

# Conditions Générales de Transport de la SNCB

## Partie 1 - Dispositions générales

### Article 1 - Champ d'application

Les Conditions Générales de Transport de la SNCB s'appliquent au transport national, international et transfrontalier<sup>1</sup> de voyageurs effectué par la SNCB.

### Article 2 - Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Transport par le voyageur

En empruntant les services de transport de la SNCB, vous reconnaissez avoir pris connaissance du présent document ainsi que des Conditions Particulières (disponibles sur notre site internet [www.letrain.be](http://www.letrain.be)) et acceptez de vous y conformer sans aucune réserve. Le présent document pourra être modifié à tout moment par la SNCB pour des motifs légitimes, tels que notamment, des obligations liées à ses missions de service public, la mise en conformité avec des décisions prises par les autorités publiques, des contraintes opérationnelles liées à l'infrastructure, au réseau, ou aux ressources. La SNCB veille à vous tenir informé de toutes modifications aux présentes Conditions Générales de Transport via les canaux d'information de la SNCB (notamment son site internet, [www.letrain.be](http://www.letrain.be)), ainsi que par le biais du Moniteur Belge. Ces modifications vous seront opposables dès leur publication.

### Article 3 - Protection de la vie privée

§1. La SNCB veille à la vie privée de ses clients et, dans ce cadre, agit conformément aux dispositions de la loi belge sur la vie privée (Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel).

§2. Par le fait de communiquer à la SNCB vos données à caractère personnel, vous marquez formellement votre accord avec les conditions indiquées ci-après en vertu desquelles la SNCB collecte, traite et transfère vos données à caractère personnel. Le cas échéant, vous vous portez fort que ces conditions ont été communiquées aux personnes dont les données à caractère personnel sont concernées et qu'elles ont été acceptées par ces personnes.

§3. Ces données à caractère personnel sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB), rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576).

§4. A partir du moment où :

- vous commandez une carte MOBIB ou une carte-mère, vous achetez un titre de transport en ligne, un titre de transport nominatif ou un produit connexe ;
- vous payez des indemnités forfaitaires du fait d'une irrégularité ;
- vous régularisez l'oubli de votre abonnement ;

1 - Le transport transfrontalier vise uniquement les voyages à bord des trains SNCB vers Maastricht, Roosendaal, Aix-la-Chapelle, Lille et Luxembourg (et pour ces deux dernières destinations, uniquement à partir de gares belges limitrophes plus précisément identifiées dans les Conditions Particulières de Transport).



- vous réservez un service ou une assistance;
- vous contactez la SNCB ;
- vous vous inscrivez à un compte My SNCB ;
- vous donnez votre accord pour recevoir la newsletter de la SNCB et/ou d'autres informations sur les produits et services offerts par la SNCB ;

des données à caractère personnel sont demandées, et/ou collectées, parmi lesquelles, selon le cas, vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse email, langue et sexe.

§5. De telles données sont utilisées :

- en vue de confirmer votre commande, de vous fournir un titre de transport nominatif, un produit ou service connexe, et, le cas échéant, des informations complémentaires à cet égard, en vue de suivre les produits ou services correspondants, et de garantir le service après-vente,
- en vue de vous permettre de payer des indemnités forfaitaires du fait d'une irrégularité,
- en vue de vous permettre de régulariser l'oubli de votre abonnement. (dans ce cas, vos coordonnées seront conservées, à des fins de lutte contre la fraude),
- en vue de pouvoir vous fournir le service ou l'assistance demandée,
- en vue de traiter votre question, message ou demande,
- en vue de pouvoir vous laisser profiter de tous les avantages de votre compte My SNCB,
- afin de vous fournir des newsletters et/ou d'autres informations sur les produits et services offerts par la SNCB,
- en vue d'améliorer en permanence le service qui vous est offert et de l'adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser, sur la base des profils clients réalisés,
- en vue de vous informer, de vous permettre de participer à des études de marché et à des enquêtes de satisfaction relatives aux produits et services offerts par la SNCB,

et peuvent à cette fin être transférées à des tiers ou sous-traitants, comme expliqué ci-après.

§6. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers, entre autres, aux fins suivantes

- 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 vous 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).
- aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes.



§7. Comme précisé ci-avant, ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc aussi à la politique sur la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§8. La SNCB peut également transférer certaines données à caractère personnel 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.

§9. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, le client dispose à tout moment du droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui le concernent et d'un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression. Une simple lettre au Service clientèle de la SNCB, avenue de la porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles ou un e-mail à l'adresse [privacy@b-rail.be](mailto:privacy@b-rail.be), avec une preuve d'identité, suffisent à cette fin. Le client peut également s'adresser à ce service s'il ne souhaite pas ou plus recevoir d'informations sur l'offre de la SNCB.

## Partie 2 - Conditions Générales de Transport

### Article 4 - Contrat de transport

§1. Le contrat de transport consiste à vous transporter par train entre deux points et se compose :

- des présentes Conditions Générales de Transport ;
- des Conditions Particulières de Transport ;
- des données figurant sur le titre de transport.

§2. Votre contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou forme dématérialisée. Votre titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

§3. Le constat d'irrégularité délivré en cas de non-respect de vos obligations liées au titre de transport, donnant le cas échéant lieu aux mesures visées à l'Annexe 1 – Irrégularités et incivilités, ne matérialise en aucun cas un contrat de transport. Par conséquent, il ne vous ouvre aucun droit à réclamer une quelconque indemnisation ou dédommagement.

§4. Votre titre de transport matérialise un seul contrat de transport si votre voyage est composé d'un seul trajet, même s'il est assuré par plusieurs transporteurs distincts (ex. : TGV = SNCB + SNCF), ou si votre voyage comprend plusieurs trajets consécutifs assuré par le même transporteur (ex. : une correspondance sur le réseau SNCB).

Cependant, il est possible qu'un même titre de transport matérialise plusieurs contrats de transport. C'est le cas lorsque votre voyage est composé de plusieurs trajets dont chacun est assuré par un transporteur distinct, peu importe que vous ayez emprunté plusieurs fois le même moyen de transport (train + train) ou plusieurs moyens de transport différents (train + bus / tram / métro / autre). Dans ce cas, chaque contrat de transport sera considéré juridiquement de manière autonome et que chaque transporteur ne sera responsable vis-à-vis de vous que pour la partie du voyage qu'il a assumée.

Veillez noter que l'identité de l'émetteur ou du distributeur du titre de transport n'a aucune incidence à cet égard. Chaque fois que votre voyage implique plusieurs transporteurs distincts, il vous appartient de consulter leurs Conditions Générales et Particulières de Transport respectives.



## Article 5 - Titres de transport

### 5.1 Généralités

§1. La SNCB et ses partenaires contractuels déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis. Le cas échéant, vous serez tenu de remplir votre titre de transport exclusivement dans l'une des trois langues nationales.

§2. Le commerce des titres de transport par toute personne non expressément autorisée est interdit. Les Conditions Particulières déterminent les conditions d'achat, d'utilisation, de reprise, d'échange, de remboursement, de remplacement en cas de perte ou de vol, des différents titres de transport de la SNCB.

§3. Un titre de transport mentionne en principe :

- le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport ;
- l'identité de l'entreprise émettrice du titre de transport ;
- le parcours concerné ;
- la classe (1e ou 2e) ;
- le prix ;
- la durée de validité du titre de transport ;
- le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée.
- la référence aux présentes Conditions Générales de Transport ainsi qu'aux Conditions Particulières.

§4. Pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé, le titre de transport est transmissible sauf s'il est nominatif ou s'il est lié à un numéro de téléphone portable.

§5. Les réductions ne sont jamais cumulables.

§6. Les conditions de validité des titres de transport sont définies dans les Conditions Particulières.

### 5.2 Obligations relatives au titre de transport

§1. Avant de prendre place à bord du train, vous êtes prié de vous procurer un titre de transport valable et lisible via un des canaux de vente mentionnés à l'article 5.3 et le conserver jusqu'à la sortie des installations SNCB. Il vous incombe de vérifier immédiatement, et le cas échéant en présence du vendeur, que votre titre de transport a été établi selon vos indications.

§2. Si vous envisagez d'acheter votre titre de transport au départ d'une gare où la vente de titres de transport est assurée (guichet et/ou automate de vente), vous êtes prié de vous rendre à temps au point de vente. Vous êtes également prié de vous présenter à temps sur le quai afin d'embarquer dans le train.

§3. A bord du train, vous vous assurez de respecter les conditions d'utilisation de votre titre de transport, et ce durant toute la durée du voyage. Si vous êtes muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé, ou acheté par un mode de paiement spécifique), vous devez être à tout moment en mesure de prouver votre identité et votre droit à bénéficier d'un tel titre.

§4. Sur demande du personnel SNCB habilité, vous lui remettrez votre titre de transport à des fins de contrôle. Si pour une quelconque raison votre titre de transport n'est pas valable, n'est pas lisible ou si vous ne respectez pas ses conditions d'utilisation, vous serez prié de vous procurer un titre de transport à bord du train au « Tarif à Bord » aux conditions précisées à l'article 5.4. En cas de refus de votre part, l'article 7.2 §2 sera d'application.



### 5.3 L'achat d'un titre de transport

§1. Les canaux de vente mis à votre disposition sont les suivants :

- le guichet de gare ;
- l'automate de vente ;
- le site internet de la SNCB ([www.letrain.be](http://www.letrain.be)) ;
- les applications mobiles ;
- les revendeurs agréés – parties tierces.

§2. Vous pouvez également vous procurer un titre de transport à bord du train dans les conditions visées à l'article 5.4 ci-dessous.

§3. En procédant à l'achat d'un titre de transport, vous reconnaissez être capable de contracter au sens du Code civil et vous assumez les conséquences de la transaction financière qui s'y rapporte, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

§4. Conformément à l'article VI.53.12° du Code de droit économique, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour l'achat d'un titre de transport.

§5. Les titres de transport perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§6. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport.

### 5.4 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport national et « transfrontalier »)

§1. Sauf dans les hypothèses visées au point 1 de l'Annexe 1 – Irrégularités et incivilités, pour lesquelles un Constat d'Irrégularité est directement rédigé, l'accompagnateur vous proposera d'acheter un titre de transport de la gamme de produits vendue dans le train au « Tarif à Bord » dans les cas suivants :

- a) Vous n'êtes pas en mesure de présenter, pour quelle que raison que ce soit, un titre de transport à l'accompagnateur ;
- b) Le titre de transport que vous présentez à l'accompagnateur lors de votre voyage n'est pas valable au sens des Conditions Particulières.

§2. Dans les hypothèses visées ci-dessus, en cas de refus de votre part d'acquiescer à l'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord », la SNCB vous appliquera les mesures prévues à l'Annexe 1 – Irrégularités et incivilités. Le cas échéant, la SNCB pourra également vous exclure du transport.

§3. Le « Tarif à Bord » est constitué du prix du transport augmenté d'un supplément dont le montant est déterminé aux Conditions Particulières de Transport. Il fait partie du prix du titre de transport.

§4. Le supplément « Tarif à Bord » est toujours perçu intégralement, même si vous avez droit à une réduction sur le prix normal du titre de transport.

§5. Le « Tarif à Bord » est perçu par voyageur, soit pour un billet simple, soit pour un billet aller-retour.

§6. A défaut de guichets ouverts et d'automates en état de fonctionnement dans votre gare, le supplément « Tarif à bord » n'est pas dû.



§7. Vous pourrez le cas échéant vous faire rembourser le supplément « Tarif à Bord » dont vous vous serez préalablement acquitté dans les cas limitatifs suivants :

- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible dans une gare avec guichets ainsi qu'aux automates de vente, vous recevrez un document intitulé « Impossibilité de vente » au guichet. Dans le train, vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord ». Dans les 14 jours calendrier, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train et du document « Impossibilité de vente ».
- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible via les automates de vente dans une gare sans guichet et que vous n'êtes donc pas en mesure d'obtenir le document intitulé « Impossibilité de vente », vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train. Dans les 14 jours calendrier, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » :
  - en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train ;
  - ou en nous adressant un courrier explicitant votre demande et contenant l'original du titre de transport acquis dans le train ainsi que votre numéro de compte bancaire, à l'adresse suivante :

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1421  
Avenue Porte de Hal 40  
1060 BRUXELLES*

§8. En cas d'oubli de votre abonnement, votre libre-parcours ou votre carte de réduction valant titre de transport, vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train et dans les 14 jours calendrier, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement intégral du titre de transport acquis dans le train en vous adressant à l'un de nos guichets muni du titre de transport acquis dans le train et du titre de transport oublié lors de votre voyage pour autant qu'il eut été valable au moment du voyage.

Cette disposition n'est pas d'application aux cartes train à compléter.

### **5.5 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport international effectué par la SNCB)**

Les conditions dans lesquelles un titre de transport peut être acheté au « Tarif à Bord » dans le cadre d'un transport international effectué par la SNCB sont précisées dans les Conditions Particulières de Transport spécifiques à ce type de voyage.

## **Article 6 - Accès aux trains et horaires**

§1. Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et – le cas échéant – à la place réservée. Par ailleurs, la SNCB peut réserver l'accès de certains trains, voitures ou compartiments à certaines catégories de voyageurs ou titulaires de certains titres de transport.

§2. Vous pouvez consulter les horaires de la SNCB dans n'importe quelle gare (affiches « départ »), sur le site de la SNCB ([www.letrain.be](http://www.letrain.be)) ou via les apps SNCB.



§3. Si vous devez prendre plusieurs trains en correspondance, ceux-ci sont spécifiquement mentionnés comme tels dans le moteur de recherche d'horaires disponible sur le site de la SNCB. Il ne vous appartient pas de déterminer vous-même d'autres correspondances possibles.

## Article 7 - Obligations de la SNCB et des voyageurs dans les installations et trains de la SNCB

### 7.1 Obligations générales de la SNCB

§1. La SNCB est tenue d'effectuer tout transport de voyageurs et de leurs bagages pourvu que le transport soit possible avec les trains indiqués dans les tableaux horaires de la SNCB et pour autant que ce transport ne soit pas empêché par un cas de force majeure.

§2. Si les nécessités de l'exploitation l'exigent, la SNCB peut, temporairement, suspendre un service, en totalité ou en partie. La SNCB communique ces mesures sans délai dans les gares concernées et, le cas échéant, les annonce par le biais des médias.

### 7.2 Obligations générales du voyageur présent dans les installations et les trains de la SNCB

§1. Dans les installations et les trains de la SNCB, vous êtes tenu de vous conformer aux lois et règlements qui s'y appliquent – notamment les dispositions de l'arrêté royal du 20 décembre 2007 portant règlement de police sur les chemins de fer –, aux présentes Conditions Générales de Transport et aux Conditions Particulières. Vous êtes également tenus de respecter les injonctions du personnel de gare, d'accompagnement des trains ou de sécurité. Si le membre du personnel habilité le requiert, vous lui communiquerez votre identité en lui remettant votre carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant incontestablement celle-ci.

§2. Le non-respect du paragraphe précédent et des dispositions qui y sont visées est susceptible de constituer une infraction pénale punie par l'article 3 de la loi du 12 avril 1835. Le cas échéant, vous êtes également passible de tomber sous l'application des dispositions de l'Annexe 1 – Irrégularités et incivilités et la SNCB se réserve en outre le droit de vous réclamer une indemnisation pour toute conséquence dommageable qu'elle aurait subie. Enfin, si les circonstances le justifient, vous pourriez également être exclu du véhicule ferroviaire ou de la gare sans avoir droit à aucun dédommagement ou remboursement du prix de votre titre de transport.

§3. Dans les installations et les trains de la SNCB, vous êtes tenu, de veiller à votre sécurité. Ceci implique notamment que, vous vous comporterez comme une personne normalement prudente et diligente.

Ainsi, par exemple, vous veillerez à :

- vous installer sur la place qui vous est réservée ou sur une place libre immédiatement après avoir embarqué dans le train dans la classe mentionnée sur votre titre de transport. Par ailleurs, nous vous demandons de ne pas occuper les places réservées pour une personne à mobilité réduite ou pour un groupe de voyageurs ;
- vous maintenir d'une façon stable et vous tenir aux éléments fixes lorsque vous n'avez pas de place assise, et ce jusqu'à l'arrêt complet du train ;
- placer votre bagage accompagné ou vos effets personnels dans les endroits prévus à cet effet conformément aux dispositions des Conditions Particulières qui sont d'application. Veuillez noter que, à première demande vous devez libérer la place assise occupée par vos effets personnels. A défaut, vous serez régularisé suivant les dispositions de l'Annexe 1 – Irrégularités et incivilités.



§4. Vous êtes tenu de vous conformer aux prescriptions édictées par les douanes, la police et les autres autorités administratives, tant en ce qui concerne votre personne qu'en ce qui concerne le contrôle de vos bagages accompagnés. A défaut, la SNCB n'assume aucune responsabilité à cet égard.

## Article 8 - Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

§1. En tant que personne à mobilité réduite, si vous souhaitez bénéficier d'une assistance dans les gares disposant de ce service (voir Conditions Particulières), vous devez préalablement faire appel au service d'assistance de la SNCB « B for You ». Afin de pouvoir bénéficier des prestations d'assistance, vous devrez vous conformer aux instructions données par le personnel d'assistance de la SNCB. A bord du train, vous vous conformerez aux instructions du personnel du bord.

§2. La procédure de réservation et de mise à disposition de l'assistance sont décrits dans les Conditions Particulières.

§3. Seul le personnel « B for You » est habilité à vous fournir ces services d'assistance. Par conséquent, la SNCB se décharge de toute responsabilité si des opérations telles que le chargement, le transbordement, le déchargement et/ou le calage de la voiturette utilisée, sont effectuées par vous-même, par tout personnel de la SNCB non habilité ou par un tiers.

§4. La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume l'entière responsabilité.

§5. En vue du chargement, du transbordement et du déchargement d'une voiture d'enfant par les soins du personnel « B for You », la voiture d'enfant devra au préalable être repliée et l'enfant devra dans tous les cas être pris dans les bras de la personne qui l'accompagne.

## Article 9 - Enfants

Les mineurs voyagent sous la responsabilité de leurs parents ou de la personne qui en a la charge et, pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 6 ans ne peuvent pas voyager seuls.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être d'application si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.

## Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train

### 10.1 Objets et matières interdits au transport

§1. Sont exclus du transport : les matières et objets dangereux, notamment les armes, les matières et objets explosifs ou inflammables, les matières comburantes, toxiques, radioactives, corrosives.

Sont également interdits au transport les vélomoteurs et les motos.

Sauf en ce qui concerne les forces de l'ordre en service, les objets suivants sont également interdits :

- les armes à feu et tout objet capable de lancer des projectiles ;
- les armes blanches pointues, aigües ou contondantes.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être imposées si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.



§2. Quand il existe des motifs sérieux de soupçonner une contravention aux dispositions ci-dessus, le personnel mandaté de la SNCB a le droit de s'assurer, avec votre accord, de la nature des objets introduits dans les voitures. En cas d'absence ou de refus de votre part, il requerra l'intervention d'un officier de police judiciaire.

§3. Si vous contrevenez à l'une des interdictions précitées, l'article 7.2 §2 sera d'application

## **10.2 Objets et animaux admis au transport – objets perdus**

§1. Les objets et animaux admis au transport ainsi que les règles relatives à leur transport sont réglés dans les Conditions Particulières.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être imposées si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.

§2. Si vous contrevenez à ces règles, l'article 7.2 §2 sera d'application.

§3. Les objets trouvés à bord du train doivent immédiatement être signalés au personnel SNCB. La SNCB peut inspecter les objets laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Elle est autorisée à les décharger du train et à les détruire au cas où elle-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.

§4. Si vous avez égaré l'un de vos effets personnels au cours de votre voyage dans un train de la SNCB, nous vous invitons à suivre la procédure indiquée dans les Conditions Particulières.

## **Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées (transport national et transfrontalier)**

Si votre voyage comprend une partie couverte par un contrat de transport international, les règles décrites ci-dessous ne s'appliquent pas à ce contrat. Des règles spécifiques sont prévues au sein des Conditions Particulières.

### **11.1 Annulations de trains et retards prévisibles**

§1. Si votre train est annulé ou s'il est annoncé avec un retard de plus de 60 minutes, et qu'il n'existe pas d'alternative vous permettant de minimiser votre retard, vous pouvez, moyennant le respect des conditions énoncées au §2 ci-dessous :

- exiger le retour gratuit jusqu'à la gare de départ du voyage et demander le remboursement du prix du transport pour le voyage (ou la partie du voyage) qui n'a pas été effectué ou qui a été effectué mais qui est devenu sans aucun intérêt, ou
- poursuivre votre voyage, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, le jour même dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure moyennant l'échange de votre titre de transport original.

§2. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du titre de transport qui correspond au voyage train qui n'a pas pu être effectuée vous sera remboursée.

§3. Le retour gratuit jusqu'à la gare de départ ou la poursuite du voyage ne sont possibles qu'avec les transporteurs ferroviaires mentionnés sur le titre de transport participant à l'exécution du contrat de transport. Le retour ou la poursuite du voyage se déroulent dans des conditions comparables au voyage initial.



## 11.2 Compensation pour retard de train

### 11.2.1 1 Généralités

§1. Les modalités de compensations sont celles en vigueur à la date de l'achat du titre de transport ouvrant le droit à compensation.

§2. Le retard est calculé en tenant compte de la différence entre l'heure d'arrivée prévue selon les horaires officiels de la SNCB et l'heure réelle d'arrivée à la gare de destination. A votre demande, le personnel SNCB habilité en gare rédige un document attestant ce retard.

§3. Lorsque le train que vous envisagiez d'emprunter subit un retard, il vous incombe de prendre le premier train vous permettant d'arriver le plus rapidement à votre gare de destination, le cas échéant par un itinéraire alternatif, afin de minimiser votre retard. A défaut, la SNCB se réserve le droit de calculer votre retard sur cette base.

### 11.2.2 Retards effectifs d'au moins 60 minutes

§1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement conformément à l'article 11.1, vous pouvez demander une compensation pour ce retard. Celle-ci correspondra à 100% du prix du billet.

§2. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du prix du titre de transport qui correspond au voyage en train retardé, aller ou retour, sera prise en compte pour le calcul de la compensation.

§3. Votre demande de compensation doit être introduite auprès de la SNCB dans les 30 jours calendrier suivants la date de fin de voyage au moyen du formulaire de demande prévu à cet effet, disponible aux guichets des gares ou sur le site internet de la SNCB. Pour être recevable, votre demande doit impérativement comprendre votre titre de transport original ou, en cas de titre de transport digital, la preuve d'achat qui vous a été communiqué à cette occasion.

§4. Si le titre de transport se matérialise sous forme d'un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous devez envoyer votre demande dans les 30 jours calendrier après usage de la dernière ligne de ce titre de transport.

§5. Si le titre de transport se matérialise sous forme d'un abonnement validé (excepté abonnements à compléter), il vous suffit d'introduire votre demande de compensation dans les 30 jours calendrier à dater du jour du retard, avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet « origine – destination ».

§6. L'introduction d'une demande de compensation auprès du service clientèle ne constitue ni un acte interruptif du délai de prescription d'une éventuelle action en justice, ni une renonciation à votre droit d'action tel que prévu à l'article 14.3 des présentes Conditions Générales de Transport.

### 11.2.3 Retards répétés ou systématiques

§1. La durée du retard est calculée selon les mêmes règles que celles visées à l'article 11.2.1 § 2-3.

§2. En cas de retards répétés ou systématiques, vous pouvez prétendre aux compensations suivantes dans les limites de l'article 11.3 :

- pour un minimum de 20 retards de 15 minutes (ou plus) sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 25% par retard;
- pour un minimum de 10 retards de 30 minutes (ou plus) sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 50% par retard.



§3. La période de 6 mois susmentionnée est calculée à partir du premier retard faisant l'objet d'une demande de compensation.

§4. En cas de demandes successives pour des retards répétitifs ou systématiques, il n'est pas permis d'introduire une demande pour une période qui couvre partiellement ou totalement une demande précédente.

§5. Le nombre de retards par demande de compensation pour des retards répétitifs ou systématiques pour lesquels une compensation peut être accordée, est limité à deux retards par jour (sur base d'un voyage aller-retour) et sur 120 jours d'usage effectif par période de 6 mois.

§6. La SNCB ne compense pas un retard subi pendant un voyage aller-retour le même jour si le délai entre l'arrivée à destination du train du voyage aller et le départ du train du voyage retour est inférieur à 2 heures.

§7. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du prix du titre de transport qui correspond au voyage en train retardé aller ou retour sera prise en compte pour le calcul de la compensation.

§8. Votre demande de compensation doit être introduite auprès de la SNCB dans les 30 jours calendrier suivant la fin de la période de 6 mois (comme mentionné au §3) au moyen du formulaire de demande prévu à cet effet, disponible aux guichets des gares ou sur le site internet de la SNCB. Pour être recevable, votre demande doit impérativement être accompagnée de votre titre de transport original.

§9. Si le titre de transport concerne un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous devez envoyer votre demande dans les 30 jours calendrier après usage de la dernière ligne de ce titre de transport.

§10. Si le titre de transport concerne un abonnement validé (excepté abonnements à compléter), il vous suffit d'introduire votre demande de compensation dans les 30 jours calendrier suivants la fin de la période de 6 mois, avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet origine - destination.

### 11.3 Traitement des demandes de compensation

§1. Vous devez introduire votre demande de compensation dans les délais susmentionnés, à l'adresse suivante:

[www.belgianrail.be/fr/service-clientele/compensations.aspx](http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/compensations.aspx)

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1431  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

§2. La façon dont est calculé le montant de votre compensation est expliquée sur le site internet de la SNCB : [www.belgianrail.be/fr/service-clientele/compensations/combien-compensation.aspx](http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/compensations/combien-compensation.aspx)

Le montant de la compensation est calculé sur base de la partie du prix relative, exclusivement, à la prestation de transport par train, quels que soient les produits qui y sont combinés.

§3. Le prix du transport pris en compte pour calculer le montant de compensation comprend les frais accessoires (réservations de places, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.



§4. Aucune compensation ne vous sera accordée dans les cas suivants :

- pour les retards de moins de 60 minutes dus à des cas de force majeure ;
- si vous ne disposez pas d'un titre de transport valable pendant votre voyage ;
- si vous voyagez avec un billet JUMP, une carte MTB ou un titre de légitimation qui donne droit au transport gratuit en raison de votre métier ou votre statut ;
- en ce qui concerne le transport d'animaux, de bagages et vélos.

§5. Un retard de train n'est compensable qu'une seule fois. Si vous avez déjà reçu une compensation pour un retard de longue durée, vous ne pouvez pas faire valoir ce même retard dans un formulaire de compensation pour retards répétés ou systématiques, et inversement.

§6. La SNCB se réserve le droit de vous demander toute information supplémentaire ou pièces justificatives qu'elle estimera utile pour le traitement de votre demande.

§7. La SNCB ne compensera pas les demandes non-conformes :

Retard de minimum 60 minutes :

Dans le cas d'une demande de compensation non-conforme, la SNCB n'octroiera pas de compensation pour la demande concernée.

Retards répétés ou systématiques:

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs lignes de la demande de compensation n'est pas conforme, la SNCB ne compensera pas la demande globale pour la période de référence.

Lorsque le problème constaté dans la demande de compensation résulte d'un cas de fraude avérée :

- vous serez informé que vous ne pourrez plus introduire de nouvelle demande de compensation pour retards répétés ou systématiques pendant une période d'un an à partir de la date de la demande de compensation ;
- la SNCB se réserve le droit de recouvrer les dommages qu'elle a subis à cette occasion et, le cas échéant, déposer plainte contre vous.

§8. La compensation est accordée sous forme d'un montant versé sur votre portefeuille électronique ou sous forme de bons. Le montant des compensations reste valable 1 an et peut être utilisé pour l'achat d'un produit SNCB du service intérieur; ce montant n'est en aucun cas remboursable en espèces.

Toutefois et uniquement en ce qui concerne les retards d'au moins 60 minutes et sur demande expresse de votre part dans votre demande de compensation, la SNCB versera le montant de la compensation par virement bancaire.

§9. Aucune compensation ne sera payée pour les retards imputables aux autres opérateurs de transport, en cas de titres de transport combinés.

§10. Aucune autre indemnité que celles reprises à l'article 11.2 ne sera due par la SNCB en cas de retard de train. La SNCB n'assume aucune responsabilité pour les dommages indirects (par exemple, et non limitativement : une perte financière, un manque à gagner, la perte d'une occasion, des dommages à des tiers, un préjudice d'image, le manquement d'un vol aérien ou le manquement d'un rendez-vous) que vous auriez pu subir en raison du retard de votre train.

§11. Les limites de notre responsabilité ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.



## Article 12 - Assistance en cas de retard

§1. Lorsque le retard prévu d'un train est de 60 minutes ou plus et dans la mesure où la SNCB agit en qualité de « transporteur chargé de l'assistance » tel que défini dans les Conditions Particulières, elle prend toutes les mesures raisonnables et adéquates pour améliorer la situation de l'ensemble des voyageurs se trouvant à bord de ce train.

§2. Ces mesures comprennent, lorsque c'est matériellement possible, la distribution à l'ensemble de ses voyageurs de boissons et/ou de collations, si celles-ci sont disponibles ou si elles peuvent raisonnablement être acheminées.

## Article 13 - Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

§1. Si vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage le même jour conformément au contrat de transport que vous avez conclu avec la SNCB en tant que transporteur, en raison de la suppression ou du retard d'un train, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, la SNCB, en tant que transporteur chargé de l'assistance, organisera selon les circonstances :

- un transport alternatif jusqu'à la gare de destination ou ;
- un hébergement adéquat, transfert inclus ou ;
- le remboursement des frais raisonnables pour votre hébergement, transfert inclus.

Vous êtes tenu de vous conformer aux directives de la SNCB à cet égard.

En outre, elle vous rembourse les frais occasionnés par l'avertissement des personnes qui vous attendent, pour un montant maximum fixé dans les Conditions Particulières de Transport (sur la base des documents justificatifs adéquats).

§2. Dans les cas où l'assistance n'a matériellement pas pu être assurée, les frais éventuels que vous avez engagés ne vous seront remboursés qu'à concurrence des montants maximums fixés dans les Conditions Particulières. Afin de récupérer ces frais, vous devrez vous adresser au Service clientèle de la SNCB par envoi postal et contre remise d'un dossier justificatif (comprenant toutes les factures et les titres de transport pour lesquels vous demandez un remboursement ainsi que les titres de transport originaux et les éventuelles attestations délivrées par le personnel habilité), et ceci dans un délai de 15 jours calendrier, date de l'incident comprise, aux adresses suivantes :

Pour le transport national et transfrontalier :

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1431  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

Pour le transport international :

*SNCB Marketing & Sales  
Customer Care Europe  
10-14 B-MS.035  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*



§3. Si, dans une telle situation, le titre de transport concerne un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous êtes tenu d'envoyer votre demande de remboursement dans les 15 jours calendrier après usage de la dernière ligne du titre de transport. Si par ailleurs, la situation concerne un abonnement validé (excepté abonnements à compléter manuellement), vous devez introduire votre demande dans les 15 jours calendrier avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet origine - destination. Si la SNCB a délivré une attestation de retard, celle-ci doit également être jointe.

## Article 14 - Responsabilités

### 14.1 Responsabilité de la SNCB relative au transport des voyageurs, de leurs objets et animaux

§1. La SNCB est responsable des accidents survenus aux voyageurs, à leurs objets et animaux dans les conditions prévues au Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs. Néanmoins, aucune indemnité n'est due aux voyageurs sans contrat de transport.

§2. La SNCB est responsable en tant que commettant de ses agents et préposés pour l'exécution de ses obligations. Toutefois, si à votre demande, les agents et préposés de la SNCB vous rendent des services qui n'incombent pas à la SNCB, ils sont considérés comme agissant pour votre compte personnel.

### 14.2 Responsabilité des voyageurs

Vous êtes responsables des dommages causés à la SNCB conformément aux réglementations en vigueur, notamment le Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs, l'arrêté royal du 20 décembre 2007 portant règlement de police sur les chemins de fer et les dispositions du droit commun de la responsabilité civile.

### 14.3 Plaintes et réclamations

§1. Tout différend entre la SNCB et son client relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et est tranché conformément au droit belge.

§2. Sans préjudice des règles spécifiques relatives aux annulations et retards de train visées à l'article 11, dans le respect des délais de prescription visé au Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs, l'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité de la SNCB pour la partie du transport réalisé par celle-ci, par écrit, à la SNCB aux adresses suivantes :

Pour le transport national et transfrontalier :

*SNCB Marketing & Sales*  
*Service clientèle*  
*10-14 B-MS.1431*  
*Avenue de la porte de Hal 40*  
*1060 Bruxelles*

Pour le transport international :

*SNCB Marketing & Sales*  
*Customer Care Europe*  
*10-14 B-MS.035*  
*Avenue de la porte de Hal 40*  
*1060 Bruxelles*



ou en complétant le formulaire figurant sur l'adresse internet de la SNCB :

Pour le transport national et transfrontalier :

[http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/~/link.aspx?\\_id=7474B67A503E4E188F9C4146F1B874F6&\\_z=z&webformId=030100](http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/~/link.aspx?_id=7474B67A503E4E188F9C4146F1B874F6&_z=z&webformId=030100)

Pour le transport international :

<https://www.b-europe.com/Voyager/Pratique/Contactez-nous/Service%20Client%C3%A8le>

§3. La réclamation ne sera recevable que si vous ou votre ayant-droit y joignez un titre de transport valable ou, en cas de titre de transport digital, la preuve d'achat.

§4. Les titres de transport et autres pièces que vous ou votre ayant-droit jugez utile de joindre à votre réclamation, doivent être présentés en originaux.

En toute hypothèse, la SNCB pourra exiger, le cas échéant, la remise des titres de transport originaux.

§5. Dans le cas où la SNCB reçoit la réclamation alors qu'elle n'est pas transporteur responsable, elle adresse celle-ci au transporteur considéré responsable et vous en avertira, ou votre ayant-droit, dans un délai d'un mois.



# Annexe – Irrégularités et incivilités (transport national et transfrontalier)

La présente annexe ne s'applique pas aux irrégularités et incivilités commises dans le cadre d'un transport international effectué par la SNCB. Les règles qui s'y appliquent sont décrites dans les Conditions Particulières de Transport relatives à ces trains.

## 1. Irrégularités liées au titre de transport

### §1. 1.1 Généralités

Les irrégularités liées au titre de transport sont constatées dans un document « C170 - Constat d'irrégularité » établi par le personnel d'accompagnement des trains.

Il existe 2 niveaux d'infraction pour lesquels un formulaire « C170 - Constat d'irrégularité » peut être rédigé : infractions « Medium » et infractions « High ». Les montants forfaitaires qui sanctionnent ces infractions sont visés au point 4.

### §2. 1.2 Constat d'irrégularité « Medium »

§1. Un Constat d'irrégularité « Medium » est rédigé si le voyageur se trouve dans l'une des hypothèses visées à l'article 5.4 des Conditions Générales de Transport et refuse d'acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord ».

§2. Un Constat d'irrégularité « Medium » est d'office rédigé dans les cas suivants, sans possibilité d'acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord » :

- Le voyageur utilise un titre de transport d'un tiers ;
- Le voyageur utilise un document d'accompagnement d'un tiers ;
- Discordance entre le numéro du billet de validation et de la carte plastifiée de l'abonnement ;
- Code de contrôle incorrect pour billet en PDF et un 'Mobile Ticket' ;
- Abonnement (y compris Carte Campus, Abonnement Mi-Temps et Railease) / Abonnement Next + Train / Libre parcours / carte de réduction valant titre de transport / document valant titre de transport sur support « papier » illisible ;
- Billet / Pass / Cartes (10 voyages, Key Card,...) sur support « papier » illisible ;
- Carte MOBIB sans contrat de transport chargé ou contrat introuvable ;
- Carte MOBIB bloquée ;
- Carte MOBIB illisible ;
- Titre de transport illisible sur Carte à puce électronique émise dans le train ;
- Billet sur support électronique avec texte incompréhensible ou introuvable (Mobile Ticket, e-ID, billet en PDF présenté sur tablette/smartphone/ordinateur portable) ;
- Le voyageur déclare avoir acheté un billet e-ID alors que le droit au voyage n'est pas reconnu par le système de vente de l'accompagnateur de train ;
- Titre de transport / carte de réduction sans photo ;
- Titre de transport coupé ;
- Groupe qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation ;

§3. Le constat d'irrégularité figure sur une carte à puce électronique qui vous est remise à l'occasion de la verbalisation. Son contenu ainsi que les modalités de paiement sont consultables via les canaux de vente de la SNCB, sauf à bord du train.



§4. Dans les cas précités, le montant forfaitaire du constat d'irrégularité « Medium » visé au point 4 est à payer dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise.

§5. Le voyageur qui n'a pas payé le montant forfaitaire « Medium » qui était dû dans le délai prescrit, doit acquitter le montant forfaitaire supérieur visé au point 4.

§6. Cas particuliers :

- Abonnement (sauf Carte Campus, Abonnement Mi-Temps, Railease) / Abonnement Next + Train Charleroi ou Liège / Abonnement MTB Bruxelles / Libre parcours / carte de réduction valant titre de transport et autre document personnel nominatif valant titre de transport oublié :

Le voyageur qui, lors du contrôle dans le train, déclare avoir oublié un des titres de transport précités et qui ne paie pas le « Tarif à Bord », reçoit un Constat d'irrégularité « Medium ». Il doit se présenter au guichet d'une gare, dans le délai de 14 jours calendrier, date des faits comprise, pour régulariser sa situation. Il doit être muni de son « C170 - Constat d'irrégularité » et de son titre de transport valable le jour du constat. Dans ce cas, le voyageur ne sera pas redevable du montant « Medium ».

- Abonnement (y compris Carte Campus, Abonnement Mi-Temps et Railease) / Libre parcours / carte de réduction et autre document personnel nominatif valant titre de transport sur support « papier » illisible :

Le voyageur qui, lors du contrôle dans le train, présente un des titres de transport nominatifs précités illisibles, reçoit un Constat d'irrégularité « Medium ». Il doit se présenter au guichet d'une gare, dans le délai de 14 jours calendrier, date des faits comprise, pour régulariser sa situation et effectuer une demande de duplicata. Il doit être muni de son « C170 - Constat d'irrégularité » et de son titre de transport valable le jour du constat. Le duplicata sera émis en fonction du titre de transport / carte de réduction valant titre de transport/ document valant titre de transport.

Le Constat d'irrégularité « Medium » ne devra pas être payé et sera clôturé.

Si le titre de transport présenté dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise, n'était pas valable le jour du constat, le Service clientèle de la SNCB invitera le voyageur à payer le montant qu'il aurait dû payer à bord du train.

- Titre de transport sur support électronique (billet e-ID, code-barres 2D, carte MOBIB, Carte à puce électronique émise dans le train) illisible ou introuvable :

Lors du contrôle dans le train, le voyageur dont le titre de transport est illisible ou introuvable sur le support électronique présenté reçoit un Constat d'irrégularité « Medium ».

- o Billet e-ID, code-barres 2D (Mobile Ticket), Carte à puce électronique émise dans le train

La vérification de l'existence d'un titre de transport chargé sur un des supports électroniques précités, valable le jour des faits, est effectuée à posteriori par le Service clientèle de la SNCB.

Si l'existence du titre de transport est effectivement constatée par le Service clientèle, aucun frais ne sera réclamé au voyageur et le dossier d'irrégularité sera clôturé. Dans le cas contraire, le Service clientèle invitera par courrier le voyageur à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ». Le voyageur est donc considéré comme un voyageur muni d'un titre de transport non valable. A défaut de paiement, toutes les dispositions qui découlent de la délivrance du Constat d'irrégularité « Medium » seront d'application.



o Carte Mobib

Le voyageur est invité à se rendre au guichet muni de son « C170 - Constat d'irrégularité » et de sa carte MOBIB, afin de vérifier l'existence du contrat de transport valable le jour du constat. Si le guichetier constate effectivement l'existence du contrat de transport valable, le voyageur ne sera pas redevable du montant forfaitaire « Medium » et le dossier sera clôturé. Le cas échéant, un duplicata de la carte MOBIB sera créé au guichet.

Si l'existence du contrat de transport n'a pas pu être constatée, ni au guichet, ni par le Service clientèle de la SNCB, une invitation à payer son titre de transport au « Tarif à bord » sera envoyée au voyageur par courrier. Ce montant est à payer dans le délai y prescrit. A défaut de paiement, toutes les dispositions qui découlent de la délivrance du Constat d'irrégularité « Medium » seront d'application.

- Billet / Pass / Cartes (10 voyages, Key Card,...) papier illisible :

Le voyageur est responsable de la conservation en bon état de son titre de transport. Celui qui, lors du contrôle dans le train, présente un des titres de transport précités illisible, reçoit un Constat d'irrégularité « Medium ». Pour régulariser sa situation dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise, le voyageur transmet son titre de transport original illisible au Service clientèle de la SNCB, soit directement, soit via le guichet de la gare. Le cas échéant, le Service clientèle invitera le voyageur à payer le montant qu'il aurait dû payer à bord du train.

- Groupe qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation :

Un Constat d'irrégularité « Medium » est émis au nom du responsable du groupe qui a embarqué dans le train non-réservé. Si la raison pour laquelle le train réservé n'a pas été emprunté est imputable à la SNCB uniquement, le responsable du groupe est invité à contacter le Service clientèle de la SNCB pour que le « C170 - Constat d'irrégularité » soit clôturé sans paiement. Dans le cas contraire, le montant du « C170 - Constat d'irrégularité » est dû, dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise.

- Voyageur sans titre de transport suite à une impossibilité technique de vente, imputable à la SNCB :

Le voyageur qui n'a pas payé le titre de transport au « Tarif à Bord » et qui est en possession du document « Impossibilité de vente » (C853) et du Constat d'irrégularité « Medium » (C170) doit se présenter au guichet d'une gare.

Le personnel de vente perçoit le prix du titre de transport que le voyageur aurait pu obtenir auprès de l'accompagnateur, sans perception du supplément « Tarif à Bord ».

Le voyageur qui n'est pas en possession du document « Impossibilité de vente » (C853) et qui n'a pas payé le titre de transport au « Tarif à Bord », reçoit un Constat d'irrégularité « Medium » (C170). Le voyageur est invité à se rendre en gare pour compléter un formulaire de plainte (C280) qui sera envoyé au Service clientèle de la SNCB pour analyser le cas.

S'il s'avère que la demande est fondée, le voyageur sera invité à payer le prix du titre de transport de la gamme vendue par l'accompagnateur de train sans le supplément « Tarif à Bord ».

Dans le cas contraire, le client est invité à payer le prix de son titre de transport de la gamme vendue par l'accompagnateur au « Tarif à Bord ».



### §3. 1.3 Constat d'irrégularité « High »

§1. L'accompagnateur de train dresse un Constat d'irrégularité « High » dans les cas suivants :

- le voyageur utilise un titre de transport ou une carte de réduction falsifiée ;
- le voyageur utilise un titre de transport ou une carte de réduction contrefaite.

Le titre de transport est retiré dans tous les cas. La carte de réduction falsifiée ou contrefaite est retirée lorsqu'elle est présentée conjointement avec un titre de transport.

§2. Le montant forfaitaire du constat d'irrégularité « High » visé au point 4 est à payer dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise.

## 2. Irrégularités liées aux incivilités et atteintes à la sécurité

§1. Les incivilités et les atteintes à la sécurité sont constatées dans un document « C173 - Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité » établi par le personnel d'accompagnement des trains.

§2. Il existe 2 niveaux d'infraction pour lesquels un document « C173 - Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité » est rédigé : infractions « légères » et infractions « graves ». Les montants forfaitaires qui sanctionnent ces infractions sont fixés au point 4. Les surtaxes dues le cas échéant sont fixées au point 5.

- Les infractions « légères » :
  - o Occupation de plusieurs places assises ;
  - o Non-respect des conditions de transport des bagages à main ;
  - o Vélo pliable, non conforme à la réglementation (non plié, stocké au-dessus des sièges) ;
  - o Le non-respect de l'interdiction de fumer ;
  - o Pied sur les sièges, souillure du matériel ;
  - o Emporter des objets exclus du transport.
- Les infractions « graves » :
  - o Graffiti, dégradation du matériel/mobilier ou autre, (y compris usage abusif/vol du marteau de secours,...) ;
  - o Usage abusif du signal d'alarme ;
  - o Monter ou descendre du train soit avant l'arrêt complet de celui-ci soit après que l'accompagnateur du train ait donné le signal de départ ;
  - o Retard occasionné au train.

§3. Le montant forfaitaire réclamé à l'occasion du « C173 - Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité » est à payer dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise. En outre, en cas d'infractions « graves », la SNCB pourra réclamer l'indemnisation du dommage direct ou indirect qu'elle a subi, consécutif aux faits mentionnés dans le « C173 – Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité ».

§4. Le voyageur qui n'a pas payé le montant forfaitaire qui était dû dans les délais prescrits doit acquitter le montant forfaitaire supérieur fixé au point 4.



### 3. Dispositions communes des formulaires « C170 – constat d’irrégularité » et « C173 – constat d’incivilité ou atteinte à la sécurité »

Le dossier administratif est rédigé et traité selon les données du « C 170 – Constat d’irrégularité » et du « C 173 - Constat d’incivilité ou d’atteinte à la sécurité » et constituera, le cas échéant, la base de la rédaction d’un procès-verbal.

Les formulaires « C170 - Constat d’irrégularité » et « C173 - Constat d’incivilité ou d’atteinte à la sécurité » sont chargés par l’accompagnateur train sur le support prévu à cet effet. Pour en consulter le contenu et les modalités de paiement, le client pourra consulter/imprimer le formulaire soit au guichet d’une gare, soit à un automate de vente, soit via le site letrain.be.

### 4. Montants forfaitaires

<i>(T.V.A. 6% comprise)</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Constat d’irrégularité concernant le titre de transport C 170 Medium (prix du billet inclus)</li></ul>	
<b>Paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	75,00
<b>Non-paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	225,00
<ul style="list-style-type: none"><li>Constat d’irrégularité concernant le titre de transport C 170 High (prix du billet inclus)</li></ul>	225,00
<i>(exonéré de T.V.A.)</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Constat d’incivilité ou d’atteinte à la sécurité C173 – infractions légères</li></ul>	
<b>Paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	25,00
<b>Non-paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	225,00
<ul style="list-style-type: none"><li>Constat d’incivilité ou d’atteinte à la sécurité C173 – infractions graves</li></ul>	
<b>Paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	50,00
<b>Non-paiement dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise):</b>	225,00



## 5. Surtaxes

(1) (T.V.A. 6% comprise) (2) (T.V.A. 21% comprise)	
• introduction dans les voitures d'objets et de matières exclus du transport (1)  <b>par objet :</b>	25,00
• présence d'objets et de matières exclus de la mise en dépôt de bagages – max 30kg par objet (2)  <b>par objet, majoration de :</b>	25,00



## Table des matières

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE LA SNCB</b> .....	1
<b>PARTIE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	1
Article 1 - Champ d'application.....	1
Article 2 - Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Transport par le voyageur.....	1
Article 3 - Protection de la vie privée.....	1
<b>PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT</b> .....	3
Article 4 - Contrat de transport.....	3
Article 5 - Titres de transport.....	4
5.1 Généralités.....	4
5.2 Obligations relatives au titre de transport.....	4
5.3 L'achat d'un titre de transport.....	5
5.4 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport national et « transfrontalier »).....	5
5.5 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport international effectué par la SNCB).....	6
Article 6 - Accès aux trains et horaires.....	6
Article 7 - Obligations de la SNCB et des voyageurs dans les installations et trains de la SNCB.....	7
7.1 Obligations générales de la SNCB.....	7
7.2 Obligations générales du voyageur présent dans les installations et les trains de la SNCB.....	7
Article 8 - Personnes à Mobilité Réduite (PMR).....	8
Article 9 - Enfants.....	8
Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train.....	8
10.1 Objets et matières interdits au transport.....	8
10.2 Objets et animaux admis au transport.....	9
Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées (transport national et transfrontalier).....	9
11.1 Annulations de trains et retards prévisibles.....	9
11.2 Compensation pour retard de train.....	10
11.3 Traitement des demandes de compensation.....	11
Article 12 - Assistance en cas de retard.....	13
Article 13 - Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour.....	13
Article 14 - Responsabilités.....	14
14.1 Responsabilité de la SNCB relative au transport des voyageurs, de leurs objets et animaux.....	14
14.2 Responsabilité des voyageurs.....	14
14.3 Plaintes et réclamations.....	14
<b>ANNEXE – IRRÉGULARITÉS ET INCIVILITÉS (TRANSPORT NATIONAL ET TRANSFRONTALIER)</b> .....	16

