



SUPPORTS ELECTRONIQUES

- Supports des titres de transport électroniques achetés via sncb.be :
 - Format PDF ;
 - Carte d'Identité électronique e-ID belge
- Titres de transports électronique acheté via l'app SNCB ou via l'app d'un partenaire reconnu
- Carte émise dans le train.

1. Supports des titres de transport achetés via sncb.be

Lorsque vous achetez un titre de transport disponible à la vente en ligne sur sncb.be, vous aurez dans la plupart des cas le choix entre 2 supports : le format PDF ou votre Carte e-ID*.

Vos titres de transport achetés via sncb.be sont nominatifs, non échangeables, non cessibles, non remboursables

Format PDF :

Si vous choisissez le format PDF lors de votre achat, vous recevrez votre titre de transport dans votre navigateur et dans votre boîte mail. Vous pourrez :

- soit l'imprimer (au format A4 en couleurs ou en noir et blanc) ;
- soit le présenter au personnel habilité de la SNCB sur l'écran de votre smartphone, tablette ou ordinateur portable.

La plupart des titres de transport au format PDF émis via sncb.be à partir comportent les données suivantes :

- Logo SNCB
- Libellé du produit
- QR-code
- Le trajet : gare de départ, gare de destination
- Type de voyage : aller simple ou aller et retour
- Date du voyage (il est possible que la date de voyage soit différente pour le voyage aller et pour le voyage retour de certains titres de transport aller-retour).
- Classe de voyage
- Prix
- Prénom et nom de famille du voyageur
- Une référence aux Conditions de Transport qui sont d'application
- Date et heure de vente
- Numéro de vente et numéro de commande
- Texte juridique



Les autres titres de transport au format PDF comportent les données suivantes :

- nom et prénom du voyageur. Dans le cas d'un Group Ticket : nom et prénom du responsable de groupe
- le trajet : gare de départ, gare de destination, le type de ticket (simple ou aller-retour le même jour), date du voyage, classe ;
- le type de produit : libellé du produit, code-produit, pourcentage de réduction, prix ;
- opération de vente : numéro de contrôle, date de vente (= date de l'achat sur Internet), numéro de vente, numéro de OPA (= numéro de transaction) et code-barres ;
- une référence aux Conditions de Transport qui sont d'application;
- une photo liée à la date du voyage (elle change quotidiennement) ;
- uniquement en cas d'un Group Ticket : nombre de voyageurs et référence Grobo ;
- texte juridique.

Un titre de transport au format PDF est délivré par voyageur (par type de voyageurs dans le cas d'un Group ticket).

Si il s'agit d'un aller-retour, il est possible que votre titre de transport soit constitué de 2 tickets, chacun avec un QR-code distinct.

Si vous rencontrez des difficultés lors de l'achat de votre titre de transport, vous pouvez vous adresser au Service clientèle SNCB au numéro suivant : 02 607 30 00.

Lors d'un contrôle, présentez le PDF ainsi qu'une pièce d'identité* valable au personnel habilité de la SNCB.

Carte d'Identité électronique e-ID

Si vous choisissez votre e-ID* comme support lors de votre achat, votre titre de transport est lié à l'e-ID* via votre numéro national, mais il n'est pas physiquement chargé sur l'e-ID (un lecteur de cartes n'est donc pas nécessaire).

Vous pouvez lier des titres de transport sur une même e-ID* pour plusieurs voyageurs. Dans ce cas, les voyageurs doivent toujours voyager ensemble sur le même trajet et dans la même classe.

Lors de l'achat, vous recevrez une confirmation par mail reprenant un résumé de la commande. Cette confirmation n'est pas valable comme titre de transport.

Lors du contrôle, le voyageur doit toujours remettre son e-ID* valable et fonctionnant correctement au personnel habilité de la SNCB.

Vous, ou chaque voyageur vous accompagnant si vous avez effectué un achat groupé, êtes responsables de pouvoir présenter une pièce valable justifiant une réduction obtenue.

2. Titre de transport acheté dans l'app

Lorsque vous achetez un titre de transport via l'app SNCB ou l'app d'un partenaire reconnu, vous recevez sur votre smartphone ou votre tablette un titre de transport sous la forme d'un code QR par trajet où sont mentionnées les informations suivantes :

- dénomination du tarif ;
- code QR (ticket simple) ;
- heure actuelle mise à jour constamment ;
- date et heure d'achat ;



- code-produit ;
- numéro du ticket ;
- trajet : gare de départ et de destination ;
- prénom et nom du propriétaire du compte My SNCB avec lequel le titre de transport a été acheté;
- classe de voyage et date du voyage.

Lors de votre achat, une confirmation par mail vous est envoyée, reprenant un résumé de la commande. Cette confirmation n'est pas valable comme titre de transport.

Vos titres de transport achetés via l'app sont nominatifs, non échangeables, non cessibles, non remboursables.

Chaque achat permet d'acquérir un titre de transport pour une ou plusieurs personne(s), voyageant ensemble. Le propriétaire du smartphone sur lequel le(s) titre(s) de transport mobile est/sont acheté(s) et est/sont délivré(s), se connecte à son compte My SNCB pour procéder à l'achat. Le titre de transport est toujours valable pour le trajet, la classe et la date de voyage choisis. Les personnes voyageant ensemble peuvent être soumises à des tarifs différents. Un titre de transport est délivré pour chaque tarif, par date de validité et est nominatif.

Lors du contrôle, le propriétaire* du compte My SNCB déclarera oralement sa date de naissance ou remettra son e-ID valable et fonctionnant correctement au personnel habilité de la SNCB afin de lui permettre d'effectuer les opérations de contrôle nécessaires.

Vous, ou chaque voyageur vous accompagnant si vous avez effectué un achat groupé, êtes responsables de pouvoir présenter une pièce valable justifiant une réduction obtenue.

Présentez toujours votre titre de transport au personnel habilité de la SNCB sur un écran bien éclairé et lisible.

L'heure de consultation du titre de transport acheté via l'app doit toujours être clairement visible à côté du code QR. L'utilisateur n'est pas autorisé à écourter, modifier, rendre illisible ou transférer de quelque façon que ce soit le code QR ainsi que les données mentionnées.

La présentation d'une photo ou d'une capture d'écran d'un titre de transport dans l'application n'est pas acceptée ; seul l'affichage du titre de transport original dans l'application est valable.

3. Carte émise dans le train

Une Carte émise dans le train* peut contenir :

- une constat d'irrégularité (C 170)
- une demande de remboursement d'un ticket ou une justification concernant les tickets utilisés (C6)
- un titre de transport en trafic intérieur émis dans le train contre l'échange d'un réquisitoire, un titre de transport achetés sur le train où la vente est encore possible (transfrontalier de/vers Lille, uniquement vendu sur le territoire français ; EC Rotterdam, uniquement pour un titre de transport international).

Cette carte se présente sous la forme d'un ticket cartonné bleue sur lequel sont imprimés un code QR et une série de 9 chiffres.

Toutefois, le contenu de la Carte imprimé ne vaut pas titre de transport mais sert uniquement comme preuve d'achat. Seule la Carte originale délivrée par le personnel habilité de la SNCB vaut titre de transport.



Vous avez la possibilité de consulter/d'imprimer les formulaires de Constat ou de demande chargés sur la Carte aux guichets d'une gare belge, aux automates de vente et sur [sncb.be](https://www.sncb.be).

4. Train+

Train+ acheté via [sncb.be](https://www.sncb.be) et l'app SNCB est disponible sous forme de code QR et alphanumérique, affichable à l'écran de votre appareil électronique via votre compte MySNCB ou imprimable en PDF.