TRAIN+ EXPERIENCE

1. Qu'est-ce que c'est Train+ Expérience ?

Train+ Experience est l'offre de loisirs commune élaborée par la SNCB en collaboration avec les partenaires participants du secteur. Cette offre vous permet d'activer gratuitement Train+ pour une durée d'1 mois.

Lors de l'achat ou de la réservation d'une activité ou d'un événement auprès d'un partenaire participant, vous recevez un code SNCB unique si vous indiquez que vous envisagez de vous déplacer en train.

Train+ Experience n'est pas un titre de transport. Pour voyager en train, l'achat d'un titre de transport valable est necessaire.

Les avantages et réductions liés à Train+ peuvent être modifiés pendant la période de validité. Les conditions en vigueur au moment du voyage sont d'application.

2. Durée de validité et voyages concernés ?

- Avec le code SNCB unique, vous activez gratuitement un mois de Train+. Pendant cette période, vous bénéficiez des avantages Train+ applicables à votre profil au moment du voyage. Consultez la fiche produit TRAIN+ pour plus d'informations sur les avantages et les conditions d'utilisation.
- L'offre Train+ Experience est avant tout destinée à vous permettre de bénéficier des avantages de Train+ pour votre voyage en train vers l'événement ou l'activité du partenaire SNCB. Pendant la période de validité de Train+, vous pouvez également bénéficier de ces avantages lors de vos autres voyages en train en Belgique.

3. Pour qui et sous quelles conditions ?

- Pour bénéficier de cette offre, vous devez remplir les conditions du partenaire et réserver ou acheter l'activité concernée. Si cette possibilité est prévue dans le processus d'achat, indiquez, avant de finaliser votre achat, que vous envisagez de vous rendre à l'activité en train. Train+ Experience peut être utilisé par les différents profils éligibles à Train+ : Adultes(26-64 ans), Jeunes(0-25 ans), Seniors (+65ans) et Bénéficiaires du statut Intervention Majorée (BIM). Les avantages tarifaires auxquels le bénéficiaire a accès dépendent de votre profil.
- Aucune demande de code ne pourra être effectuée après l'achat.
- Train+ est strictement personnel, nominatif, et non cessible.
- Chaque code donne droit à un mois gratuit de Train+. Lors d'une réservation pour plusieurs visiteurs, le nombre de codes ne peut pas dépasser le nombre de billets d'entrée achetés. Un maximum d'un code peut être attribué par visiteur éligible. Le mode de distribution des codes peut varier selon le partenaire.

4. Comment obtenir et activer Train+ Expérience ?

Le code vous est distribué par le partenaire via son canal de vente ou sa communication de confirmation. Ensuite, vous pouvez activer votre code via le site internet de la SNCB ou via l'app SNCB. Votre mois gratuit de Train+ commence dès l'activation du code.

Étapes à suivre :

- Achetez ou réservez une activité auprès d'un partenaire participant ;
- Indiquez que vous envisagez de voyager en train, si cette possibilité est prévue dans le processus d'achat ;.
- Vous recevez le code SNCB transmis par le partenaire ;
- Connectez-vous à votre compte My SNCB sur sncb.be ou dans l'app SNCB. Si vous ne disposez pas encore d'un compte My SNCB, vous devez en créer un ;
- Activez le code ;
- Achetez, pendant la période de validité, un titre de transport distinct au tarif Train+ applicable en fonction de votre profil et du moment de votre voyage.

Attention : Train+ Experience est activé immédiatement au moment de l'activation du code. Il n'est pas possible d'activer le code à une date ultérieure.

5. Conditions d'utilisation de Train+ Expérience

- Grâce à Train+ Experience, vous bénéficiez gratuitement pendant un mois des avantages de Train+. Cette période débute dès l'activation du code.
- Après l'activation du code, les tickets aux tarifs Train+ peuvent être achetés sur sncb.be, dans l'app SNCB, aux automates de vente ou au guichet.
- Les tickets utilisés avec les avantages Train+ doivent respecter les conditions et les tarifs applicables au moment du voyage.
- Train+ s'applique également à la partie belge de certains trajets transfrontaliers. Par ailleurs, Train+ n'est valable que dans les trains faisant partie de l'offre de service public.
- Pour de plus amples informations veuillez-vous référer à la fiche produit « Train+ ».

6. Cas spécifiques

- Si vous possédez déjà un Train+ 1 mois actif, le code Train+ Experience prolonge sa validité d'un mois. Vous avez un Train+ d'1 an ? Vous pouvez le prolonger gratuitement d'un mois si vous activez le code au cours des 30 derniers jours de sa période de validité.
- Plusieurs codes obtenus dans le cadre d'achats auprès de partenaires participants peuvent être activés successivement sur un même compte. Les codes sont destinés à leurs bénéficiaires et ne peuvent pas être revendus, diffusés publiquement ou utilisés à des fins commerciales non autorisées.
- En cas d'annulation ou de report de l'événement, le partenaire auprès duquel vous avez acheté votre ticket vous informe de la désactivation de votre code ou des avantages Train+ activés dans le cadre de cette offre. Après cette désactivation, vous ne pourrez plus acheter de tickets aux tarifs Train+. Les tickets achetés avant la désactivation restent toutefois valables selon leurs conditions initiales, y compris lorsque le voyage a lieu après celle-ci.
- Les enfants jusqu'à 12 ans voyagent gratuitement lorsqu'ils sont accompagnés d'une personne de 12 ans ou plus ayant un titre de transport valable (maximum 4 enfants de moins de 12 ans par accompagnant, sauf si ils appartiennent à un même ménage*).

  Lorsqu'un enfant voyage seul, il doit disposer d'un titre de transport valable pour les jeunes et peut bénéficier de l'avantage Train+ Experience.

7. Comment prolonger Train+ après son mois gratuit ?

À l'issue de votre mois gratuit de Train+ Experience, vous pouvez prolonger votre abonnement Train+ pour une durée d'1 mois ou de 12 mois, conformément aux tarifs en vigueur de Train+.

8. Remboursement et aide en cas de problèmes

- Le Train+ gratuit accordé dans le cadre de Train+ Experience n'a aucune valeur monétaire remboursable et ne peut en aucun cas être converti en espèces, en bon d'achat ou en un quelconque autre avantage.
- En cas de problèmes lors de l'activation : vérifiez la saisie du code, la connexion au bon compte My SNCB, l'utilisation de sncb.be ou de l'app SNCB et l'absence d'une activation antérieure. Ne communiquez jamais publiquement votre code.
- Pour bénéficier d'un tarif Train+, Train+ doit être valide au moment de l'achat du ticket et à la date du voyage. Une activation ou prolongation ultérieure, même effectuée le même jour que l'achat du ticket, ne donne pas droit au remboursement de la différence ni à l'échange du ticket déjà acheté.
- En cas de réclamation concernant Train+ Experience, vous devez pouvoir présenter une preuve d'achat ou de réservation auprès du partenaire concerné, afin de vérifier que vous avez effectivement droit à l'offre Train+ Experience.

9. Qui est responsable de quoi ?

Dans le cadre de Train+ Experience, plusieurs parties interviennent et sont responsables de prestations distinctes.

Le partenaire auprès duquel vous achetez votre billet d'entrée est responsable :

- du billet d'accès à l'événement, à l'activité ou à l'attraction ;
- de la réservation éventuelle ;
- de la fourniture et de la bonne exécution de l'événement ou de l'activité ;
- de l'attribution initiale du code Train+ Experience.

La SNCB est responsable :

- de l'activation du code via ses canaux officiels ;
- du produit Train+ ;
- de la vente des titres de transport SNCB ;
- de la prestation de transport ferroviaire conformément aux conditions applicables.

L'achat d'un billet d'accès auprès d'un partenaire et l'achat ou l'utilisation de services de la SNCB constituent des contrats distincts et indépendants.

Par conséquent, un problème lié à l'événement ou à l'activité (notamment une modification, un report ou une annulation) n'ouvre pas automatiquement un droit au remboursement de titres de transport SNCB achetés séparément. Un remboursement éventuel des titres de transport SNCB n'est possible que dans les cas prévus par les conditions tarifaires, les conditions du produit concerné ou les conditions de transport applicables.