

# Verkoopvoorwaarden aan boord van de treinen van het binnenlands en grensoverschrijdend verkeer

## Artikel 1 – Gegevens van NMBS

§1. Identificatie: 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 een vervoerbewijs aan boord van de trein 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 deze aankoop, met inbegrip van die uitgevoerd voor rekening van een derde.

## Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door een vervoerbewijs aan boord van de trein aan te kopen, aanvaardt u deze Verkoopvoorwaarden.

§2. Door een vervoerbewijs aan boord van de trein aan te kopen, 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 die u kunt raadplegen op onze website [nmbs.be](https://www.nmbs.be) of bij ons verkooppersoneel in de stations.

§3. De gegevens van uw vervoerbewijs worden op een elektronische chipkaart geladen. U kunt deze gegevens raadplegen aan het loket, een automaat of via [nmbs.be](https://www.nmbs.be).

## Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. In de volgende gevallen zal het treinbegeleidingspersoneel u voorstellen om een vervoerbewijs aan te kopen uit het productgamma dat op de trein aan 'Boordtarief' wordt verkocht:

- a) u kunt, om welke reden dan ook, geen vervoerbewijs tonen aan het treinbegeleidingspersoneel;
- b) het vervoerbewijs dat u tijdens uw reis aan het treinbegeleidingspersoneel toont is niet geldig of de gebruiksvoorwaarden ervan worden niet nageleefd in de zin van de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

§2. Als u in de bovenstaande gevallen weigert om een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' aan te kopen, past NMBS de maatregelen toe waarin de Algemene Vervoersvoorwaarden voorzien. Wanneer u in dat geval uw identiteit niet kan bewijzen, kan NMBS u ook van het vervoer uitsluiten.

§3. Het 'Boordtarief' bestaat uit de vervoersprijs, verhoogd met een supplement, waarvan het bedrag bepaald wordt in het deel "Tarieven" van de Bijzondere Vervoersvoorwaarden. Het maakt deel uit van de prijs van het vervoerbewijs.

§4. Het supplement 'Boordtarief' wordt steeds integraal geïnd, zelfs wanneer u recht hebt op een korting op de normale prijs van het vervoerbewijs.

§5. Het 'Boordtarief' wordt geïnd per reiziger, voor een enkele reis of voor een heen- en terugreis.

§6. Als er in uw station geen loket open was en de automaten buiten werking waren, is het supplement 'Boordtarief' niet verschuldigd.

§7. In de volgende limitatieve gevallen kunt u het supplement 'Boordtarief' laten terugbetalen:

- indien de verkoop van vervoerbewijzen technisch gezien zowel aan de loketten als aan de verkoopautomaten onmogelijk is, ontvangt u een document "Onmogelijkheid tot verkoop" aan het loket. Op de trein koopt u een vervoerbewijs aan het 'Boordtarief'. Binnen de 14 kalenderdagen (datum van de reis inbegrepen) kunt u aan een van onze loketten de terugbetaling van het supplement 'Boordtarief' vragen op vertoon van het vervoerbewijs dat u in trein kocht en van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop'.
- Indien de verkoop van vervoerbewijzen aan de verkoopautomaten technisch gezien niet mogelijk is in een station zonder loketten, en u dus geen document 'Onmogelijkheid tot verkoop' kunt bekomen, moet u op de trein een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' kopen. U kunt de terugbetaling van het supplement 'Boordtarief' binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, vragen:
  - aan een van onze loketten, op vertoon van het vervoerbewijs dat u aankocht in de trein;
  - door ons een brief te sturen op onderstaand adres met uw vraag tot terugbetaling en het originele vervoerbewijs dat u op de trein kocht toe te voegen, samen met uw rekeningnummer:

*NMBS Customer Services  
Klantendienst  
10-14 B-MS.6421  
Hallepoortlaan 40  
1060 BRUSSEL*

§8. Als u uw abonnement, vrijkaart, kortingskaart die geldt als vervoerbewijs of document dat geldt als vervoerbewijs vergeet, zal het treinbegeleidingspersoneel u een kaart overhandigen met een uitnodiging om uw situatie te regulariseren na uw reis (zie punt 1.3 van de 'Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs' van de Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS). Dit kan u doen binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, door u aan een van onze loketten aan te melden met de kaart die u in de trein ontvangen hebt en met het vergeten vervoerbewijs, voor zover dat geldig was op het ogenblik van de reis.

Deze bepaling is niet van toepassing voor abonnementen die moeten worden ingevuld (STUDENT MULTI, HALFTIJD ABONNEMENT, RAILEASE).

§9. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§10. Na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product kunt u geen korting meer laten gelden. Om u het beste tarief waarop u recht hebt te kunnen aanbieden, zal de treinbegeleider uw identiteitsbewijs of een ander document vragen dat recht op een korting geeft.

§11. De gebruiksmodaliteiten van uw vervoerbewijs voorwaarden en de modaliteiten m.b.t. de dienst na verkoop, worden vermeld 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 prijzen van de vervoerbewijzen zijn inclusief BTW. Er kan enkel betaald worden met VISA, MASTERCARD en AMERICAN EXPRESS kredietkaarten alsook via bancontact met debetkaarten. Enkel contactloze betalingen zijn mogelijk. Betalingen aan boord van de trein met bankbiljetten of munten zijn niet mogelijk.

§2. Na uw reis kan er een bewijs van uw transactie worden afgedrukt aan het loket, aan de automaten of via nmbs.be.

## Artikel 7 – Problemen tijdens het aankoopproces

Als u door een technisch probleem dat te wijten is aan NMBS (opnieuw) een vervoerbewijs moet aankopen aan boord van de trein, 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 het origineel exemplaar toe te voegen van het vervoerbewijs dat u (opnieuw) moest aankopen, samen met het betalingsbewijs van het niet-ontvangen vervoerbewijs.

## Artikel 8 – Aansprakelijkheidsverklaring

§1. 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 de aankoopprocedure aan boord van de trein. 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 wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.

§2. 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 en nooit voor commerciële doeleinden overgemaakt worden aan derden.

§2. Vanaf het ogenblik dat u een recht op een korting doet gelden, een bewijs vraagt voor tickets die gebruikt werden in het kader van een terugbetalingsaanvraag, assistentie reserveert, of het voorwerp uitmaakt van een onregelmatigheid, kunnen uw persoonsgegevens worden gevraagd en/of verzameld, waaronder, afhankelijk van het geval, uw naam, voornaam, adres, geboortedatum, taal en geslacht.

§3. Dergelijke gegevens worden gebruikt om na te gaan of u recht hebt op korting, om u een bewijs af te leveren, de gevraagde assistentie te bieden. Zonder deze persoonsgegevens kan de NMBS niet

ingaan op uw verzoek. In voorkomend geval kunnen uw persoonsgegevens ook gebruikt worden om de bedragen terug te vorderen in het kader van een onregelmatigheid.

§4. NMBS kan uw persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden:

- aan derden die deze uitsluitend verwerken voor de NMBS en die enkel toegang hebben tot de persoonsgegevens die ze nodig hebben voor die taak.
- 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. Voor wat de verwerking van de hoger vermelde gegevens in hun systemen betreft, treden deze derden op als 'verantwoordelijke voor de verwerking' conform hun privacybeleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst NMBS naar het van toepassing zijnde privacybeleid van die derden (beschikbaar op de website van de verschillende Belgische operatoren voor openbaar vervoer).
- aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.

§5. De andere operatoren voor openbaar vervoer en de bevoegde overheden 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 van toepassing zijnde privacybeleid van deze derden.

§6. 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.

§7. 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@belgiantrain.be](mailto:privacy@belgiantrain.be).

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

§9. 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 Verkoopsvoorwaarden.