

# Charte du voyageur

Vos droits.

Nos engagements.



# NOS ENGAGEMENTS

## en phase avec le règlement européen

La SNCB met tout en œuvre pour vous proposer un service de qualité. Il s'agit d'une volonté quotidienne, d'un engagement dans la durée, déjà pris de longue date.

Notre optique est tout à fait en phase avec le Règlement Européen en matière de droit des voyageurs. Nous considérons les droits qui y sont énumérés non comme des contraintes, mais comme autant d'engagements vis-à-vis de nos clients.

Les engagements décrits ci-après sont fermes et définitifs, comme l'atteste l'intégration de l'ensemble de la réglementation européenne en matière de droits des voyageurs dans nos Conditions de Transport. Celles-ci peuvent être téléchargées sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be) ou consultées aux guichets.



## La SNCB met tout en œuvre pour vous informer le mieux possible

Toutes les informations utiles pour préparer au mieux votre voyage sont disponibles:

### 1. Des offres tarifaires et des promo-

La SNCB met à votre disposition ses offres tarifaires et ses prix via:

- [sncb.be](http://sncb.be);
- les Conditions de transport, téléchargeables sur [sncb.be](http://sncb.be) ou consultables en gare ;
- le personnel de vente et d'informations aux guichets des gares et au 02 528 28 28 ;
- Facebook et Twitter

## 2. Des outils d'informations horaires

### sncb.be

- Planifiez votre voyage de porte à porte grâce à notre planificateur de voyage, en temps réel.
- Visualisez les heures de départ et d'arrivée des trains dans une gare déterminée, en temps réel.
- Consultez les perturbations sur le réseau, en temps réel.
- Créez votre brochure horaire personnalisée.

### Sur GSM ou smartphone

#### *App's SNCB gratuites pour iPhone, iPad, Android Phone/Tablet.*

- Trouvez l'arrêt le plus proche via GPS et définissez l'itinéraire le plus rapide de porte à porte en temps réel.
- Visualisez les heures de départ et d'arrivée des trains dans une gare déterminée, en temps réel.
- Consultez les perturbations sur le réseau, en temps réel.
- Abonnez-vous à une relation et recevez une notification dès que votre train est en retard, détourné ou supprimé. Nous vous proposerons alors d'autres trains.

#### *Facebook et Twitter*

- Nous répondons à vos questions tous les jours de la semaine (de 6h à 21h30) et le week-end (de 7h à 21h30).

#### *Contact Center*

- Tél. **02 528 23 28**  
Tous les jours de 7h à 21h30



# La SNCB vous offre le choix du canal d'achat

## *sncb.be*

Notre site web vous permet d'acheter votre billet ou de renouveler votre abonnement en ligne (à partir de 31 jours avant la date du voyage).

## *App SNCB*

Vous êtes en possession d'un iPhone ou un smartphone avec Android. Grâce à l'app SNCB, achetez en quelques clics votre billet, quand et où vous voulez.

## *Aux distributeurs automatiques*

Des distributeurs automatiques sont disponibles dans les gares pour l'achat rapide de billets, de Pass, de B-Excursions ou pour renouveler votre abonnement.

## *Aux guichets en gare*

Vous pouvez acheter votre billet jusqu'à 31 jours avant la date de votre voyage. Vous pouvez aussi l'acheter dans une gare autre que celle de votre voyage.





## La SNCB veille à votre sécurité

Votre sécurité personnelle dans les gares et à bord des trains constitue une de nos priorités. Nous mettons tout en œuvre pour prévenir les actes susceptibles de compromettre votre sécurité.

Quelque chose de suspect ou besoin d'aide en urgence?

Contactez  
le numéro gratuit  
0800 30 230

Vous serez mis en contact avec Securail qui interviendra dans les plus brefs délais.



### En cas d'accident corporel pendant votre voyage des mesures spécifiques sont prévues :

#### Responsabilités en cas de dommages corporels

Vous avez droit à un dédommagement en cas de mort ou de blessures si la responsabilité incombe à l'entreprise ferroviaire

#### Versement d'avances

En cas de décès ou de blessures lors d'un voyage en Belgique, la SNCB versera une avance pour couvrir des besoins économiques immédiats au plus tard quinze jours après l'identification de la personne ayant droit à une indemnisation. En cas de décès, l'avance est de minimum € 21.000,00.

Attention, le versement d'une avance pécuniaire ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et l'avance peut être déduite de toute somme due ultérieurement à titre d'indemnisation. Son remboursement en sera demandé s'il s'avérait que les blessures ou le décès ont été causés par la faute ou la négligence du voyageur.

# La SNCB assiste gratuitement les personnes à mobilité réduite

Vous éprouvez des difficultés à vous déplacer seul ? Faites appel à notre service sur mesure ! Nos collaborateurs sont à votre disposition pour vous aider à planifier votre voyage et vous offrir une assistance personnalisée.

**En pratique, introduisez votre demande**

- **Jusqu'à 24h avant le départ pour un trajet avec ou sans correspondance dans 132 gares.**



Surfez sur [snbc.be](http://snbc.be), rubrique « Services gares & trains », page « Voyageurs à mobilité réduite ».

**Conseil :** *inscrivez-vous sur « My SNCB » sur [snbc.be](http://snbc.be). Vous gagnerez du temps lors de vos prochaines réservations et vous pourrez suivre le statut de votre demande d'assistance.*



Téléphonez au **02 528 28 28**, tous les jours de 7h à 21h30.

- **Jusqu'à 3h avant le départ**

Réservez en express, par téléphone, jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance, effectué entre 6h30 et 21h, entre 2 des 41 gares suivantes :

Aarschot, Anvers-Central, Arlon, Audenarde, Blankenberge, Braine-le-Comte, Bruges, Brussels Airport-Zaventem, Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Courtrai, Denderleeuw, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Genk, Hasselt, La Louvière-Sud, La Panne, Libramont, Liège-Guillemins, Lierre, Lokeren, Louvain, Louvain-La-Neuve, Malines, Marloie, Mol, Mons, Namur, Nivelles, Ostende, Ottignies, Rochefort-Jemelle, Saint-Nicolas, Termonde, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Zottegem.



Téléphonez au **02 528 28 28**, tous les jours de 7h à 21h30.



## La SNCB propose des compensations et des alternatives en cas de retard

La ponctualité est une des priorités permanentes de la SNCB, tout comme la sécurité, le confort et la propreté.

Malgré toute l'attention que nous portons quotidiennement à la régularité du trafic et au respect des horaires, des retards peuvent se produire, provoquant une insatisfaction bien compréhensible.

**En cas de retard, la SNCB s'engage à vous proposer:**

- un **système de compensation** présenté en détail sur [snbc.be](http://snbc.be)
- des **alternatives** en cas de retards, de correspondances manquées ou de trains supprimés.

Lorsque, suite au retard d'un train, la correspondance avec un autre train est manquée ou lorsqu'un train est supprimé sur tout ou partie de son parcours, nous mettons tout en œuvre pour vous acheminer le plus rapidement possible jusqu'à votre gare de destination, par train, et sans frais supplémentaires. Cet acheminement sera réalisé via le même itinéraire, ou via un autre itinéraire vous permettant d'atteindre votre gare de destination.

Dans le cas où il est impossible de poursuivre le voyage le même jour, la SNCB met tout en œuvre pour vous proposer, dans la mesure du possible, une alternative qui vous amènera jusqu'à votre gare de destination.



# AUTORITE DE SURVEILLANCE

pour un contrôle de l'application  
du règlement européen



SPF Mobilité et Transports  
Direction Politique ferro-  
viaire  
Service réglementation  
City Atrium  
Rue du Progrès 56  
1210 Bruxelles

Chaque Etat membre de l'Union Européenne a désigné une autorité chargée de contrôler l'application du Règlement 1371/2007.

En Belgique, la Direction Politique ferroviaire du SPF Mobilité et Transport a été désignée. Elle veille à l'application correcte des dispositions du Règlement par les entreprises ferroviaires.

En cas d'infraction ou de mauvaise application des dispositions du Règlement, une plainte peut être déposée auprès de cette autorité de surveillance du SPF Mobilité et Transports.

**Editeur responsable :**

Sabine Jonckheere, Directrice Commerciale  
Avenue de la Porte de Hal 40 – 1060 Bruxelles  
Réalisation : Design SNCB Marketing and Sales