

COMPLEXE ABONNEMENTEN

Voor de regelmatige reiziger

- ⊙ 1^e klas
- ⊙ 2^e klas
- ⊙ Combineerbaar met De Lijn en/of MIVB
- ⊙ 1, 3 of 12 maanden

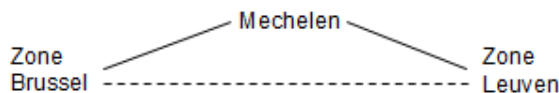
WAAR GEBRUIKEN ?

Complexe abonnementen zijn Traject- of Schoolabonnementen waarbij de reiziger onbeperkt mag reizen tussen 2 of meer Belgische stations of stopplaatsen (grenspunten inbegrepen) tijdens de gekozen geldigheidsperiode in de gekozen reisklas.

Afhankelijk van een Traject- of Schoolabonnement, gelden voor de complexe abonnementen dezelfde gebruiksregels als voor het gelijknamige type abonnement. Deze gebruiksregels kan u terugvinden in de fiche 'Schoolabonnement' of 'Trajectabonnement'.

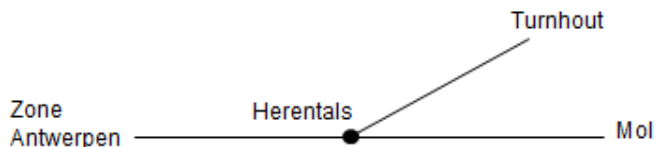
Er zijn 3 soorten complexe abonnementen mogelijk:

- VIA-abonnement: als u niet enkel langs het kortste traject in kilometer naar uw bestemming wenst te reizen, maar ook "via" een ander station of stopplaats



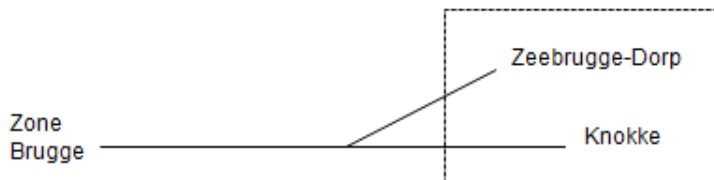
Een reiziger met bovenstaand abonnement kan zowel via Mechelen als via de rechtstreekse reisweg van Brussel naar Leuven reizen.

- Antenne abonnement: als u naast uw hoofdtraject ook langs 1 of 2 bijkomende trajecten wenst te reizen



Een reiziger met bovenstaand abonnement kan reizen tussen Zone Antwerpen en Mol, als ook tussen Herentals en Turnhout. Bovendien kunnen beide trajecten gelijk gebruikt worden om bijvoorbeeld van Antwerpen naar Turnhout te reizen (via Herentals).

- Geografische entiteit: als de beide bestemmingen waar u naartoe wenst te reizen, behoren tot eenzelfde geografische entiteit*, kan u van uw vertrekstation naar beide bestemmingen reizen



Een reiziger met bovenstaand abonnement kan reizen tussen Zone Brugge en Zeebrugge, als ook tussen Zone Brugge en Knokke.

* Zie bijlage 'Geografische entiteiten'

Bovenstaande complexe abonnementen kunnen ook gecombineerd worden met:

- een ander soort complex abonnement: bijvoorbeeld een VIA-abonnement met antenne
- regionaal vervoer van maximaal 2 vervoermaatschappijen: MIVB en/of De lijn (mits betaling van een supplement). U kan uw abonnement gebruiken op hun respectievelijke netwerk volgens de voorwaarden die gedefinieerd zijn door de door u gekozen regionale vervoersmaatschappij. Deze voorwaarden zijn beschikbaar op www.delijn.be of www.mivb.be.

VOOR WIE ?

Voor iedereen

OP WELKE DRAGER ?

Een complex abonnement wordt uitgegeven op papier en bestaat uit 2 delen:

- Een geplastificeerde kaart waarop uw naam, adres en geboortedatum vermeld staan. Daarnaast vindt u hier ook uw traject(en) en de uiterste geldigheidsdatum van uw abonnement.
- Uw valideringsbiljet vermeldt de geldigheidsduur (1, 3 of 12 maanden) die u gekozen heeft, als ook uw reisklas.

Als u reist met uw complex abonnement is het belangrijk dat u beide delen bij heeft en dat deze delen op dat moment geldig zijn.

Als u uw complex abonnement combineert met regionaal vervoer van De Lijn of MIVB, wordt dit regionaal vervoer op een MOBIB-kaart geladen.

WAAR AANKOPEN ?

Waar kan u een nieuw abonnement aanvragen?

Een complex abonnement kan u enkel aan het loket aanvragen tussen 31 en 5 dagen op voorhand.

Afhankelijk van het soort abonnement dat u wenst, gelden dezelfde voorwaarden als bij de aanvraag van een Traject- of Schoolabonnement.

Opgepast!

- Als u 18 jaar of ouder bent, is een schoolattest nodig bij de aanvraag van uw schoolabonnement.
- Indien uw werkgever (of een derde) een derdebetalerscontract heeft afgesloten met NMBS, is een derdebetalersattest noodzakelijk bij de aanvraag van uw School-/Trajectabonnement.

Als u uw abonnement wenst te combineren met MIVB, moet 1 van uw vertrek- of bestemmingsstations een station in Zone* Brussel zijn of Ruisbroek, Lot, Buda of Vilvoorde.

Waar kan u uw abonnement verlengen?

Als het geplastificeerde deel van uw abonnement niet meer geldig is, kan u enkel aan het loket uw abonnement verlengen.

Indien uw valideringsbiljet niet meer geldig is, kan u dit verlengen:

- Aan een verkoopautomaat of aan het loket: vanaf 31 dagen op voorhand
- Via nmbs.be (met uw "MyNMBS"-account): tussen 31 dagen en 10 dagen op voorhand

Uw valideringsperiode kan op elke datum starten. Het is toegelaten om een pauze te laten tussen 2 valideringen.

Opnieuw zijn dezelfde voorwaarden van toepassing afhankelijk van het soort abonnement (Traject of School) dat u bezit.



HOE GEBRUIKEN ?

- Zonder valideringsbiljet is uw abonnement niet geldig.
- Uw abonnement is geldig voor een onbeperkt aantal ritten op de door u gekozen trajecten en in de klasse en de geldigheidsperiode die u gekozen heeft. U kan uw reis beginnen, onderbreken of eindigen in elk station dat gelegen is op het kortste traject in kilometer van uw reiswegen.
 - Bij een VIA-abonnement kan u onbeperkt reizen tussen uw vertrek- en bestemmingsstation, maar ook tussen uw vertrek- en VIA-station en tussen uw VIA- en bestemmingsstation.
 - Bij een antenneabonnement of abonnement met geografische entiteit kan u een reisweg kiezen uit de trajecten die op uw abonnement vermeld staan.
- Tijdens de geldigheidsperiode van uw abonnement kan u onbeperkt reizen op het kortste traject in kilometer tussen uw vertrek- en bestemmingsstation of langs een alternatieve* reisweg.
 - Bij een VIA-abonnement geldt dit ook voor het kortste traject tussen uw VIA-station en uw vertrek-/bestemmingsstation.
- Het is niet toegelaten om van uw vertrekstation weg te rijden om er daarna opnieuw langs te reizen, of om uw bestemmingsstation voorbij te reizen om daarna terug te komen, zonder in het bezit te zijn van een bijkomend vervoerbewijs dat dit/deze traject(en) dekt.
- Als een van de vertrek- of bestemmingsstations (of eventueel VIA-station) van uw abonnement Brussels-Airport-Zaventem is (zie "Moet ik een supplement betalen?" hieronder), is uw abonnement voorzien van een barcode om de toegangspoortjes in de luchthaven te openen.
- Als uw vertrek- en/of bestemmingsstation(s) behoort tot een Zone* kan u binnen deze zone onbeperkt reizen, zonder de zone te verlaten, en tijdens de volledige geldigheidsperiode van uw abonnement. U dient telkens in bezit te zijn van uw abonnement.

Opgepast! Indien het VIA-station op uw abonnement behoort tot een zone, kan u binnen deze zone niet onbeperkt reizen. Om binnen de zone van uw VIA-station onbeperkt te kunnen reizen, moet u een "Antenne" van deze zone toevoegen aan uw VIA-abonnement.

- U kan reizen tot de nachtelijke onderbreking van de treindienst.

AAN WELKE PRIJS ?

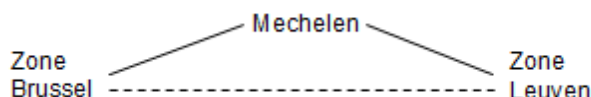
De prijs van uw complex abonnement hangt af van:

- de klas (1^e of 2^e) die u kiest
- de kortste afstand in kilometer tussen uw vertrek-, bestemmings- en eventueel VIA-station(s).

De prijs wordt berekend op basis van een minimale totale afstand van 3 km of een maximale totale afstand van 150 km.

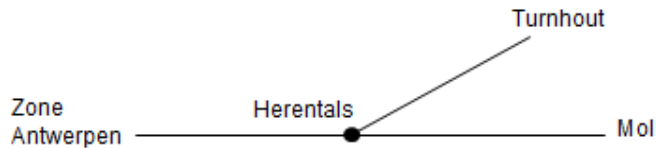
De kortste afstand in kilometer wordt verschillend bepaald per soort complex abonnement:

- Bij een VIA-abonnement worden de kortste afstanden opgeteld tussen uw vertrek- en VIA-station en tussen uw bestemmings- en VIA-station.



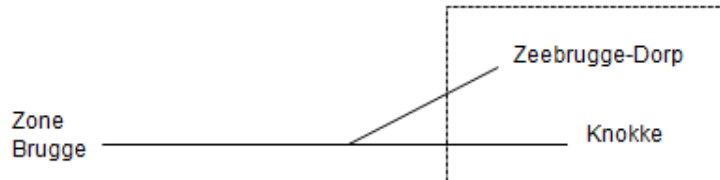
In bovenstaand voorbeeld wordt de kortste afstand tussen Zone Brussel-Mechelen en tussen Mechelen-Zone Leuven opgeteld om de totale kortste afstand van uw abonnement te berekenen. Op basis van deze totale kortste afstand wordt de prijs van uw abonnement bepaald.

- Bij een Antenne-abonnement worden de kortste afstanden van beide trajecten opgeteld om de prijs van het abonnement te kunnen bepalen.



In bovenstaand voorbeeld wordt de som gemaakt van de kortste afstanden tussen Zone Antwerpen-Mol en Herentals-Turnhout om de totale kortste afstand van uw abonnement te berekenen. Op basis van deze totale kortste afstand wordt de prijs van uw abonnement bepaald.

- In geval van geografische entiteiten wordt de prijs berekend op basis van de kortste reisweg van het traject met het hoogst aantal kilometer.



In bovenstaand voorbeeld wordt de kortste afstand in kilometer berekend van het traject tussen Zone Brugge-Zone Knokke (20 km) als ook tussen Zone Brugge-Zeebrugge (15 km). De langste afstand van beiden (20 km) wordt dan gebruikt om de prijs van uw abonnement te bepalen.

Als het vertrek- en bestemmingsstation van 1 van uw trajecten deel uit maakt van eenzelfde zone*, wordt het totaal aantal kilometer van uw abonnement vermeerderd met een forfait van 3 km voor deze zone.

Als u uw abonnement wenst te combineren met De Lijn en/of MIVB, wordt de prijs van uw NMBS-abonnement vermeerderd met een supplement voor het gekozen regionale vervoer.

WAT ALS MIJN ABONNEMENT BESCHADIGD, VERLOREN OF GESTOLEN IS ?

Zie fiche "Dragers van uw vervoerbewijs".

EN DE TERUGBETALING ?

- De terugbetaling van uw abonnement gebeurt aan het loket van een station naar keuze. Bij de toepassing van de terugbetalingsvoorwaarden zoals hieronder beschreven, wordt er rekening gehouden met de dag waarop u de terugbetaling heeft aangevraagd. Een retroactieve terugbetaling is enkel toegelaten in geval van ziekte waarbij u de woning niet mag verlaten (medisch attest nodig). In dat geval kan u uw aanvraag sturen naar de Klantendienst van NMBS:

NMBS Marketing & Sales
Klantendienst
10-14 Bureau B-MS.1432
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel

- Uw abonnement is integraal terugbetaalbaar aan het loket tot vóór de start van de validatieperiode en eveneens de dag zelf indien u annuleert binnen de 30 minuten na aankoop aan de automaat of aan het loket.
- Als u uw abonnement wil opzeggen tijdens de geldigheidsperiode, is het terugbetaalde bedrag afhankelijk van het aantal maanden dat het abonnement gebruikt werd. Een maand die begonnen is wordt gezien als een gebruikte maand, een abonnement van 1 maand is dus niet terugbetaalbaar.

Bij abonnementen van 3 of 12 maanden vindt u in de tabel hieronder het percentage weer dat weerhouden zal worden van het terugbetaalde bedrag. De terugbetaling gebeurt aan het loket met afhouding van administratiekosten.

Aantal gebruikte maanden	1	2	3	4	5	6	7	8-12
Jaarlijks abonnement	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Trimestrieel abonnement	40%	70%	100%	x	x	x	x	x

- In geval van wijziging van de dienstverlening van de treinen, heeft u geen recht op terugbetaling of vergoeding.
- In afwezigheid van een eerste klasrijtuig of als het eerste klasrijtuig is gedeclasseerd, heeft u recht op een terugbetaling. Vraag een attest aan de treinbegeleider van uw trein en stuur dit, binnen de 14 kalenderdagen, reisdag inclusief, op naar de Klantendienst. De terugbetaling wordt berekend per enkel traject (voor het traject vermeld op je abonnement) door het prijsverschil van de 2 klassen te delen door het dubbel van het aantal kalenderdagen van de geldigheidsperiode van je abonnement.
- In geval van vergissing bij de prijsbepaling, wordt het bedrag dat u teveel betaalde terugbetaald door NMBS of dient u het bedrag dat u te weinig betaalde over te maken aan NMBS en dit met retroactief effect van 1 jaar.
- Een abonnement dat verkregen werd met een compensatiebon geeft geen recht op terugbetaling.
- De terugbetalingsvoorwaarden als ook de administratiekosten, tarieven en percentages die gehanteerd worden, zijn die die golden op de dag waarop de validering werd aangevraagd.
- Je terugbetaling kan aangevraagd worden door jezelf of door een gemandateerd persoon. In beide gevallen moet de persoon die de aanvraag doet, zich kunnen identificeren met een geldig identiteitsbewijs dat onmiddellijk consulteerbaar is door het betrokken NMBS personeel.
- NMBS-vervoerbewijzen (en vervoerbewijzen MIVB/De Lijn) gekocht in afwachting van de afgifte van uw abonnement zijn integraal terugbetaalbaar vanaf de dag van de aanvraag, op voorwaarde dat het traject en de klas van deze vervoerbewijzen overeenstemmen en hun reisdata binnen de geldigheidsperiode van uw abonnement vallen. Dit geldt eveneens voor de uitgifte van een duplicaat van uw abonnement.

Voor de terugbetaling begeeft u zich met de betrokken vervoerbewijzen en het formulier C6 (dat u door het bevoegde NMBS-personeel werd overhandigd) binnen de 14 kalenderdagen, dag van de reis inbegrepen, naar een station naar keuze.

KAN IK HET TRAJECT, DE KLASSE OF MIJN TYPE ABONNEMENT WIJZIGEN?

- Zolang uw abonnement nog geldig is, kan u uw abonnement wijzigen of omwisselen, op voorwaarde dat er geen pauze zit tussen de validatieperiodes en mits afhouding van administratiekosten. Onder deze voorwaarden kan u ook het type van uw abonnement wijzigen.
- De prijs van uw nieuw abonnement is dan afhankelijk van het aantal dagen dat uw oud abonnement nog geldig was. De resterende waarde van uw oude abonnement wordt afgetrokken van de totale prijs van uw nieuw abonnement. U moet dus enkel het verschil betalen tussen de prijs van uw nieuw abonnement en de resterende waarde van uw oud abonnement.

HOE OVERGAAN VAN 2^e NAAR 1^e KLAS ?

- U heeft een abonnement met valideringsbiljet in 2^e klas.
- Als u permanent in 1^e klas wenst te reizen met uw abonnement, kan u aan het loket uw validering in 2^e klas omwisselen voor een validering in 1^e klas.
- Als u af en toe in 1^e klas wenst te reizen, kan u een biljet Klasverhoging kopen aan een van de verkoopkanalen (automaat, loket, in de trein (met de "Toeslag Boordtarief") of via de website). De prijs wordt berekend op basis van het prijsverschil tussen beide klassen van het Standaardbiljet voor het traject dat u aflegt in 1^e klas. Deze klasverhoging wordt berekend op basis van het volledig tarief tijdens de week of aan Tarief 50%* tijdens het weekend of feestdagen. Het is minstens gelijk aan de minimumprijs voor een biljet in 1^e klas.
- U kan ook een kaart van 10 klasverhogingen kopen voor een specifiek traject aan de automaat of aan het

*zie Lexicon

Geldig vanaf 10.11.2017



loket.

- U kan een klasverhoging aankopen aan de automaat, aan het loket, of via de internetsite. Op de trein kan u de toeslag aankopen aan "Boordtarief".

MOET IK EEN SUPPLEMENT BETALEN ?

- Als uw vertrek- of bestemmingsstation (of VIA-station) Brussels-Airport-Zaventem is, moet u geen Diabolotoeslag betalen. Uw abonnement bevat dan een barcode waarmee u de toegangspoortjes in de luchthaven kan openen.
- Ook als u overstapt in Brussels-Airport-Zaventem, hoeft u geen Diabolo supplement te betalen.
- Als u uitstapt in Brussels-Airport-Zaventem zonder over te stappen op een volgende trein en Brussels Airport-Zaventem is geen vertrek-, bestemmings- of VIA-station van uw abonnement, dan moet u een biljet "Diabolotoeslag" aankopen.
- Als je je abonnement gebruikt op de hogesnelheidstrein 'ICE' voor het traject tussen Brussel-Zuid en Liège-Guillemins of omgekeerd, dan moet je in het bezit zijn van een afzonderlijk supplement. Voor meer info over deze aankoop, zie www.b-europe.be. De specifieke voorwaarden die bepaald zijn door de vervoerder die deze treinen beheert, zijn van toepassing (zie www.bahn.com).

WAT IS TOEGESTAAN MET MIJN ABONNEMENT ?

- **Kan ik tijdens mijn reisweg afstappen?**
U kan uw reis onderbreken in elke station dat gelegen is op het kortste traject in kilometer tussen uw vertrek-, bestemmings- en VIA-station(s).
- **Kan ik van bestemming wijzigen tijdens mijn reis?**
Ja een wijziging is toegestaan op de kortste reisweg tussen uw vertrek-, bestemmings- en VIA-station(s). In dat geval koopt u een vervoerbewijs voor het traject dat u aflegt tussen het station op de kortste reisweg in kilometer en uw nieuwe bestemming. U kan dit vervoerbewijs kopen aan de automaten, aan het loket, via de internetsite of op de trein (aan Boordtarief).
- **Kan ik 2 opeenvolgende vervoerbewijzen gebruiken?**
Ja een ander vervoerbewijs kan gebruikt worden om een traject af te leggen voor of na het traject (of 1 van de trajecten) van uw abonnement. In dat geval worden beiden gezien als 1 vervoerbewijs en is een alternatieve* reisweg mogelijk. U toont steeds beide vervoerbewijzen aan de treinbegeleider bij de controle in de trein.
- **Andere voordelen?**
 - U kan gebruik maken van de parkings beheerd door B-Parking aan een voordelig tarief.
 - Mogelijk hoeft u niet het totale bedrag van uw abonnement te betalen als er een derdebetalerscontract werd ondertekend met NMBS. In dat geval betaalt de werkgever (een deel van) uw abonnement.



BIJLAGE: GEOGRAFISCHE ENTITEITEN**ANTWERPEN**

Zone Antwerpen
Ekeren
Hoboken-Polder
Mortsel
Mortsel-Liersesteenweg
Mortsel-Deurnesteenweg
Mortsel-Oude-God
Sint-Mariaburg

CHARLEROI

Zone Charleroi
Châtelet
Roux

KNOKKE

Zone Knokke
Blankenberge
Zeebrugge

LIEGE

Zone Liège
Ans
Flémalle-Grande
Flémalle-Haute
Herstal
Jemeppe-sur-Meuse
Leman
Liers
Milmort
Pont-de-Seraing

HALLE

Zone Halle
Huizingen
Lot

GENT

Zone Gent
Merelbeke

