



GROUP TICKET

1. Pour quel trajet ?

- Valable pour un trajet* simple* entre deux gares* ou points d'arrêt* belges (points frontières* exclus).
- Valable uniquement en service intérieur dans les trains IC, EC, L, P, S, EXTRA, EXP et T tels que mentionnés dans l'horaire sur snbc.be).

2. A quelle date / quel moment ?

Le GROUP TICKET est valable à la date et pour le trajet en 2^e classe mentionnés sur celui-ci.

3. Pour qui ?

- Pour les groupes (collectivités, associations, écoles, ...) qui souhaitent voyager en train à un tarif avantageux.
- Un groupe est constitué au minimum de 15 voyageurs payants, ou moins à condition de payer pour 15 personnes.
- Le groupe est sous la direction d'un responsable désigné nominativement qui est contractuellement responsable vis-à-vis de la SNCB.

4. Où l'acheter ?

- Un GROUP TICKET doit faire l'objet d'une réservation. La réservation se fait auprès du Contact Center de la SNCB :
 - via le lien suivant sur le site web de la SNCB : [Réservez votre Group Ticket](#)
 - ou par tél. au 02 607 30 00 (7 jours sur 7, de 08h00 à 20h00).
- La réservation est gratuite.
- La réservation peut être faite :
 - au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ si les tickets sont retirés et payés au guichet d'une gare convenue au plus tard 5 jours calendrier avant la date de départ.
 - au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ si les tickets sont commandés et payés online.
- Le Contact Center de la SNCB accorde le GROUP TICKET pour autant qu'il y ait suffisamment de places assises disponibles à bord du train pour le trajet, l'horaire et à la date souhaités. Si ce n'est pas le cas, le Contact Center recherche la meilleure alternative possible en concertation avec le responsable du groupe.
- Un GROUP TICKET peut être acheté au maximum 90 jours avant la date de départ.



5. Sur quel support ?

Le support diffère en fonction du canal de vente.

- **Sncb.be** : ticket PDF avec code QR.
- **Guichets** : ticket papier avec code QR.
- Le GROUP TICKET est un ticket collectif pour un voyage simple. Pour un voyage aller-retour, le groupe reçoit deux GROUP TICKETS, un pour le voyage aller et un pour le voyage retour.

6. Utilisation / Itinéraires

- Votre GROUP TICKET est valable pour le trajet* simple* en 2^e classe et à la date mentionnés sur celui-ci, et exclusivement dans la ou les voiture(s) du (des) train(s) dans le(s)quel(s) des places assises ont été réservées pour votre groupe.
- Tous les participants du groupe qui voyagent avec un GROUP TICKET bénéficient des places réservées.
- Tous les participants du groupe doivent voyager ensemble à bord du (des) train(s) convenu(s) et occuper uniquement les places assises qui leur ont expressément été réservées.
- Si les trains empruntés ne sont pas ceux à bord desquels des places assises ont été réservées pour le groupe, un montant forfaitaire supplémentaire sera perçu.
- Pendant le voyage, le responsable du groupe doit être en possession de la confirmation de réservation (formulaire C3 ou document PDF 'votre réservation de groupe') et du GROUP TICKET collectif.
- En cas de voyage aller-retour, le voyage aller doit être effectué avant le voyage retour.
- Le groupe ne peut pas voyager via un itinéraire alternatif* .
- Le GROUP TICKET est valable uniquement entre les gares de départ et de destination mentionnées. En cas de changement de l'une de ces gares, la modification doit être demandée au Contact Center au plus tard 7 jours ouvrables avant la date de départ.
- Si la gare de départ ou de destination du groupe est Brussels Airport – Zaventem, les portiques de cette gare seront ouverts par l'intervention d'un steward étant donné qu'il n'y a pas de tickets individuels.
- Les groupes ne peuvent emporter ni vélos, ni animaux.
- Voyager avec vos bagages accompagnés gratuits
Vous pouvez emporter gratuitement 3 bagages à mains par voyageur, faciles à transporter (mallettes, sac à dos, valises,...) pour un total de 30 kg par personne Vous devez surveiller vous-même vos bagages à main et les munir d'une étiquette nominative (consultez la fiche-produit BAGAGES ACCOMPAGNÉS GRATUITS afin de connaître toutes les dispositions).

7. Modification de la composition du groupe

Il est possible de modifier la composition du groupe :

AVANT délivrance des tickets au groupe :

- Le responsable du groupe demande la modification au Contact Center de la SNCB.
- Le Contact Center modifiera la réservation dans la mesure du possible.



- Une augmentation du nombre de participants du groupe est possible s'il y a des places assises disponibles à bord des trains.
- Une diminution ou augmentation du nombre de participants du groupe est possible au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ du voyage.
- Le responsable du groupe peut également demander une modification de la composition du groupe au guichet :
 - Une augmentation de maximum 10 participants, et ceci jusqu'à max. 30 min avant le départ du train. Les places seront pas réservées et il n'y a donc pas garantie de places assises pour les voyageurs supplémentaires.
 - Une diminution de maximum 10 participants, pour autant que le nombre total final de participants ne soit pas inférieur à 15, et ceci au plus tard 7 jours calendrier avant la date du voyage.

APRÈS délivrance des tickets au groupe :

- La composition du groupe peut être augmentée de 10 voyageurs au maximum. Une augmentation du nombre de participants du groupe est possible jusqu'au jour du voyage, au plus tard 30 minutes avant le départ du train, au guichet de la gare. Il n'y a pas de garantie de places assises pour les voyageurs supplémentaires.
- La composition du groupe ne peut pas être diminuée.

8. A quel prix ?

- Le GROUP TICKET est disponible en 2^e classe.
- Afin de connaître le tarif de votre GROUP TICKET, consultez les Tarifs*.
- Le prix du GROUP TICKET varie selon :
 - le nombre de voyageurs composant le groupe
 - l'âge des voyageurs:
 - ✓ les membres du groupe à partir de 12 ans paient, par voyage simple, un prix pour la distance kilométrique de l'itinéraire le plus court entre la gare de départ et la gare de destination.
 - ✓ les enfants de moins de 12 ans paient un prix fixe de € 1 par voyage simple.
 - le type de ticket : le groupe paie 2 fois le prix du ticket simple pour un ticket aller-retour.
- Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent pas accompagner gratuitement un groupe en possession d'un GROUP TICKET.
- Les personnes qui voyagent avec un autre titre de transport valable n'entrent pas en ligne de compte pour le calcul du prix du GROUP TICKET. Ils ne bénéficient pas de places assises réservées.

8. Suppléments

Voyager de / vers Brussels Airport - Zaventem

- Si le groupe voyage au départ ou à destination de la gare de Brussels Airport – Zaventem, le prix du SUPPLEMENT BRUSSELS AIRPORT* pour chaque voyageur est ajouté 1 fois au prix du GROUP TICKET voyage simple.



- Si le groupe utilise la gare de Brussels Airport – Zaventem uniquement pour prendre une correspondance, le SUPPLEMENT BRUSSELS AIRPORT* n'est pas d'application.

Voyager en 1^{ère} classe avec un ticket de 2^e classe

- Un Supplément 1^e classe ne peut pas être acheté pour des groupes.

Voyager avec un vélo

- Pas autorisé.

Voyager avec un animal domestique

- Pas autorisé.

9. Remboursement

- Le responsable du groupe doit demander le remboursement ou l'annulation du voyage en groupe au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ au Contact Center de la SNCB.
- Au cas où les tickets ont déjà été délivrés au groupe, les tickets seront remboursés avec une déduction des frais administratifs* pour l'ensemble du groupe et par voyage simple.
- Un GROUP TICKET n'est pas remboursable :
 - s'il a été acheté entièrement ou partiellement avec un bon de compensation, un bon d'échange ou un éco-chèque
 - si la demande de remboursement ou d'annulation du voyage en groupe a été introduite moins de 7 jours calendrier avant la date de départ ;
 - en cas de tickets utilisés partiellement ;
 - en cas de perte ou de vol.
 - si il a été acheté online.
- Le fait que des places assises réservées soient occupées ne donne droit à aucune forme d'indemnité ou de remboursement.
- Dans certains cas exceptionnels, après votre voyage, nous pouvons rembourser jusqu'à 10 voyageurs absents, à condition que au moins 15 participants aient effectivement voyagés. Cette option est valable uniquement avec un document justificatif C6, disponible auprès du personnel d'accompagnement de train pendant le voyage. Introduisez votre demande endéans les 3 mois suivant votre voyage via le formulaire de contact en indiquant votre numéro de réservation et en joignant une copie du document justificatif C6 reçu dans le train.