

(retards fréquents = minimum 20 retards d'au moins 15 minutes ou/et minimum 10 retards d'au moins 30 minutes par semestre)

Veillez compléter ce formulaire et le déposer au guichet ou le renvoyer (dûment affranchi) avec le titre de transport original (sauf Cartes Train), y compris les frais éventuels à l'adresse suivante :
SNCB Marketing & Sales, Customer Service, 10-14 B-MS.143 Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles.

Si vous complétez le formulaire électronique, envoyez-le via notre webform se trouvant sur le site letrain.be. Envoyez-nous votre formulaire dans les 30 jours qui suivent la période de 6 mois à dater de votre 1er retard encouru. Si vous avez voyagé avec un Pass, une Carte à compléter, Campus ou Carte Train Mi-Temps, vous introduirez alors votre demande, au plus tard, 30 jours après utilisation de la dernière ligne de votre titre de transport. Si vous n'avez pas acheté votre titre de transport à la SNCB, veuillez vous adresser à l'entreprise émettrice du titre de transport.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter letrain.be ou notre dépliant disponible en gare. Vous pouvez télécharger ce formulaire sur notre site internet.

(*) Champs obligatoires

Date de la demande / /

Madame Monsieur Nom^{(1)(*)} Prénom^{(1)(*)} Date de naissance / /

Rue^(*) N°^(*) Boîte

Code Postal^(*) Localité^(*) Pays^(*)

Numéro de tél. GSM E-mail

ex.	Date du voyage	Titre de transport			Itinéraire			Voyage prévu				Voyage effectif				Retard en minutes
		Titre de transport ⁽²⁾	N° de titre de transport	Dernière date d'utilisation ⁽³⁾	Gare de départ	Gare d'arrivée	Gare de correspondance	Heure de départ	Heure d'arrivée	N° de train(s) prévu(s) ⁽⁴⁾		Heure de départ	Heure d'arrivée	N° de train(s) emprunté(s) ⁽⁴⁾		
	02/11/15	Carte Train	1234567891234567891		AUVELAIS	BRUXELLES-MIDI	CHARLEROI-SUD	14 : 07	15 : 23	3813	4514	14 : 10	15 : 43	3813	4514	20
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

(1) En toutes lettres

(2) Billet, Carte Train, Campus, Carte Train Mi-Temps, Pass, Carte, Carte MOBIB

(3) Uniquement pour Pass/Cartes/Campus/Carte Train Mi-Temps

(4) Vous trouverez le numéro de votre (vos) train(s) dans les horaires publiés sur notre site internet ou dans les gares.

Si, pour effectuer votre voyage, vous avez prévu d'utiliser plus de 2 trains, indiquez uniquement votre train au départ et celui à l'arrivée.

Timbre à date de la gare :

Timbre à date de B-MS. 143 :

Date du voyage	Titre de transport			Itinéraire			Voyage prévu			Voyage effectif			Retard en minutes
	Titre de transport ⁽²⁾	N° de titre de transport	Dernière date d'utilisation ⁽³⁾	Gare de départ	Gare d'arrivée	Gare de correspondance	Heure de départ	Heure d'arrivée	N° de train(s) prévu(s) ⁽⁴⁾	Heure de départ	Heure d'arrivée	N° de train(s) emprunté(s) ⁽⁴⁾	
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													

Les données à caractère personnel communiquées par vos soins, sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, société anonyme de droit public (SNCB), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576). En communiquant ces données, vous consentez à ce que celles-ci soient traitées pour donner suite à votre demande, améliorer en permanence le service qui vous est offert et l'adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser, sur la base des profils clients réalisés. La SNCB peut utiliser les informations vous concernant à des fins informatives, d'études de marché ou de développement de produits. La SNCB peut également utiliser vos données personnelles afin de réaliser des enquêtes de satisfaction dans le cadre du service après-vente qu'elle souhaite offrir à ses clients. Ces informations peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales, agissant en qualité de sous-traitants, pour compte de la SNCB. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Dans le cadre de l'utilisation d'une carte MoBIB sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport combinant le réseau de plusieurs opérateurs de transport public belges, les informations personnelles du titulaire de la carte MoBIB et celles relatives à la carte MoBIB et au titre de transport, nécessaires à l'opérateur concerné pour lui permettre de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), gestion de la fraude, gestion technique et de gestion de la clientèle, sont échangées entre les opérateurs concernés, agissant comme tiers, dans le respect des obligations légales relatives à la protection de la vie privée. Ces tiers agissent en tant que "responsables de traitement" pour les traitements de ces données dans leur système, conformément à leur politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB renvoie donc à la politique sur la vie privée de ces tiers, qui est d'application (disponible sur le site internet des différents opérateurs de transport public belges).

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, vous disposez à tout moment du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction, ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression.

Une simple lettre au Customer Service de la SNCB, Avenue de la Porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles ou un e-mail à l'adresse privacy@b-rail.be, avec une preuve d'identité, suffisent à cette fin. Vous pouvez également vous adresser à ce service si vous ne souhaitez pas ou plus recevoir d'informations sur l'offre SNCB.