



Conditions de vente à distance (trafic intérieur et transfrontalier)

Article 1 – Propriété intellectuelle et coordonnées de la SNCB

§1. La présente plateforme (site internet ou application mobile) est la propriété de la Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « la SNCB »), S.A. de droit public, dont le siège social est établi rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél. : 02 607 30 00 (7 jours sur 7 de 7 h 00 à 21 h 30 ; tarification nationale ordinaire)

E-mail : Via le formulaire de contact disponible sur snbc.be.

Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport ou un autre produit via cette plateforme, vous reconnaissez :

- être capable de contracter au sens du code civil ;
- être responsable de toutes les opérations financières concernant l'utilisation de cette plateforme, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport ou un autre produit via cette plateforme, vous reconnaissez avoir pris connaissance des Conditions de vente ci-après et les avoir acceptées, préalablement à l'achat.

§2. En achetant un titre de transport via cette plateforme, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB s'appliquent à ce contrat. Vous pouvez consulter ces conditions sur notre site internet snbc.be ou dans chaque gare avec du personnel de vente.

§3. En achetant un autre produit via cette plateforme, des conditions spécifiques à l'utilisation de ce produit peuvent être d'application.

Article 4 – Conditions d'achat

§1. Avant de confirmer votre commande, il vous incombe de vérifier que le produit choisi correspond à vos indications et répond à vos besoins (type de produit, date, données personnelles...).

§2. Les titres de transport ou autres produits perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

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

§4. Les tickets ou autres produits achetés à distance sont nominatifs et donc non cessibles. Ils ne sont ni remboursables ni échangeables.

§5. Les règles relatives aux conditions d'utilisation et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.



Article 5 – Absence de droit de rétractation

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. Ce droit s'applique toutefois au statut Train+, à condition qu'il n'ait pas encore été utilisé. Dans ce dernier cas, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de votre achat. Vous pouvez utiliser [ce formulaire](#) et nous le communiquer via [cette page](#).

Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport ou autres produits sont établis TVA incluse. Les modes de paiement acceptés sont ceux mentionnés sur la plateforme utilisée.

Article 7 – Refus de la commande

La SNCB se réserve le droit de refuser ou de suspendre une demande ou de la soumettre à des conditions supplémentaires lorsque :

- l'information fournie lors de la demande s'avère incomplète ou incorrecte ;
- la SNCB soupçonne une forme de fraude ou de dol, par exemple lorsque l'identité du client est douteuse ou éventuellement incorrecte.

Article 8 – Emission du titre de transport ou autre produit sur plateforme internet

§1. En cas d'achat d'un ticket en format PDF, ce ticket vous est envoyé via le navigateur et par e-mail.

§2. Pour un ticket sur carte d'identité électronique, une confirmation vous est envoyée à votre adresse mail, ainsi qu'un récapitulatif de votre commande. Aucun ticket n'est envoyé.

§3. Les validations d'abonnements sont chargées sur la carte Mobib de l'utilisateur.

Article 9 – Emission du titre de transport ou autre produit dans l'application mobile

L'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit dans l'application mobile se traduit par la création d'un code-barres à 2D au sein de l'application même.

Article 10 – Problème lors du processus d'achat et responsabilité

Si vous n'avez pas reçu l'e-mail de confirmation dans les dix minutes suivant la commande ou si vous avez dû racheter un autre titre de transport ou un autre produit en raison d'un problème technique imputable à la SNCB, vous pouvez vous adresser au Service clientèle de la SNCB (de 7 h 00 à 21 h 30) au numéro 02 607 30 00 ou bien remplir le formulaire de contact en ligne. Dans ce cas, la responsabilité de la SNCB reste en tout cas limitée au remboursement du produit non délivré.

Dans tous les cas, la SNCB ne sera pas tenue d'indemniser des dommages indirects, imprévisibles ou immatériels. La SNCB n'indemniser pas les dommages causés aux tiers et ne sera pas tenue de les garantir. Les limites de responsabilité de la SNCB ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

Article 11 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

Nous traitons vos données à caractère personnel. Vous pouvez consulter la politique de protection de la vie privée de la SNCB applicable à cette plateforme lors de l'achat en ligne et sur www.sncb.be/privacy ou sur demande aux guichets.



Article 12 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.