



## SUPPORT PAPIER

En fonction du choix de votre titre de transport, le support pourra être composé :

- d'un support papier sécurisé seul
- d'une carte plastifiée associée à un ticket de validation périodique sur papier sécurisé
- d'une carte plastifiée associée à un ticket de validation à compléter par le voyageur sur papier sécurisé
- d'une carte MoBIB associée à un ticket de validation périodique sur papier sécurisé.

### 1. Support papier seul

#### Tickets

Les tickets, que vous achetez à un automate de vente ou au guichet d'une gare\* ont comme support un papier sécurisé. Vous êtes responsable de la conservation en bon état de votre titre de transport.

Les conditions d'utilisation des titres de transport, dont le papier sécurisé est le support, sont propres à chacun d'eux.

#### Train+

Train+ peut également être matérialisé par un support papier sécurisé, sur lequel sont imprimés un code QR et un numéro Train+ composé de 12 chiffres.

#### Détérioration, perte ou vol?

- Tickets : ces titres de transport étant anonyme, il ne vous sera pas possible d'en obtenir un duplicata en cas de perte, vol ou détérioration.
- Si Train+ est lié à un compte MySNCB ou qu'une adresse mail a été renseignée lors de l'achat, connectez-vous à votre compte My SNCB ou réimprimez le PDF que vous avez reçu par e-mail.
- Duplicata possible au guichet si vous êtes Train+ 12 mois, sur présentation d'une pièce d'identité valable, carte MoBIB reconnue par la SNCB ou code QR ou alphanumérique de Train+.
- Si vous ne souhaitez pas lier Train+ à votre compte MySNCB et n'avez pas indiqué d'adresse e-mail valable lors de l'achat, veuillez noter le code alphanumérique de Train+ ou en prendre une photo.
- Train+ 1 mois : pas de duplicata possible.



## 2. Carte plastifiée et ticket de validation papier

Pour l'abonnement complexe ou pour certaines cartes de réductions émises par la SNCB, lors de l'achat, deux supports papiers distincts sont émis : une carte plastifiée et un ticket de validation papier.

### Votre carte plastifiée :

Elle a une durée de validité de 5 ans et est strictement personnelle. A l'échéance, introduisez une nouvelle demande. Toutefois, votre carte plastifiée est valable jusqu'à l'échéance du ticket de validation qui y est associé, même si sa date d'expiration est dépassée. Néanmoins, la SNCB se réserve le droit de modifier la période de validité de la carte plastifiée déjà émise. Le cas échéant, vous en serez averti.

En fonction de l'abonnement ou de la carte de réduction choisie, partie ou totalité des mentions ci-dessous seront présentes sur votre carte plastifiée :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance et la photo d'identité du titulaire ;
- le n° de l'abonnement ;
- un code-barres ;
- la date d'émission ;
- la date avant laquelle la dernière validation est possible ;
- le code de réduction ;
- le n° de client ;
- le logo SNCB (+ éventuellement STIB, De Lijn) ;
- le nom des gares de départ et de destination avec un trajet « Via »\* ou « antenne »\*, éventuellement un réseau STIB, un réseau complet De Lijn (ces données sont éventuellement mentionnées au verso) ;
- référence aux Conditions de Transport qui sont d'application.

Lors de l'émission de votre carte, un droit de confection\* sera perçu (voir Tarifs).

### Votre ticket de validation :

Pour être valable, un ticket de validation est émis pendant la validité de la carte plastifiée de l'abonnement ou de la carte de réduction. Ceux-ci doivent toujours être utilisés conjointement.

Votre ticket de validation est valable pour une période déterminée en fonction du type d'abonnement ou de carte de réduction. Votre abonnement est valable en 1ère ou 2e classe en fonction de la classe indiquée sur votre ticket de validation.



En fonction de l'abonnement ou de la carte de réduction choisie, partie ou totalité des mentions ci-dessous seront présentes sur votre ticket de validation :

- numéro de la carte plastifiée ;
- période de validité du ticket de validation ;
- la distance ;
- le prix ;
- la classe de voiture ;
- éventuellement réseau STIB, De Lijn ;
- la part patronale ;
- le logo SNCB ;
- le numéro client ;
- le code de réduction ;
- la date d'émission ;
- le code P.E. (portefeuille électronique) ;
- le prélevé P.E. (portefeuille électronique) ;
- code-barres pour l'ouverture des portiques en gare de Roosendaal et Brussels Airport – Zaventem.

### **Détérioration, perte ou vol?**

Dans l'un de ces cas, informez immédiatement le personnel du guichet de la gare de votre choix.

Aucun remboursement n'est autorisé. Le duplicata de votre carte plastifiée seule n'est pas autorisé.

Pour introduire une demande de duplicata, rendez-vous au guichet de votre choix muni de votre e-ID ou d'une pièce d'identité\* valable.

Durant la validité de votre carte plastifiée, vous pouvez obtenir au maximum 1 duplicata au guichet de gare de votre choix :

- soit du ticket de validation ;
- soit de votre carte plastifiée et du ticket de validation ensemble.

Lors de l'émission du duplicata, un droit de confection\* (voir « Tarifs\* ») sera perçu.

Pour des demandes supplémentaires de duplicata, le guichetier interviendra auprès du Service clientèle de la SNCB :

SNCB Customer Services

Service clientèle

10-14 Bureau B-CS.6424

Porte de Hal 40

1060 Bruxelles

Le droit de confection\* de votre carte plastifiée ou de son duplicata n'est jamais remboursable.



Le duplicata d'un ticket de validation n'est jamais remboursable.

Les conditions d'utilisation des titres de transport ou carte de réduction, dont la carte plastifiée et le ticket de validation sont les supports, sont propres à chacun d'eux.

En cas de demande de duplicata de votre CARTE DE REDUCTION INTERVENTION MAJOREE et/ou ticket de validation sur support papier, le personnel du guichet émettra une nouvelle CARTE DE REDUCTION INTERVENTION MAJOREE sur support MoBIB, moyennant paiement du droit de confection\* de la carte MoBIB.

### 3. Carte plastifiée et ticket de validation papier à compléter par le voyageur

Pour le STUDENT MULTI ou l'ABONNEMENT MI-TEMPS, deux supports papiers distincts sont émis : une carte plastifiée et un ticket de validation papier que vous devez compléter manuellement pour être en ordre de voyage.

#### Votre carte plastifiée :

Elle a une durée de validité de 5 ans et est strictement personnelle. A l'échéance, introduisez une nouvelle demande. Toutefois, votre carte plastifiée est valable jusqu'à l'échéance du ticket de validation qui y est associé, même si sa date d'expiration est dépassée. Néanmoins, la SNCB se réserve le droit de modifier la période de validité de la carte plastifiée déjà émise. Le cas échéant, vous en serez averti.

Les mentions ci-dessous seront présentes sur votre carte plastifiée :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance et la photo d'identité du titulaire ;
- le n° de l'abonnement ;
- le type d'abonnement ;
- un code-barres ;
- la date d'émission ;
- la date avant laquelle la dernière validation est possible ;
- le code de réduction ;
- le n° de client ;
- le logo SNCB ;
- le nom des gares de départ et de destination ;
- les conditions d'utilisation ;
- référence aux Conditions de Transport qui sont d'application.

#### Votre ticket de validation :

Pour être valable, un ticket de validation est émis pendant la validité de la carte plastifiée de l'abonnement. Ceux-ci doivent toujours être utilisés conjointement.



Votre ticket de validation est valable pour une période déterminée en fonction du type d'abonnement. Votre abonnement est valable en 1ère ou 2e classe en fonction de la classe indiquée sur votre ticket de validation.

Les mentions, ci-dessous, seront présentes sur votre ticket de validation :

- numéro de l'abonnement;
- période de validité du ticket de validation ;
- la distance ;
- le prix ;
- les trajets ;
- la classe de voiture;
- le logo SNCB ;
- le numéro client ;
- le code de réduction ;
- la date d'émission ;
- la part patronale ;
- le code P.E. (portefeuille électronique) ;
- le prélevé P.E. (portefeuille électronique) ;
- code-barres pour l'ouverture des portiques en gare de Roosendaal et Brussels Airport – Zaventem.

### **Détérioration, perte ou vol?**

Dans l'un de ces cas, informez immédiatement le personnel du guichet de la gare de votre choix.

Aucun remboursement n'est autorisé, mais vous pouvez obtenir un duplicata uniquement de votre carte plastifiée. Le duplicata de votre ticket de validation n'est pas autorisé.

Pour introduire une demande de duplicata, rendez-vous au guichet de votre choix muni de votre E-ID ou d'une pièce d'identité\* valable.

Durant la validité de votre carte plastifiée, vous pouvez obtenir au maximum 1 duplicata de celle-ci.

Lors de l'émission du duplicata, un droit de confection\* (voir « Tarifs »\*) sera perçu.

Pour des demandes supplémentaires de duplicata, le guichetier interviendra auprès du Service clientèle de la SNCB :

SNCB Customer Services

Service clientèle

10-14 Bureau B-CS.6424

Porte de Hal 40

1060 Bruxelles



Le droit de confection\* de votre carte plastifiée ou de son duplicata n'est jamais remboursable.

Les conditions d'utilisation des titres de transport, dont la carte plastifiée et le ticket de validation papier sont les supports, sont propres à chacun d'eux.

## 4. Carte MoBIB et ticket de validation papier

Les abonnements transfrontaliers sont liés à la Carte MoBIB. Toutefois, une validation papier est imprimée pour le contrôle dans le train sur le réseau étranger.

En ce qui concerne la Carte MoBIB, voir « Support Carte MoBIB »

Les mentions, ci-dessous, seront présentes sur le ticket de validation papier :

- numéro de la Carte MoBIB;
- période de validité du ticket de validation ;
- le prix ;
- mention du réseau étranger ;
- le logo SNCB ;
- le code de réduction ;
- la date d'émission ;
- le prélevé P.E. (portefeuille électronique) ;
- code-barres pour l'ouverture des portiques en gare de Roosendaal et Brussels Airport – Zaventem.

### Détérioration, perte ou vol?

Dans l'un de ces cas, informez immédiatement le personnel du guichet de la gare\* de votre choix.

Pour introduire une demande de duplicata, rendez-vous au guichet de votre choix muni de votre e-ID ou d'une pièce d'identité\* valable.

En ce qui concerne la Carte MoBIB, voir la fiche « Support Carte MoBIB ».

En ce qui concerne le ticket de validation papier servant de preuve de validation pour le contrôle sur le réseau étranger, vous pouvez obtenir au maximum 1 duplicata au guichet d'une gare\* belge de votre choix.

Lors de l'émission du duplicata, un droit de confection\* (voir « Tarifs »\*) sera perçu et celui-ci ne sera pas remboursable.

Pour des demandes supplémentaires de duplicata, le personnel du guichet de la gare\* interviendra auprès du Service clientèle de la SNCB :

SNCB Customer Services

Service clientèle

10-14 Bureau B-CS.6424

Porte de Hal 40

1060 Bruxelles