OBJETS PERDUS

1. Vous avez perdu quelque chose dans le train ou en gare ?

- Vous avez perdu ou oublié un objet dans un train du trafic intérieur sur le quai ou dans une gare belge ? Il n'est pas nécessaire de contacter le Service clientèle de la SNCB. Tous les objets trouvés remis et à la SNCB-NMBS et enregistrés, sont publiés sur la plateforme iLost, que vous pouvez consulter via le lien suivant : https://ilost.co/fr/org/nmbs-sncb.

  Consultez les objets trouvés afin de vérifier si votre bien a été retrouvé. Vous reconnaissez un objet qui vous appartient ? Suivez simplement les instructions figurant sur la page pour introduire une demande de restitution.

  Veuillez noter qu'un certain délai peut être nécessaire avant qu'un objet trouvé soit collecté, trié et enregistré. Votre objet ne figure pas encore sur cette page ? Consultez-la régulièrement au cours des prochains jours. De nouveaux objets trouvés sont ajoutés en permanence.

  Bon à savoir :

  - Tous les objets trouvés ne sont pas immédiatement remis et enregistrés.
  - Votre objet ne figure pas sur cette page ? Cela signifie qu'il n'a pas encore été retrouvé ou remis à la SNCB-NMBS.
  - Lors de l'introduction d'une demande de restitution, communiquez autant de caractéristiques reconnaissables et de détails que possible concernant l'objet. Nous pourrons ainsi vérifier que vous en êtes bien le propriétaire légitime.
  - Après avoir introduit votre demande de restitution, vous recevrez un e-mail de confirmation. **Confirmez votre adresse e-mail au moyen du lien figurant dans cet e-mail.** Votre demande ne sera définitivement introduite et traitée qu'après confirmation de votre adresse e-mail.
  - Vous ne disposez pas d'internet : Rendez-vous au guichet d'une gare SNCB ou contactez le Contact Center au 02/6073000 (tous les jours de 7h à 21h30).

2. Que se passe-t-il si l'objet perdu est retrouvé ?

Si la SNCB a pu identifier l'objet perdu et son propriétaire, elle en informe immédiatement ce dernier. Pendant un délai de 7 jours, l'objet peut être retiré gratuitement dans la gare où il a été trouvé. (Si vous indiquez que vous souhaitez venir récupérer l'objet, vous disposez de 30 jours pour prendre rendez-vous).

Après 7 jours, l'objet est automatiquement envoyé au dépôt central de Bruxelles-Nord, où il est conservé pendant 35 jours. À partir de ce moment, vous pouvez uniquement demander que l'objet soit envoyé par courrier à votre domicile, moyennant le paiement de frais administratifs (voir « Tarifs ») et d'un tarif d'expédition uniforme conforme aux prix du marché.

Les objets encombrants (p. ex. vélos, planches de surf, fauteuils roulants, etc.) ne sont pas expédiés. Ils peuvent être récupérés dans la gare où ils ont été déposés après avoir été trouvés.

3. Que se passe-t-il avec votre objet à l'issue du délai de conservation ?

À l'expiration du délai de 35 jours, si l'objet n'a pas été récupéré ou si son propriétaire n'a pas pu être identifié, la SNCB remet les objets à l'entreprise avec laquelle elle a conclu une convention de recyclage (ASBL Les Petits Riens).

Besoin d'aide por rechercher votre objet sur iLost ?

Consultez notre FAQ : Objet perdu ou trouvé | SNCB
Ou contactez le Contact Center au 02 607 30 00 (tous les jours de 7 h à 21 h 30) ou rendez-vous à un guichet en gare.

Vous pouvez également nous contacter par chat, via le site web de la SNCB, Messenger ou WhatsApp .