Conditions Générales de Transport de la SNCB (transport national)

Partie 1 - Dispositions générales

Article 1 - Champ d'application et structure

Les Conditions de Transport de la SNCB applicables au transport national se composent des présentes Conditions Générales de Transport et des Conditions Particulières de Transport (matérialisées sous forme de fiches produits / thématiques, ainsi que des Tarifs et du Lexique). L'ensemble de ces documents sont consultables sur notre site internet https://www.belgiantrain.be/fr/support/terms-and-conditions-for-transport

Pour les conditions de transport SNCB applicables au transport international, veuillez-vous référer à notre site internet https://www.b-europe.com/FR/Juridique/Conditions-de-Transport

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 sncb.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 sncb.be), ainsi que par le biais du Moniteur Belge. Ces modifications vous seront opposables dès leur publication.

Article 3 - Protection de la vie privée

Votre vie privée est importante pour nous et nous mettons tout en œuvre pour la respecter. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées par la SNCB, S.A. de droit public (rue de France 56, 1060 Bruxelles) et ses sous-traitants. Sans votre accord, nous ne transmettrons jamais vos données à des tiers qui les utiliseraient pour vous proposer leurs propres produits ou services.

Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel sur www.sncb.be/privacy ou demandez au guichet de la gare.

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. Un titre de transport matérialise un seul contrat de transport, sauf dans les hypothèses prévues au paragraphe 4.

§4. Un titre de transport matérialise plusieurs contrats de transport lorsque :

1) Il est indiqué sur votre ticket, sur votre justificatif d'achat ou dans votre email de confirmation que votre titre de transport matérialise plusieurs contrats de transport ;
2) Votre voyage est composé de plusieurs services consécutifs assurés par des moyens de transport différents (par exemple un voyage composé d'un service transport SNCB et d'un service de transport en bus, tram, métro, avion, assuré par un autre transporteur).

Dans ces deux cas de figure, chaque service de transport est couvert par un contrat de transport distinct et juridiquement autonome des autres. Chaque transporteur ne sera responsable vis-à-vis de vous que pour la partie du voyage et le service de transport qu'il a assumés, sur base de ses propres conditions de transport. L'identité de l'émetteur ou du distributeur du titre de transport n'a aucune incidence à cet égard.

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 de Transport 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 trajet concerné ;
- la classe (1e ou 2e) ;
- le prix ;

- la durée de validité ;
- le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée.
- la référence aux Conditions de Transport de la SNCB.

§4. Pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé, le titre de transport est transmissible sauf s'il est nominatif.

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

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, d'être en mesure de le présenter au personnel habilité de la SNCB et le conserver jusqu'à la sortie des installations SNCB. A défaut de disposer d'un titre de transport valable à bord du train, la SNCB appliquera les mesures prévues à l'Annexe – Irrégularités liées au titre de transport. Le cas échéant, la SNCB pourra également vous exclure du transport.
Sauf si vous accompagnez un voyageur (disposant d'un titre de transport valable) et sans préjudice des hypothèses où les automates de vente se trouvent sur le quai, vous êtes également tenu d'être en possession d'un titre de transport valable avant d'accéder au quai.

§2. Lors de l'achat, il vous incombe de vérifier immédiatement, et le cas échéant en présence du vendeur, que vos titres de transport, autres produits ou statuts liés aux voyages (tel que Train+) ont été établis selon vos indications. Vous êtes par ailleurs responsable de la conservation en bon état de votre titre de transport.

§3. 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.

§4. 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.

§5. Sur demande du personnel SNCB habilité, vous lui remettrez votre titre de transport à des fins de contrôle.

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 (sncb.be) ;
- les applications mobiles ;
- les revendeurs agréés – parties tierces.

§2. 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.

§3. 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, sauf en ce qui concerne Train+ et pour autant qu'elle n'a pas encore été utilisée. 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.

§4. Les titres de transport et autres produits ou statuts liés aux voyages (tel que Train+) perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

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

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 (sncb.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, sur le site internet et l'application mobile SNCB 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 sont d'application, en particulier aux dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, ainsi qu'aux présentes Conditions Générales de Transport et aux Conditions Particulières de Transport.

La loi précitée érige une série de comportements en infraction pouvant donner lieu, selon le cas, soit à des poursuites pénales, soit à des poursuites administratives.

Outre les sanctions répressives qui pourraient, le cas échéant, vous être infligées à l'issue de ces procédures, la SNCB se réserve le droit de vous réclamer une indemnisation pour toute conséquence dommageable qu'elle aurait subie du fait de ces infractions.

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.

Veuillez également noter qu'outre les comportements érigés spécifiquement en infraction par la loi du 27 avril 2018

sur la police des chemins de fer, vous êtes également tenus de respecter les injonctions du personnel habilité et notamment leur communiquer votre identité en leur remettant votre carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant incontestablement celle-ci, à des fins de contrôle du respect de la loi précitée ou des présentes Conditions Générales de Transport.

§2. Dans les installations et les trains de la SNCB, vous êtes tenu de veiller à votre propre sécurité. Ceci implique notamment que vous vous comportiez 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 disposant d'une réservation de places ;

- 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 de Transport qui sont d'application.

§3. Des « Zones de Silence » sont à votre disposition dans certains trains. Si elles sont présentes, elles sont reconnaissables grâce à la signalétique apposée à l'intérieur et à l'extérieur de la voiture concernée.
Lorsque vous prenez place à bord de l'une de ces « Zones de Silence », vous êtes prié de ne pas parler à voix haute, ni téléphoner. Veillez également à limiter le volume de votre musique (même si vous utilisez des écouteurs) et à utiliser vos appareils électroniques en mode silencieux.

Si vous contrevenez à l'une des consignes précitées, le personnel habilité de la SNCB vous rappellera quelles sont les consignes en vigueur dans la « Zone Silence ». Dans un second temps, le personnel habilité de la la SNCB peut vous inviter à vous installer ailleurs que dans la « Zone Silence ».

En cas de forte affluence, la suppression temporaire de la « Zone silence » est possible. La « Zone silence » ne faisant pas l'objet d'une tarification particulière, sa suppression n'ouvre pas le droit à une compensation.

§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.

§5. Conformément à l'article 27 de loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, votre titre de transport et/ou un document accompagnant peuvent vous être retirés dans les cas suivants :

- Falsification (modification de données pré-imprimées) ou contrefaçon (= faux/copie frauduleuse) d'un titre de transport ou d'un document utilisé conjointement avec un titre de transport ;
- Usurpation d'identité en utilisant le titre de transport nominatif d'un tiers ou un document nominatif d'un tiers conjointement avec un titre de transport ;
- Utilisation des produits commerciaux Interrail ou Eurail Pass dans le pays de résidence ou en dehors de la période de validité.

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 de Transport), vous devez préalablement faire appel au service d'assistance de la SNCB. Afin de pouvoir bénéficier des prestations d'assistance, vous devrez vous conformer aux instructions données par le personnel d'assistance dédié de la SNCB. A bord du train et dans les installations de la SNCB, vous vous conformerez aux instructions du personnel habilité.

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

§3. Seul le personnel d'assistance dédié de la SNCB 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 d'assistance dédié de la SNCB, 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.

Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train et dans les installation de la SNCB

10.1 Objets et matières interdits

§1. Sont en principe interdits dans les trains et installations de la SNCB les matières et objets dangereux susceptibles de compromettre la sécurité des voyageurs, du personnel ou de l'exploitation ferroviaire, notamment :

- les armes à feu et tout objet susceptible de projeter un projectile ;
- les armes blanches ou objets contondants ;
- les matières explosives, inflammables, comburants, toxiques, radioactives ou corrosives ;
- les vélomoteurs et motocyclettes.

§2. Le port d'armes dans les trains et installations ferroviaires est interdit, sauf pour les membres des services de police, des forces armées ou des services de sécurité agissant dans l'exercice de leurs fonctions.

§3. Par dérogation au paragraphe 1, le transport d'armes à feu par des particuliers est autorisé pour autant :

- qu'il soit effectué conformément à la législation applicable en matière d'armes ;
- que l'arme ne soit pas chargée et soit transportable de manière sécurisée et hors d'usage immédiat ;
- que l'arme soit placée à l'abri des regards et de manière à ne pas constituer un danger ou une gêne pour les autres voyageurs.

§4. Le voyageur demeure le seul responsable de la surveillance de l'arme transportée ainsi que du respect de la législation applicable.

§5. 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.

§6. Si vous contrevenez à l'une des interdictions précitées, l'article 7.2 §1 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 de Transport.

§2. Si vous contrevenez à ces règles, l'article 7.2 §1 sera d'application.

§3. Les objets trouvés à bord du train ou dans les installations de la SNCB 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/ou 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 dans un train de la SNCB ou dans les installations de la SNCB, nous vous invitons à suivre la procédure indiquée dans les Conditions Particulières de Transport.

Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées

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 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. Vous pouvez générer une attestation de retard sur notre site web sncb.be via le lien suivant : attestation de 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 ticket.

§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 3 mois suivants la date de fin de voyage au moyen du formulaire de contact, disponible aux guichets des gares . 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.
Vous pouvez également introduire votre demande en ligne sur sncb.be via votre compte My SNCB avec la référence de votre titre de transport ou une photo de votre titre de transport.

§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 3 mois 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 3 mois 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. Si vous êtes titulaire d'un abonnement SNCB, en cas de retards répétés ou systématiques, vous pouvez prétendre à la compensation suivante, dans les limites de l'article 11.3 :

- 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 3 mois suivant la fin de la période de 6 mois (comme mentionné au §3) en remplissant vos retards fréquents en ligne via votre compte My SNCB.
Vous pouvez également introduire votre demande au moyen du formulaire de demande prévu à cet effet, disponible aux guichets des gares. Remplissez-le et émets-le au guichet ou en l'adressant par courrier, à l'adresse suivante :

SNCB Customer Services Service clientèle
10-14 B-CS.642
Avenue Porte de Hal 40
1060 BRUXELLES

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 3 mois 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 3 mois 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

: https://www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/compensation

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.642
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 : https://www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/compensation/calculte-your-compensation

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. 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.

§5. 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.

§6. 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 titre de légitimation qui donne droit au transport gratuit en raison de votre métier ou votre statut ;
- pour les retards imputables aux autres opérateurs de transport, en cas de titres de transport combinés ou intégrés.

§7. En outre, 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.

§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. Le paiement de la compensation est effectué exclusivement au bénéfice du voyageur titulaire du droit à compensation. En cas de paiement par virement bancaire, la SNCB peut exiger que le compte communiqué soit ouvert au nom du voyageur ou qu'il en soit cotitulaire.
Les créances de compensation prévues au présent article sont strictement personnelles au voyageur et ne peuvent être cédées à des tiers. Toute cession intervenue en violation de cette interdiction n'est pas opposable à la SNCB.

§9. 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.

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

§11. Tout usage frauduleux du système de compensation pour retard de train sera réprimé. Vous serez informé que vous ne pourrez plus introduire de nouvelle demande de compensation pendant une période d'un an à partir de la date de la demande de compensation. En outre, la SNCB se réservera le droit de recouvrer les dommages qu'elle a subis à cette occasion et, le cas échéant, déposer plainte contre vous.

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 de Transport (Lexique), 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 (Tarifs) (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 de Transport (Tarifs). 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 de retard, et ceci dans un délai de 3 mois, date de l'incident comprise à l'adresse suivante :

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.642
Avenue de la porte de Hal 40
1060 Bruxelles

Vous pouvez également introduire votre demande en ligne, via le formulaire de contact (en y joignant une photo de toutes les factures, titres de transport et attestations éventuelles).

§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 3 mois 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 3 mois avec mention du numéro de l'abonnement / numéro de la carte MoBIB et trajet origine - destination.

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 2021/782 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. Dès lors le client renonce à toute réclamation et à toute action en justice contre un agent ou un préposé de la SNCB pour le dommage causé par lui à l'occasion de l'exécution du contrat de transport.

§3. 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 et à toute autre personne conformément aux réglementations en vigueur, notamment le Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs, la loi du 27 avril 2018 sur la police des 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 2021/782 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 à l'adresse suivante.

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.642
Avenue de la porte de Hal 40
1060 Bruxelles

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

https://www.belgiantrain.be/fr/support/forms

§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.

§6. Si au terme du traitement de votre dossier de plainte par nos services, vous n'êtes pas satisfait du résultat, il vous est possible de solliciter l'intervention d'Ombudsrail, une instance de médiation indépendante. Voici ses coordonnées :

Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires
Boulevard Roi Albert II, 8 / 5
1000 Bruxelles
T. 0800 25 095 (national)
T. +32 2 221 04 11 (depuis l'étranger)
plaintes@ombudsrail.be
http://ombudsrail.be

Annexe – Irrégularités liées au titre de transport

1. Voyage sans titre de transport valable, régularisation et sanctions

1.1. Description de l'infraction

Les infractions visées aux articles 15, 1° et 18 de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer sanctionnent le comportement consistant à voyager sans titre de transport valable.

Vous contrevenez à ces dispositions si :

- vous n'êtes pas en mesure de présenter, pour quelle que raison que ce soit, un titre de transport au personnel habilité de la SNCB.
- le titre de transport que vous présentez au personnel habilité de la SNCB lors de votre voyage n'est pas valable au sens des Conditions Particulières de Transport.
- discordance entre le numéro du ticket de validation et de la carte plastifiée de l'abonnement ;
- oubli de votre abonnement, votre libre-parcours, ou votre carte de réduction/document valant titre de transport ;
- abonnement (y compris Student Multi, Student Flex 8/60 Trips, Abonnement Mi-Temps et Railease) / Libre parcours / carte de réduction valant titre de transport / document valant titre de transport sur support «papier», illisible ;
- Tickets sur support «papier» illisible;
- carte MoBIB sans contrat de transport chargé ou contrat introuvable ;
- carte MoBIB bloquée ;
- carte MoBIB illisible ;
- titre de transport sur support électronique avec texte incompréhensible ou introuvable application mobile, e-ID, ticket en PDF présenté sur tablette/smartphone/ordinateur portable) ;
- le voyageur déclare avoir acheté un ticket e-ID alors que le droit au voyage n'est pas reconnu par le système opérationnel du personnel habilité de la SNCB ;
- titre de transport / carte de réduction nécessitant une photo mais dépourvu de photo ;
- titre de transport coupé
- groupe d'au moins 15 personnes nécessitant une réservation de places, qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation.

1.2. Régularisation

Si vous vous trouvez dans l'un des cas susvisés et que vous contrevenez donc à l'article 15, 1° ou 18 de la loi du 27 avril 2018 précitée, le personnel habilité vous remet une carte vous invitant à vous régulariser après votre voyage (ci-après « la Régularisation »).

Dès 24h après émission de la Régularisation, vous pouvez imprimer le contenu de cette carte aux distributeurs automatiques et via sncb.be ou demander à un de nos collaborateurs au guichet de l'imprimer pour vous. Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont la SNCB traite vos données personnelles sur sncb.be ou au guichet.

À compter de la réception de la Régularisation, vous disposez de 14 jours calendaires, date des faits comprise, pour procéder à votre régularisation par le paiement d'un montant forfaitaire de 90 euros.

Conformément à l'article 32, §1er de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement met fin à toute poursuite administrative ou pénale liée aux faits constatés.

À défaut de régularisation dans le délai susvisé, un constat ou un procès-verbal, selon le cas, est dressé et transmis respectivement à l'agent sanctionnateur ou au procureur du Roi compétent.

1.3. Cas particuliers

- *Vous avez moins de 14 ans au moment où vous commettez l'infraction :*

  En l'absence de paiement dans le délai de 14 jours calendaires prévu au point 1.2., le Service Clientèle vous envoie un rappel vous invitant à vous mettre en ordre.

  En l'absence de régularisation suite à ce rappel, la SNCB se réserve le droit de poursuivre le recouvrement de ce montant majoré devant les juridictions compétentes.

- *Abonnement (sauf Student Multi, Student Flex 8/60 Trips, Abonnement Mi-Temps, Railease) / Abonnement Brupass (XL) / City Pass Anvers / City Pass Gand /City Pass Charleroi / City Pass Liège / carte de réduction valant titre de transport et autre document personnel nominatif valant titre de transport oublié :*

  Si, lors d'un contrôle, vous déclarez avoir oublié un des titres de transport précités, le personnel habilité rédige une Régularisation. Vous devez alors vous présenter au guichet d'une gare, dans un délai de14 jours calendaires, date des faits comprise, pour régulariser votre situation. A cette occasion, vous devez vous munir de votre Régularisation et de votre titre de transport valable le jour du constat. Dans ce cas, la Régularisation ne doit pas être payée et est clôturée.
  Vous pouvez également contacter le Service Clientèle via le formulaire de contact en ligne ou par courrier, avec mention du numéro de la Régularisation / Carte émise dans le train, du numéro de l'abonnement / numéro de la carte MoBIB et du trajet « origine – destination ». Si vous étiez en règle, la Régularisation ne doit pas être payée et sera clôturée par le Service Clientèle.

- *Titre de transport papier ou électronique illisible ou introuvable :*

  Si, lors d'un contrôle, vous présentez un titre de transport papier ou électronique illisible ou introuvable sur le support électronique, le personnel habilité rédige une Régularisation. Si vous êtes en mesure de démontrer que vous disposiez d'un titre de transport valable à cette occasion, vous pouvez contacter le Service Clientèle dans les 14 jours calendaires, date des faits comprise, pour procéder à l'annulation de votre Régularisation.

- *Groupe d'au moins 15 personnes qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation :*

  Une Régularisation est émise 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 la Régularisation soit clôturée sans paiement. Dans le cas contraire, le montant forfaitaire de 90 euros est dû, dans les 14 jours calendaires, date des faits comprise.

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

  Si, lors d'un contrôle, vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport valable en raison d'une impossibilité technique de vente imputable à la SNCB, le personnel habilité rédige une Régularisation au prix du titre de transport auquel vous avez droit. En cas de non-paiement endéans les 14 jours

calendaires, date des faits comprises, votre Régularisation passe à 90 euros, conformément au point 1.2 ci-dessus qui est alors d'application.

2. Falsification, contrefaçon et usurpation d'identité

2.1. Description de l'infraction

L'infraction visée à l'article 16 de la loi du 27 avril 2018 précitée sanctionne le comportement consistant à falsifier votre titre de transport, utiliser un titre de transport contrefait ou usurper l'identité d'un tiers (utilisation du titre de transport ou le document d'accompagnement d'un tiers).

2.2. Régularisation

Si vous contrevenez à l'article 16 de la loi du 27 avril 2018 précitée, le personnel habilité rédige immédiatement une Régularisation.

Ce document figure sur une carte qui vous est remise à l'occasion de la verbalisation. Son contenu est consultable via les canaux de vente de la SNCB.

A partir du moment où vous avez reçu la Régularisation, vous disposez de 14 jours calendaires, date des faits comprise, afin de régulariser votre situation dans le cadre de cette phase dite « amiable » en payant un **montant de 150 euros**.

Conformément à l'article 32, §1 de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement éteint l'action administrative ou pénale à votre encontre. A défaut de vous régulariser dans le délai susvisé, un procès-verbal est dressé contre vous et transmis au procureur du Roi compétent.

Table des matières

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE LA SNCB 1

PARTIE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES 1

Article 1 - Champ d'application et structure 1

Article 2 - Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Transport par le voyageur 1

Article 3 - Protection de la vie privée 1

PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT 2

Article 4 - Contrat de transport 2

Article 5 - Titres de transport 3

5.1 Généralités 3

5.2 Obligations relatives au titre de transport 3

5.3 L'achat d'un titre de transport 3

Article 6 - Accès aux trains et horaires 4

Article 7 - Obligations de la SNCB et des voyageurs dans les installations et trains de la SNCB 4

7.1 Obligations générales de la SNCB 4

7.2 Obligations générales du voyageur présent dans les installations et les trains de la SNCB 5

Article 8 - Personnes à Mobilité Réduite (PMR) 6

Article 9 - Enfants 6

Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train et dans les installations de la SNCB 6

10.1 Objets et matières interdits 7

10.2 Objets et animaux admis 7

Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées 7

11.1 Annulations de trains et retards prévisibles 7

11.2 Compensation pour retard de train 8

11.3 Traitement des demandes de compensation 9

Article 12 - Assistance en cas de retard 10

Article 13 - Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour 11

Article 14 - Responsabilités 11

14.1 Responsabilité de la SNCB relative au transport des voyageurs, de leurs objets et animaux 11

14.2 Responsabilité des voyageurs 12

14.3 Plaintes et réclamations 12

ANNEXE – IRREGULARITES LIEES AU TITRE DE TRANSPORT 14

APERCU DES MODIFICATIONS PAR RAPPORT A LA VERSION PRECEDENTE 18

APERCU DES MODIFICATIONS PAR RAPPORT AU 1er SUPPLEMENT du 05.08.2026 A L'EDITION DU 01.07.2026

Date d'application	Pages/ articles modifié(e)s	Contenu/remarques
17.11.2026	p.14,15	**Annexe – Irrégularités liées au titre de transport** **1. Voyage sans titre de transport valable, régularisation et sanctions** **1.1. Description de l'infraction** **1.3. Cas particuliers** *Ajout de « Student Flex 8/60 Trips ».*

TABLEAUX DES SUPPLEMENTS / MODIFICATIONS EN VIGUEUR A L'EDITION DU 01.07.2026

N°	Date d'application	Pages/ articles modifié(e)s	Contenu/remarques
1	05.08.2026	p.10	**Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées** **11.3 – Traitement des demandes de compensation** *Ajout dans le* §8 *:* §8. Le paiement de la compensation est effectué exclusivement au bénéfice du voyageur titulaire du droit à compensation. En cas de paiement par virement bancaire, la SNCB peut exiger que le compte communiqué soit ouvert au nom du voyageur ou qu'il en soit cotitulaire. Les créances de compensation prévues au présent article sont strictement personnelles au voyageur et ne peuvent être cédées à des tiers. Toute cession intervenue en violation de cette interdiction n'est pas opposable à la SNCB.
2	17.11.2026	p.14,15	**Annexe – Irrégularités liées au titre de transport** **1. Voyage sans titre de transport valable, régularisation et sanctions** **1.1. Description de l'infraction** **1.3. Cas particuliers** *Ajout de « Student Flex 8/60 Trips ».*