TRAIN+ EXPERIENCE

1. Wat is Train+ Experience ?

Train+ Experience is het gemeenschappelijk vrijetijdsaanbod dat NMBS samen met deelnemende partners uit de sector heeft uitgewerkt Via dit aanbod kan je gratis één maand Train+ activeren.

Tijdens de aankoop of reservering van een activiteit of evenement bij een deelnemende partner ontvang je een unieke NMBS-code als je aangeeft dat je overweegt om met de trein te reizen.

Train+ Experience is geen vervoerbewijs. Om met de trein te reizen, dien je nog een geldig vervoerbewijs aan te kopen.

De voordelen en kortingen verbonden aan Train+ kunnen tijdens de geldigheidsperiode wijzigen. De voorwaarden die gelden op het moment van de reis zijn van toepassing.

2. Hoe lang en voor welke reizen geldig ?

- Met de unieke NMBS-code activeer je gratis Train+ voor een periode van één maand. Tijdens die periode geniet je van de Train+-voordelen die voor jouw profiel van toepassing zijn op het moment van de reis. Raadpleeg de productfiche TRAIN+ voor meer informatie over de voordelen en gebruiksvoorwaarden.
- Train+ Experience is in de eerste plaats bedoeld om je te laten genieten van de voordelen van Train+ voor je treinreis naar het evenement of de activiteit van de NMBS-partner. Tijdens de geldigheidsperiode van Train+ gelden deze voordelen echter ook voor je andere treinreizen in België.

3. Voor wie en onder welke voorwaarden ?

- Om van dit aanbod gebruik te maken, moet je voldoen aan de voorwaarden van de partner en de betrokken activiteit reserveren of aankopen. Als dit in het aankoopproces is voorzien, geef je vóór de afronding van je aankoop aan dat je van plan bent om met de trein naar de activiteit te reizen. Train+ Experience kan worden gebruikt door de verschillende profielen die voor Train+ in aanmerking komen : Volwassenen (26-64 jaar), Jongeren (0-25 jaar), Senioren (+65 jaar) en personen met het statuut ‘Rechthebbende Verhoogde Tegemoetkoming’. De tarifaire voordelen waarop je recht hebt, hangen af van je profiel.
- Na de aankoop kan je geen code meer aanvragen.
- Train+ is strikt persoonlijk, op naam en niet overdraagbaar.
- Elke code geeft recht op één gratis maand Train+. Bij een reservering voor meerdere bezoekers mag het aantal codes niet hoger zijn dan het aantal aangekochte inkomtickets. Per in aanmerking komende bezoeker kan maximaal één code worden toegekend. De manier waarop de codes worden verdeeld, kan verschillen naargelang de partner.

4. Hoe Train+ Experience ontvangen en activeren ?

Je ontvangt de code via het verkoopkanaal of de aankoopbevestiging van de partner. Vervolgens kan je je code activeren via de website van NMBS of in de NMBS-app. Je gratis maand Train+ begint zodra je de code activeert.

Te volgen stappen :

- Reserveer of koop een activiteit bij een deelnemende partner;
- Geef tijdens het aankoopproces aan dat je van plan bent om met de trein te reizen, als dit in het aankoopproces is voorzien;
- Je ontvangt de unieke NMBS-code van de partner;
- Meld je aan bij je My NMBS-account op nmbs.be of in de NMBS-app. Indien je nog geen My NMBS-account hebt, dien je dit aan te maken;
- Activeer je code;
- Koop tijdens de geldigheidsperiode een afzonderlijk ticket tegen het Train+-tarief dat van toepassing is op basis van je profiel en het moment waarop je reist.

Opgelet: Train+ wordt meteen actief op het moment van activatie van de code. Je kan de code niet in de toekomst activeren.

5. Gebruiksvoorwaarden van Train+ Experience

- Via Train+ Experience geniet je één maand gratis van de voordelen van Train+. Deze periode begint zodra je je code activeert.
- Na de activering kan je tickets aan Train+-tarieven aankopen via de verschillende verkoopkanalen : nmbs.be, de NMBS-app, de automaten en de loketten.
- Voor tickets die je tegen een Train+-tarief koopt, gelden de voorwaarden en tarieven die van toepassing zijn op het moment van de reis.
- Train+ is eveneens van toepassing op het Belgische gedeelte van bepaalde grensoverschrijdende trajecten. Daarnaast geldt Train+ alleen voor treinen uit het openbaredienstaanbod.
- Raadpleeg de productfiche ‘Train+’ voor bijkomende informatie over de gebruiksvoorwaarden van Train+.

6. Bijzondere gevallen

- Indien je al in het bezit bent van een actieve Train+ 1 maand, zal het activeren van de code Train+ Experience de geldigheid hiervan met een maand verlengen. Heb je een actieve Train+ voor één jaar? Dan is een verlenging met één maand mogelijk als je de code tijdens de laatste 30 geldigheidsdagen activeert.
- Codes die zijn verkregen in het kader van aankopen bij deelnemende partners, kunnen achtereenvolgens op hetzelfde account worden geactiveerd. De codes zijn uitsluitend bestemd voor de begunstigden en mogen niet worden doorverkocht, openbaar verspreid of voor niet-toegestane commerciële doeleinden worden gebruikt.
- Bij annulering of uitstel van het evenement, informeert de partij waar je je ticket kocht over de desactivering van je code of van de via dit aanbod geactiveerde Train+-voordelen. Na de desactivering, zal je geen tickets meer kunnen aankopen aan Train+-tarieven. Tickets die vóór de desactivering zijn aangekocht, blijven wel nog geldig volgens hun oorspronkelijke voorwaarden, zelfs indien de reis na de desactivering plaatsvindt.
- Kinderen jonger dan 12 jaar reizen gratis indien ze begeleid worden door een persoon van minstens 12 jaar die in het bezit is van een geldig vervoerbewijs (maximum 4 kinderen jonger dan 12 jaar per begeleider, behalve indien ze tot hetzelfde huishouden* behoren).

Als een kind alleen reist, dient het in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs voor jongeren en kan het genieten van het voordeel Train+ Experience.

7. Hoe verleng je Train+ na je gratis maand ?

Na afloop van je gratis 1 maand Train+ Experience, kan je Train+ verlengen voor een periode van 1 maand of 12 maanden, tegen de geldige tarieven van Train+.

8. Terugbetaling en hulp bij problemen

- De gratis Train+ die je via Train+ Experience ontvangt, vertegenwoordigt geen terugbetaalbare geldwaarde en kan niet worden omgewisseld voor geld, een tegoedbon of een ander voordeel.
- In geval van problemen bij de activering : controleer of je de code correct hebt ingevoerd, of je bent aangemeld bij het juiste My NMBS-account, of je nmbs.be of de NMBS-app hebt gebruikt en of de code niet eerder werd geactiveerd. Maak je code nooit openbaar.
- Om van een Train+-tarief te genieten, moet Train+ geldig zijn op het moment van de aankoop van het ticket én op de reisdatum. Een latere activering of verlenging, zelfs op dezelfde dag als de aankoop van het ticket, geeft geen recht op de terugbetaling van het prijsverschil of de omwisseling van het reeds aangekochte ticket.
- Bij een klacht over Train+ Experience moet je een aankoop- of reservatiebewijs van de betrokken partner kunnen voorleggen, zodat kan worden nagegaan of je daadwerkelijk recht hebt op het Train+ Experience-aanbod.

9. Wie is verantwoordelijk voor wat ?

In het kader van Train+ Experience, zijn verschillende partijen betrokken, die elk verantwoordelijk zijn voor afzonderlijke prestaties :

De partner waar je je toegangsticket aankocht, is verantwoordelijk voor :

- Het toegangsticket tot het evenement, de activiteit of de attractie;
- De eventuele reservering;
- Het aanbieden van het evenement of de activiteit en de goede uitvoering hiervan;
- De initiële verdeling van de code van Train+ Experience;

NMBS is verantwoordelijk voor:

- De activering van de code via de officiële NMBS-kanalen;
- Het product Train+;
- De verkoop van NMBS-tickets;
- De uitvoering van de treinreis volgens de toepasselijke voorwaarden.

De aankoop van een toegangsticket bij een partner en de aankoop of het gebruik van NMBS-diensten vormen afzonderlijke, onafhankelijke overeenkomsten.

Bijgevolg geeft een probleem, gelinkt aan de activiteit of het evenement (vb. een wijziging, uitstel of annulering van het evenement) niet automatisch recht op de terugbetaling van afzonderlijk aangekochte NMBS-vervoerbewijzen. Deze kunnen alleen worden terugbetaald als de tarief-, product- of vervoersvoorwaarden die van toepassing zijn, dit toelaten.