

BETAALMIDDELEN

BANKBILJETTEN EN MUNTEN

Het verkooppersoneel aan de loketten aanvaardt enkel geldige bankbiljetten en munten in EURO, en dit voor een maximumbedrag van € 3000.

De verkoopautomaten aanvaarden enkel munten, en dit voor een bedrag van maximum 35 €, met maximum 25 muntstukken.

In treinen waar verkoop van vervoerbewijzen nog mogelijk is, zijn betalingen met bankbiljetten en munten mogelijk.

COMPENSATIEBON

De Compensatiebon op zich is geen vervoerbewijs. Het is een betaalmiddel, enkel geaccepteerd door het verkooppersoneel in het station, en dit enkel voor de aankoop van een NMBS-product van het binnenverkeer (vervoerbewijs).

De Compensatiebon wordt uitgegeven door de Klantendienst van NMBS als een vorm van vergoeding. De waarde en geldigheid van de bon worden door deze dienst bepaald. De waarde van het/de aangekochte product(en) dient hoger of gelijk te zijn aan de waarde van de gebruikte Compensatiebon. De waarde van de Compensatiebon wordt afgetrokken van het te betalen bedrag.

De Compensatiebon mag niet ingeruild worden tegen speciën. Het vervoerbewijs aangekocht met een compensatiebon, is niet terugbetaalbaar.

DEBET EN KREDIETKAARTEN

Het verkooppersoneel aan de loketten aanvaardt betalingen met debetkaarten bancontact en met kredietkaarten VISA, MASTERCARD en AMERICAN EXPRESS.

In treinen waar verkoop van vervoerbewijzen nog mogelijk is, aanvaard het bevoegd NMBS-personeel VISA, MASTERCARD en AMERICAN EXPRESS kredietkaarten alsook de debetkaarten bancontact. Enkel contactloze betaling is mogelijk in de trein.

De automaten aanvaarden debetkaarten bancontact, Vpay, en de kredietkaarten VISA, MASTERCARD, Vpay en AMERICAN EXPRESS met pin.

Een vervoerbewijs aangekocht via de NMBS-app kan betaald worden met debetkaarten bancontact, via Paypal en via de kredietkaarten VISA, AMERICAN EXPRESS en MASTERCARD.

Een vervoerbewijs aangekocht via de website kan betaald worden met debetkaarten bancontact, met de kredietkaarten VISA, AMERICAN EXPRESS en MASTERCARD en via homebanking.

ECOCHEQUES

De ecocheque is een betaalmiddel op elektronische drager, aanvaard aan het loket van Belgische stations* en aan de verkoopautomaten, voor de aankoop van elk vervoerbewijs voor binnenlands verkeer, met uitzondering van alle abonnementen (parkingabonnementen inbegrepen), reischeques, producten waarvan de ontvangsten volledig bestemd zijn voor een externe partner (bv. Vervoerbewijzen/producten zonder NMBS-gedeelte). De betaling van Train+ is eveneens mogelijk met ecocheques.

De ecocheque is geldig tot de toegelaten datum. Als de geldigheidsdatum van de elektronische cheques is overschreden, wordt het bedrag automatisch van de kaart gehaald.

Aan het loket moet de waarde van het (de) aangekochte product(en) hoger of gelijk zijn aan de waarde van de ter betaling afgegeven ecocheque(s). De waarde van de cheque wordt van de totaalprijs van het vervoerbewijs/Train+ in mindering gebracht.

Aan de verkoopautomaten is het alleen mogelijk om de volledige waarde van het/de gekochte vervoerbewijs (-bewijzen) en/of van Train+ te betalen.

De ecocheque kan niet ingeruild worden voor geld. Een vervoerbewijs/Train+ (gedeeltelijk) aangekocht met een ecocheque is niet terugbetaalbaar

ELEKTRONISCHE PORTEFEUILLE

Reizigers in het bezit van een of meerdere abonnementen (STANDARD ABONNEMENT, STUDENT ABONNEMENT, UNLIMITED ABONNEMENT, STUDENT MULTI of HALFTIJD ABONNEMENT) genieten automatisch van een elektronische portefeuille. Hierin wordt de compensatie gestort in geval van treinvertragingen. Het compensatiebedrag blijft 1 jaar geldig. De elektronische portefeuille is nominatief en gelinkt aan de reiziger.

Het is niet mogelijk meerdere elektronische portefeuilles per reiziger aan te maken. Indien de reiziger dus meerdere abonnementen bezit, dienen deze gelinkt te worden aan één gezamenlijke elektronische portefeuille. Deze verrichting dient te gebeuren aan het stationsloket.

De elektronische portefeuille kan enkel gebruikt worden als betaalmiddel :

- aan het loket : voor de aankoop van NMBS-producten van het binnenlands verkeer (vervoerbewijzen en reischeques) en op vertoon van het treinabonnement (moederkaart en laatste valideringsticket) / MoBIB*-kaart. Parkingproducten kunnen niet aangekocht worden.
- op nmbs.be ("My NMBS") : voor de validering van een abonnement dat gelinkt is aan de MoBIB*-kaart.

De bovenvermelde producten (met uitzondering van het abonnement dat gelinkt werd aan een MoBIB*-kaart – zie verder) die betaald werden met de elektronische portefeuille kunnen niet terugbetaald worden aan het loket. Hiervoor dient de aanvraag tot terugbetaling gericht te worden aan :

NMBS Customer Services
Klantendienst
10-14 B-CS.6424
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel

Bij de aanvraag dienen de originele vervoerbewijzen bijgevoegd te worden en dient het abonnementsnummer meegedeeld te worden.

De terugbetaling van een abonnementsvalidering kan evenwel aan het loket gebeuren. Een terugbetaling van een valideringsticket van een abonnement dat gelinkt is aan een MoBIB*-kaart dient verplicht aan het loket te gebeuren, op vertoon van de MoBIB*-kaart.

De terugbetalingen gebeuren steeds door storting van het bedrag in de elektronische portefeuille.

Het saldo van de elektronische portefeuille kan geraadpleegd worden via internet en aan de loketten in het station*.

PAYPAL

Kan enkel gebruikt worden voor vervoerbewijzen, aangekocht via de NMBS-app.

REISCHEQUE

De reischeque wordt te koop aangeboden aan particulieren of bedrijven die aan vrienden of kennissen een geschenk wensen aan te bieden. De reischeque bestaat in de vorm van verschillende aankoopbons met een verschillende waarde (zie "Tarieven*"). Een reischeque is geen vervoerbewijs.

De cheque is één jaar geldig, te rekenen vanaf zijn afgiftedatum. Hij wordt aanvaard aan het loket in elk Belgisch station*, voor de aankoop van vervoerbewijzen die aan het loket worden verkocht (binnenlands/internationaal verkeer).

De reischeque wordt niet aanvaard als betaalmiddel in de treinen waar nog verkoop van vervoerbewijzen mogelijk is.

De waarden van het(de) aangekochte vervoerbewijs (-bewijzen) moet hoger of gelijk zijn aan de waarde van de ter betaling afgegeven cheque(s).

Een reischeque mag niet betaald worden met behulp van ecocheques.

RUILBON

De ruilbon is een betaalmiddel, uitgegeven door NMBS. De bon is geen vervoerbewijs op zich. Hij kan enkel ingeruild worden aan een Belgisch loket tegen het vervoerbewijs (de vervoerbewijzen) dat (die) er op vermeld staat(n).

De bon vermeldt het nummer van de bon, de reeks, het adres van het uitgiftebureau, het vervoerbewijs (de vervoerbewijzen) dat (die) uitgegeven dient(en) te worden, de geldigheidsdatum van de bon, de naam van de houder (facultatief) en het organismenummer. Hij is tevens voorzien van een droogstempel.

Een niet-conform ingevulde bon, doorhalingen, overschrijvingen, sporen van gommen, wissen en dergelijke maken de bon ongeldig en geeft dus geen recht op de uitgifte van het vervoerbewijs (de vervoerbewijzen).

Het vervoerbewijs (de vervoerbewijzen) dat (die) werd(en) uitgegeven tegen afgifte van de ruilbon is (zijn) niet terugbetaalbaar en niet omwisselbaar.

VORDERINGEN

Een vordering is een nominatief betaalmiddel, aanvaard aan een Belgisch loket of door het bevoegd NMBS-personeel in de trein. De vordering op zich is geen vervoerbewijs.

Tegen afgifte van de correct ingevulde vordering, zonder doorhalingen, sporen van gommen/wissen, correcties of fouten bij de vermelding van de vertrek- en bestemmingsstations, de dag en de datum van de reis (de dag van de week dient voluit te worden geschreven) levert het loketpersoneel of het bevoegd NMBS-personeel in de trein het type ticket af dat geldig is tussen de Belgische stations* of stopplaatsen* én op de datum én in de rijtuigklas zoals vermeld op de vordering.

Indien de vordering niet ingevuld is zoals hierboven beschreven, is ze ongeldig en geeft ze geen recht tot uitgifte van het vervoerbewijs.

Indien het geldigheidsjaar op de vordering vermeld staat, dient ze ingeruild te worden tijdens dit geldigheidsjaar.

Het ticket aangekocht met een vordering is nooit terugbetaalbaar aan het loket of op de trein. De aanvraag tot terugbetaling dient gericht te worden aan :

NMBS Customer Services
Klantendienst
10-14 B-CS.6424
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel