fonctionnement des appareils de communication, des erreurs dans la programmation utilisée pour l'envoi, la réception ou le traitement des messages électroniques, ou de l'interception de ceux-ci par des tiers.

2.4. S'il n'a pas reçu l'e-mail de confirmation dans l'heure suivant la commande ou si la commande présente une anomalie, le Membre du personnel en avertira le Contractant, à qui nous recommandons de prendre contact avec le Business Center de la SNCB (du lundi au vendredi) au numéro 02/607.20.00



Article 3 Obligations du Contractant

3.1. Le Contractant s'engage à informer son Personnel des conditions d'utilisation énoncées dans la présente Convention et Fiches Produits et à s'assurer qu'ils ont pris connaissance de ces conditions, et donc connaissent.

3.2. Le Contractant s'engage également à informer les Membres de son personnel qui utilisent les produits et/ou services de la SNCB de l'existence des Conditions de Transport de la SNCB, qu'ils peuvent consulter sur le site web de la SNCB (<https://www.belgiantrain.be/fr/support/terms-and-conditions-for-transport>) et dans ses points de vente habituels, des conditions de transport des autres opérateurs de transports publics - dans le cas de produits combinés - fournies par chacun de ces opérateurs de transports publics sont communiquées via leur site Internet (dont l'URL est mise à disposition sur le Business portal), ainsi que les conditions d'utilisation des produits et/ou services telles que décrites dans chaque Fiche Produit et de s'assurer qu'ils ont pris connaissance de ces conditions ou au moins aurait pu prendre.

3.3. L'utilisation frauduleuse ou irrégulière des produits/services de la SNCB par le personnel du Contractant fera l'objet d'un constat par la SNCB. Nonobstant toute autre disposition contraire et sans préjudice des autres droits de la SNCB en vertu de la présente Convention ou du droit applicable, la SNCB se réserve le droit de demander une indemnisation pour tout dommage subi par elle qui résulterait d'un abus ou d'un manquement aux dispositions de la présente Convention par le Contractant ou son Personnel.

Dès que la SNCB aura perçu, éventuellement des Membres du personnel du Contractant, les montants prévus dans les Conditions de Transport, elle transmettra le dossier au service du personnel du Contractant pour la suite que ce dernier souhaite lui réserver.

La relation entre la SNCB et le Contractant et la relation entre la SNCB et les Membres du personnel sont distinctes l'une de l'autre. Par exemple, des retards de train subis par les Membres du personnel ne peuvent mener à la suspension ou à l'annulation des engagements pris par le Contractant dans cette Convention comme l'obligation de paiement du Contractant vis-à-vis de la SNCB.

Article 4 Facturation et paiement

4.1. Toutes les ventes de produits et services commandés qui font partie de la présente Convention seront facturées au Contractant le mois M+1, M étant le mois dans lequel la vente a eu lieu ou durant lequel la validation a été activée comme décrit dans la Fiche Produit applicable, a été émise.

Comme indemnité pour les frais administratifs la SNCB majore sa facture mensuelle comme décrit dans les Conditions particulières et uniquement dans la mesure où cela est indiqué dans la Fiche Produit concernée.



Pour la réception des factures, le Contractant a le choix entre les possibilités suivantes :

- l'envoi via e-mail en format pdf : à cet effet le Contractant fournit l'adresse e-mail correcte ;
- l'envoi par la plateforme Mercurius (un point d'accès de Peppol), l'inscription sur cette plateforme étant requise ;
- l'envoi sur papier par courrier ordinaire.

Le Contractant peut choisir de faire figurer sur les factures une référence (numéro PO/bon de commande) de maximum 12 caractères, y compris espaces et ponctuation. Cette référence sera valable au moins 12 mois.

Le Contractant communique son choix au moment de la demande de contrat ou via business@belgiantrain.be, en indiquant les données de facturation correctes (adresse de facturation, adresse e-mail et/ou référence).

4.2. Une facture est établie par type de produit et/ou service décrit dans une Fiche Produit et par numéro d'organisme/code réduction. Le numéro d'organisme relatif à la Convention est indiqué sur la feuille de couverture de la présente Convention. Le numéro d'organisme et/ou le code réduction des Fiches Produits sont indiqués à la première page de chaque Fiche Produit. Les détails de la facture peuvent être consultés sur le Business Portal mis à disposition par la SNCB.

4.3. La facture doit être payée dans les 30 jours calendrier à compter de la date qu'elle indique.

En cas de dépassement du délai de paiement et sans préjudice du droit de la SNCB de mettre un terme à cette Convention en application de l'article 12.4 de la présente Convention:

- le Contractant sera redevable de plein droit et sans mise en demeure à la SNCB des intérêts de retard calculés sur base du tarif fixé dans la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- un forfait de recouvrement de 40,00 euros sera imposé par appel, majoré des frais raisonnables supportés par la SNCB et prouvés par celle-ci ;
- la SNCB a le droit de suspendre ses prestations dans les 5 jours calendrier après en avoir informé le Contractant.

4.4. Pour faciliter les paiements, le Contractant peut signer un mandat SEPA B2B. Pour ce faire, il fournit par e-mail (business@belgiantrain.be) les données suivantes à la SNCB : numéro d'entreprise, nom de l'organisme financier, numéro IBAN et code BIC. La SNCB transmet les formulaires requis par e-mail au Contractant pour qu'il les signe.

4.5. Toute facture de la SNCB qui n'a pas été contestée par écrit dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date de la facture est considérée comme acceptée sans réserve par le Contractant. La contestation de la facture se fait conformément à l'article 14.5 en envoyant un e-mail à business@belgiantrain.be.

Toute contestation d'une facture doit mentionner la portée, la nature et les motifs de la contestation, ainsi que le numéro et la date de la facture et tous les documents qui appuient la contestation.



Pour être recevable, toute contestation doit être envoyée à la SNCB comme décrit ci-dessus. Une fois le délai de contestation dépassé, plus aucune autre contestation ne sera acceptée par la SNCB.

Une contestation de la facture ne libère pas le Contractant de son obligation de payer les montants non contestés de la facture ou d'autres factures non contestées de la SNCB.

La SNCB s'engage à répondre par écrit dans les 30 jours calendrier suivant la réception de la contestation, comme décrit à l'article 14.5.

Si la SNCB donne une suite positive à la contestation du Contractant, les montants indûment perçus seront remboursés par la SNCB ou, le cas échéant, déduits du montant total dû par le Contractant, y compris les intérêts de retard non payés, au plus tard trente (30) jours calendrier à compter de la date d'envoi de sa notification écrite au Contractant conformément à l'article 14.5.

Si la contestation n'est pas acceptée par la SNCB, celle-ci envoie sa réponse motivée avec toutes les preuves nécessaires au Contractant par écrit conformément à l'article 14.5. Le Contractant est alors tenu de payer immédiatement les montants contestés de la facture et au plus tard 7 jours après l'envoi de l'e-mail par la SNCB.

Les intérêts sur la facture contestée seront interrompus à la date de réception de l'e-mail concernant la contestation de la facture. En cas de non-acceptation de la contestation de la facture, des intérêts sont dus à compter du premier jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du paiement intégral.

4.6. Si la confiance de la SNCB dans la solvabilité du Contractant est sérieusement compromise, par exemple suite à des actes d'exécution judiciaire à l'encontre du Contractant et/ou à d'autres faits démontrables, tels que le non-paiement de factures, qui risquent de remettre en question et/ou de rendre impossible la confiance en la bonne exécution des engagements pris par le Contractant, la SNCB se réserve le droit d'exiger du Contractant une garantie de paiement appropriée. Il s'agit d'une garantie bancaire conclue auprès d'une banque établie dans l'Union européenne, par laquelle la banque garantit sans réserve qu'un montant sera payé à la SNCB si cette dernière en fait la demande.

En cas de refus du Contractant, la SNCB se réserve le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 12.4 dudit Contrat. La SNCB est en outre en droit, pour cette raison, de refuser de conclure dans le futur de nouveaux contrats avec le Contractant tant que persiste le motif de la perte de confiance de la SNCB dans le Contractant. Le Contractant ne pourra prétendre à la moindre indemnisation pour cela.

Article 5 Reporting

Sur le Business Portal, le Contractant peut obtenir à tout moment un aperçu de toutes les commandes avec les données suivantes : nom, prénom, numéro personnel, département, date de commande, deux champs libres, type de produit, classe, prix.



Article 6 Modification de données

Toute modification de données (entreprise, personnes de contact, adresse administrative et/ou de facturation, etc.) doit obligatoirement être communiquée immédiatement via le Business Portal SNCB (<https://www.belgiantrain.be/fr/mobility-for-business/services/nmbs-business-portal>).

Article 7 Protection de la vie privée

Le Contractant s'engage à informer les membres de son personnel visés dans le Contrat, ainsi que les personnes de contact qu'il aura désignées, du contenu du présent article. À cette fin, il les informe par écrit ou par voie électronique de la clause relative à la vie privée de la SNCB, qui peut être consultée sur <https://www.belgiantrain.be/fr/privacy>.

Par la signature du présent Contrat, le Contractant déclare disposer d'une base juridique valable pour mettre à la disposition de la SNCB toutes les données personnelles de son personnel qui sont nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Ces données personnelles sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB), SA de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576), en tant que responsable du traitement, et ce conformément à ce qui est stipulé dans la clause relative à la vie privée de la SNCB.

Le Contractant accepte que la SNCB le contacte pour lui poser des questions sur sa satisfaction quant aux produits et services qu'elle lui offre. La SNCB adresse ces enquêtes de satisfaction à la personne de contact qu'elle connaît chez le Contractant. Le Contractant informe cette personne de contact du fait qu'elle va recevoir des enquêtes de satisfaction à son adresse e-mail professionnelle. Si la personne de contact ne souhaite pas recevoir ces enquêtes, le Contractant fournit les coordonnées d'une personne de son organisation qui est disposée à recevoir ces enquêtes et à y répondre.

Le Data Protection Officer de la SNCB est joignable par courrier adressé au **DPO, 10-01 B-SL.21, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles** ou par e-mail à l'adresse dataprotectionofficer@sncb.be.

Article 8 Clause de confidentialité

Chaque Partie s'engage à traiter avec la confidentialité requise le contenu de la présente Convention, ainsi que toute information échangée ou reçue en vertu ou dans le cadre de celui-ci, et à ne pas divulguer les informations confidentielles à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Le devoir de confidentialité reste d'application pendant toute la durée de la Convention et jusqu'à ce qu'une période de cinq (5) ans se soit écoulée après la résiliation de la Convention



L'obligation de confidentialité ne s'applique pas :

- (i) lorsque les informations confidentielles doivent être communiquées en vertu d'une injonction du tribunal ou en vertu d'une disposition légale contraignante ;
- (ii) lorsque les informations sont aisément ou normalement accessibles ou disponibles au public (sans que la disponibilité résulte d'une faute ou négligence de l'une des Parties) ;
- (iii) lorsque leur communication par l'une des Parties est indispensable pour des raisons techniques ou de sécurité ou nécessaire à l'exécution correcte du Contrat, à condition que le(s) destinataire(s) soi(en)t tenu(s) par des règles similaires à celles du devoir de confidentialité décrit dans le Contrat ;
- (iv) lorsque les informations sont communiquées dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'arbitrage.

Le Contractant s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que ces obligations de confidentialité soient respectées par son Personnel.

Si les informations confidentielles doivent être rendues publiques ou mises à la disposition de tiers en vertu de prescriptions légales ou sur injonction d'un tribunal, la Partie divulgatrice doit immédiatement avertir par écrit la Partie dont elle communique les informations confidentielles.

Article 9 Responsabilité

9.1. En cas de manquement à ses obligations par une Partie ou de négligence en vertu de la présente Convention (y compris les faits et négligences de son Personnel), cette Partie devra dédommager l'autre Partie et la garantir contre toute perte, toute réclamation et/ou tout dommage qu'elle subirait.

9.2. Le Contractant indemniser et garantira la SNCB contre tous dommages, frais, dépenses, pertes et/ou réclamations de tiers résultant de ou en relation avec les manquements ou négligences du Contractant en vertu de la présente Convention, dans la mesure où ces dommages, frais, dépenses, pertes et/ou réclamations ne sont pas imputables à la SNCB.

9.3. Sauf en cas de faute délibérée ou d'erreur grave de la SNCB, celle-ci ne peut être tenue responsable, vis-à-vis du Contractant ou de toute autre personne, des dommages indirects ou consécutifs résultant du présent Contrat ou y étant liés de quelque manière que ce soit, comme par exemple une perte de bénéfices, de revenus, d'économies escomptées, d'activités, de données, ou des dommages résultant de l'interruption des activités et de l'inexactitude des informations, de pannes des systèmes ou applications de la SNCB, ou d'accidents, de retards ou d'une défaillance des systèmes, etc.

9.4. Sauf en cas de faute délibérée ou d'erreur grave de la SNCB, sa responsabilité pleine et entière découlant de ou en relation avec la présente Convention ne pourra dépasser cinquante mille euros (50.000 EUR) pour toute la durée de la Convention.



9.5. La responsabilité de la SNCB ne peut être engagée que si la SNCB est immédiatement mise en demeure par une notification écrite du Contractant conformément à l'article 14.5, prouvant que la cause du dommage est une faute imputable à la SNCB.

Article 10 **Force majeure**

10.1. Les Parties ne peuvent pas être considérées comme étant en défaut d'exécuter la Convention, ni comme étant redevables d'un quelconque dédommagement, si l'exécution de celle-ci est retardée ou empêchée pour cause de force majeure.

Est considéré comme force majeure : tout événement indépendant de la volonté des Parties, imprévisible, inévitable et dont on peut raisonnablement considérer qu'il a rendu impossible l'exécution des obligations. Par exemple, mais pas exclusivement, sont considérés comme cas de force majeure : les conflits armés (guerre, soulèvement, etc.), les catastrophes naturelles et les conditions climatiques extrêmes (inondations, tempêtes, neige, etc.), les accidents (explosions, incendies, etc.), les troubles sociaux (boycotts, grèves et grèves sectorielles, lock-out, occupations, etc.), les délits (sabotage, vol, terrorisme, etc.), les manifestations ou événements, les interventions gouvernementales ("le fait du prince"), les interruptions de courant et de télécommunications, les maladies, épidémies, etc..

10.2. Les Parties s'informent réciproquement le plus rapidement possible lorsqu'elles sont confrontées à un cas de force majeure et mettent tout en œuvre afin de limiter les effets de la force majeure et d'y remédier au plus vite. Les Parties sont tenues de collaborer loyalement afin de limiter les conséquences négatives de la force majeure et prendront toutes les mesures raisonnables à cette fin.

L'exécution des clauses de la Convention affectées par les cas de force majeure comme décrit à l'article 10.1 est suspendue durant la période de force majeure, tandis que les autres clauses restent d'application.

Article 11 **Imprévision - Modifications législatives**

11.1. Si un événement inévitable et imprévisible se produit lors de l'exécution de la Convention et qu'il n'empêche pas son exécution, mais perturbe considérablement l'équilibre contractuel en rendant ainsi l'exécution beaucoup plus coûteuse ou difficile pour l'une des Parties, les Parties s'engagent à renégocier en toute bonne foi les modalités d'exécution de la Convention (à l'exclusion des Fiches Produits) afin de parvenir à une adaptation équitable de la Convention.

11.2. En cas de modification législative ou réglementaire affectant un ou plusieurs articles de la Convention, cette nouvelle législation ou réglementation sera réputée applicable à la Convention à la date de son entrée en vigueur, sauf résiliation écrite par une des Parties, conformément à l'article



14.5, au moins deux mois avant cette entrée en vigueur. La date d'envoi de la notification écrite faisant foi.

Article 12 Résiliation

12.1. Chacune des Parties peut résilier la Convention à tout moment sous réserve d'un délai de préavis de trois (3) mois (« délai de préavis »).

12.2. La Convention sera résiliée de plein droit et après confirmation écrite en cas de faillite, liquidation ou dissolution d'une Partie, ainsi qu'en cas d'absence de commande et d'achat de produits et services dans le cadre du présent Contrat pendant deux (2) années consécutives.

12.3. Sans préjudice du droit à indemnisation prévu par la présente Convention, chaque Partie a le droit de résilier le présent Contrat de manière arbitraire, sans intervention de l'autorité judiciaire si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations au titre de la présente Convention et ne remédie pas à ce manquement dans les quatorze (14) jours calendrier suivant sa notification écrite conformément à l'article 14.5, la date de prise de connaissance faisant foi. À l'issue de cette période, la Convention sera dissous immédiatement et de plein droit. Entre autres, le non-paiement ou le paiement tardif des factures et le refus du Contractant de constituer une garantie de paiement conformément à l'article 4.6 sont considérés comme un manquement contractuel au sens de cet article.

12.4. À compter de la date de la dissolution telle que décrite aux articles 12.2 et 12.3, plus aucun produit ne sera délivré et toute validation de produit, telle que décrite dans Fiche Produits, sera refusée. Aucune compensation et aucun remboursement ne peut être exigé par le Contractant. Si, pour l'une ou l'autre raison technique, des produits ou validations sont encore délivrés ou acceptés après résiliation de la Convention par la SNCB, cela n'implique en aucun cas une reconduction de la Convention ni un renoncement à la résiliation de la Convention.

Article 13 Droit applicable et tribunaux compétents

13.1. La présente Convention sera régie par le droit belge et interprétée conformément à celui-ci.

13.2. Les Parties s'engagent à s'efforcer de régler à l'amiable tout litige concernant l'application du présent Contrat. En l'absence de solution amiable, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur le litige.

Article 14 Dispositions diverses

14.1. Tout ajout et/ou modification des présentes Conditions Générales (à l'exception des Fiches Produits) sera notifié par la SNCB au Contractant par e-mail. Ces ajouts et/ou ajustements sont opposables au Contractant à compter de la date indiquée dans cet e-mail, à moins que le Contractant



ne soit pas d'accord avec les ajouts/modifications et résilie la Convention conformément à l'article 12.1 de la présente Convention.

14.2. Si une disposition de la présente Convention s'avère non valable, non légale ou non exécutable selon un tribunal compétent ou si une modification législative rend la disposition non valable, illégale ou non exécutable dans quelque mesure que ce soit, la disposition (ou la partie en question) doit être considérée comme supprimée des autres dispositions de la présente Convention qui, elles, restent valables. En outre, les Parties s'efforceront de remplacer la disposition supprimée (ou une partie de celle-ci) par une disposition valide aussi proche que possible de celle qui a été supprimée.

14.3. Sauf disposition contraire de la présente Convention, le fait pour les Parties de ne pas exercer ou d'exercer tardivement un droit ou un recours ne constitue pas une renonciation à ce droit ou recours ; l'exercice partiel ou unique d'un droit ou recours n'empêche pas son exercice ultérieur ou l'exercice de tout autre droit ou recours.

14.4. La présente Convention ne peut être cédée ou transférée par le Contractant, ni en tout ni en partie, sans l'accord écrit préalable de la SNCB.

14.5. L'exigence de 'notification écrite' dans le cadre de la présente Convention est satisfaite lorsque la notification se fait par l'envoi d'un e-mail avec accusé de réception par la Partie destinataire dans un délai de cinq (5) jours calendrier suivant la date de l'e-mail. En l'absence d'accusé de réception dans le délai spécifié, la Partie expéditrice enverra tout de même une lettre recommandée. La date d'envoi de l'e-mail et la date du cachet de la poste seront considérées comme date de notification.

Les e-mails envoyés par le Contractant à l'adresse e-mail business@belgiantrain.be ou les notifications effectuées via le business portal de la SNCB ou par la SNCB à l'adresse e-mail utilisée et/ou indiquée par le Contractant, sont considérés par les Parties comme ayant la même valeur que les documents écrits et signés.