

A 201609

Editeur responsable : M. Jadot, Directeur Général SNCB Europe, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles

Amsterdam • Aachen • **Lyon** • Frankfurt • Paris
 Rotterdam • Aachen • **Lyon** • Frankfurt • Paris
 Bremen • Düsseldorf • Montpellier • **London**
 Aix-en-Provence • Strasbourg • **Wien** • Avignon
 Amsterdam • **Praha** • Metz • Berlin • Marseille • Zürich
 Roma • Lille • Basel • **Madrid** • Metz • **Köln** • Ni
 München • Milano • Hannover • Marne-La-Vallée
 Barcelona • Schiphol • Luxembourg • **Marseille**
 La Haye • Aéroport Charles-de-Gaulle • København
 Firenze • **Amsterdam** • Aachen • **Lyon** • Frankfu
 Paris • Bremen • Düsseldorf • Montpellier • **Lond**
 Aix-en-Provence • Strasbourg • **Wien** • Avign
 Rotterdam • **Praha** • Metz • Berlin • **Marseill**
 Roma • Lille • Basel • **Madrid** • M

Charte du Voyageur

Vos droits. Nos engagements.
Trains internationaux.

Mixte papier FSC



www.sncb-europe.com



Valable à partir septembre 2013.





Depuis le 3 décembre 2009, le Règlement Européen définit de façon formelle et uniforme pour toute l'Union Européenne vos droits minimaux en tant que passager ferroviaire. Ce Règlement vient compléter les textes légaux et nos conditions générales de transport qui étaient déjà d'application.

Les droits exposés dans cette brochure s'appliquent aux services de transport ferroviaires **internationaux**.

Cette brochure est éditée à titre informatif. Son but est de vous exposer les éléments essentiels de ce Règlement et de nos conditions générales et particulières de transport.

Ces textes ne sont pas repris intégralement dans cette brochure car ils sont trop volumineux et détaillés. Néanmoins, vous avez la possibilité de les consulter dans leur intégralité:

- consultez notre site www.sncb-europe.com. Au bas de la page d'accueil cliquez sur la rubrique "**Droits des passagers**".

- envoyez un courrier à: **SNCB Europe
Customer Relations**
B-EU 024 - Section 13/6
Avenue de la Porte de Hal, 40
B - 1060 Bruxelles

Pour vous assurer un voyage réussi:

- lors de l'achat, vérifiez immédiatement que vos titres de transport ont été établis selon vos instructions
- renseignez-vous sur les avantages et les conditions des formules de voyage les plus flexibles
- ayez à tout moment vos titres de transport sur vous, afin de pouvoir les présenter lors des contrôles
- veillez à être en possession des documents officiels requis (carte d'identité, passeport, visa, carte de réduction, ...)
- prévoyez un délai suffisant pour vos correspondances
- étiquetez vos bagages
- ne laissez pas vos bagages et biens personnels sans surveillance

Droit à l'information et au choix du canal d'achat

Achat d'un titre de transport.

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous informer sur les offres tarifaires et sur les horaires relatifs à nos prestations de transport et pour vous communiquer toute autre information utile, tant avant que pendant votre voyage.

Pour préparer au mieux votre voyage, ainsi que pour acheter vos titres de transport, vous avez plusieurs possibilités:

- dans les gares qui vendent des billets internationaux ou en permettent le retrait
- notre Contact Center au 070 79 79 79 (0,30€/minute)
- www.sncb-europe.com
- votre agence de voyages
- m.sncb-europe.com



L'achat à bord du train est possible mais fortement déconseillé car il en résulte presque systématiquement un prix supérieur à celui qui aurait pu être obtenu via un autre canal de vente.

Lors de votre achat, il est très important que vous preniez le temps de contrôler immédiatement vos titres de transport. Vérifiez qu'ils sont conformes à vos instructions.

Recevoir des informations horaires par GSM.

Outre les canaux d'information décrits ci-dessus, l'alliance Railteam vous propose le service **Railteam-Mobile** qui vous donne accès aux horaires de tous les trains à grande vitesse des réseaux membres de l'alliance.

Pour plus d'information, surfez sur www.railteam.eu

Horaires des trains en temps réel.

Vous pouvez également vérifier l'horaire en temps réel de votre train international direct ayant son départ et son arrivée en Belgique avec votre smartphone. Pour plus d'info rendez-vous sur m.sncb-europe.com

Informations avant le voyage.

Avant le voyage, la SNCB fournira, à votre demande, les informations suivantes en ce qui concerne les voyages pour lesquels elle propose un contrat de transport:

- les conditions générales applicables au contrat
- les horaires et conditions pour le voyage le plus rapide et pour les tarifs les plus bas
- la disponibilité, à bord ou lors de l'accès au train, d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ainsi que les voyageurs accompagnés de bicyclettes
- la disponibilité de sièges, en première et en deuxième classe, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits
- tout événement susceptible d'interrompre ou de retarder le voyage
- le type de services offerts à bord
- le lieu et la procédure pour récupérer les bagages perdus et porter réclamation

Informations pendant le voyage.

Pendant le voyage, vous serez informé:

- des services offerts à bord
- de la prochaine gare d'arrêt
- de retards éventuels
- de tout élément ayant trait à votre sécurité

Droit à un voyage en toute sécurité

Votre sécurité personnelle dans les gares et à bord des trains constitue une des priorités de la SNCB.

Nous mettons tout en œuvre pour prévenir les actes susceptibles de compromettre votre sécurité. Si vous remarquez quelque chose de suspect, contactez directement notre numéro vert **0800 30230**¹ (en Belgique) ou signalez-le au personnel d'accompagnement.

Droit à une assistance en cas de mobilité réduite

1. A quoi avez-vous droit ?

En tant que personne à mobilité réduite, vous avez droit à un accès au transport de façon non discriminatoire. Aucune forme de supplément au prix de votre titre de transport ne vous sera donc appliqué.

¹ Aucune information horaire ou produit n'est disponible à ce numéro.

Cependant, afin de nous permettre d'organiser l'aide requise, nous vous demandons de bien vouloir respecter certaines règles relatives à la réservation et à l'accompagnement.

Vous avez le droit de recevoir de l'aide pour accéder au quai et/ou le quitter ainsi que pour monter dans le train ou en descendre.
A bord, nous mettrons tout en œuvre afin de vous donner accès à tous les services offerts.

En cas de dommages à vos équipements d'assistance à la mobilité durant votre voyage, il vous sera possible d'introduire une demande d'indemnisation auprès du transporteur responsable de ce dommage.

2. Comment recevoir une aide au départ ou à l'arrivée ?

→ Quand réserver ?

Réserver de l'assistance est possible à partir de 3 mois avant votre voyage international mais toujours **après** l'achat de vos titres de transport. Nous vous recommandons d'introduire votre demande le plus rapidement possible et au plus tard 48 heures avant la date de départ de votre voyage. Nous vérifions alors si une assistance dans votre gare de départ, de correspondance et de destination est effectivement possible. Si votre demande ne peut être pleinement satisfaite, nous mettrons tout en œuvre pour vous proposer des alternatives. Cette assistance est organisée dans plus de 80 gares belges et nous nous chargeons de transmettre aux gares étrangères toutes les informations concernant votre demande d'assistance.

→ Comment réserver ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- rendez-vous sur www.sncb-europe.com (rubrique > "Pratique" > "Mobilité réduite" > "Demande d'assistance en gare pour votre voyage international") et remplissez le formulaire électronique
- contactez notre Call Center au 070 79 79 79 (0,30 € / min.)

Si, pour des raisons logistiques (matériel inadapté, personnel indisponible...), il nous est impossible de vous accorder l'assistance souhaitée, vous pouvez annuler votre voyage et renvoyer les billets déjà achetés au service Customer Relations (voir adresse p. 8) afin d'en obtenir le remboursement. Vous pouvez également demander à recevoir par écrit les raisons de ce refus. Une réponse vous sera transmise dans un délai de 5 jours ouvrables.



→ Où trouver plus d'information ?

Toutes les informations pratiques pour préparer votre voyage sont disponibles :

- sur www.sncb-europe.com (rubrique > "Pratique" > "Mobilité réduite")
- dans la brochure dédiée "Service d'assistance aux personnes à mobilité réduite" disponible sur www.sncb.be. Cette brochure est également téléchargeable en format adapté. Pour obtenir la version braille, adressez un mail à assistance@sncb.be

Droit lors de perturbations pendant le voyage

1. A quoi avez-vous droit ?

→ Si votre train est annulé ou s'il est probable qu'il aura plus de 60 minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport

Deux possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez renoncer au voyage :
 - revenez alors immédiatement à votre gare de départ
 - et demandez le remboursement de votre voyage
- Vous pouvez poursuivre votre voyage :
 - avec un train de la même entreprise ferroviaire
 - par l'itinéraire prévu ou via un autre itinéraire
 - sous des conditions de transport ferroviaire similaires
 - immédiatement, à votre meilleure convenance

N.B.

- Vous n'avez pas droit à un remboursement si vous avez été informé du retard avant d'acheter votre titre de transport ou si le retard devient inférieur à 60 minutes lors de la poursuite de votre voyage avec un autre train.
- Plusieurs entreprises ferroviaires se sont unies pour former l'alliance Railteam, afin de faciliter vos voyages à bord des trains à grande vitesse à travers l'Europe dont notamment Eurostar, Thalys, etc. Lorsqu'un de ces trains a un retard important, vous pouvez continuer votre voyage avec un train à grande vitesse d'une autre entreprise ferroviaire également membre de cette alliance. Dans ce cas, prenez contact avec le personnel des guichets ou du Travel Center de la gare, car les trains à grande vitesse sont à réservation obligatoire. Le logo Railteam vous guidera en gare vers le point d'information le plus approprié.

Pour en savoir plus au sujet de l'alliance Railteam, surfez sur www.railteam.eu

→ Si vous arrivez à destination avec du retard

Vous avez droit à une indemnisation :

- 25% du prix du titre de transport (trajet simple) si le retard est d'une durée comprise entre 60 minutes et 119 minutes
- 50% du prix du titre de transport (trajet simple) si le retard est de 120 minutes ou plus

N.B.

- Aucune indemnisation ne sera versée si elle s'avère inférieure à 4€.
- Des conditions particulières sont appliquées pour les produits de type Pass (InterRail, Eurail...). Vous trouverez ces conditions auprès de votre vendeur ou consultez le texte complet de nos conditions sur www.sncb-europe.com
- Vous n'avez pas droit à une indemnisation si vous avez été informé du retard avant d'acheter votre titre de transport ou si le retard devient inférieur à 60 minutes lors de la poursuite de votre voyage avec un autre train.
- Un transporteur peut décider d'appliquer un système d'indemnisation plus avantageux. Ceci est souvent le cas pour les trains à grande vitesse (Thalys, Eurostar, TGV...). Pour vous informer à ce sujet, reportez-vous aux informations fournies par le transporteur.



→ S'il vous est impossible d'atteindre votre destination le jour même en raison d'une correspondance manquée

Si vous manquez votre correspondance à cause du retard de votre train international et que pour cette raison vous ne pouvez plus arriver à destination le jour même, vous avez droit à l'indemnisation de vos frais raisonnables d'hébergement ainsi que des frais encourus pour avertir vos proches ou les personnes qui vous attendent à l'arrivée. Dans le but de vous aider, la SNCB a conclu des contrats avec divers hôtels, que le personnel des guichets ou du Travel Center de la gare peut contacter. Il en va de même pour les sociétés de taxi, dont le service vous sera proposé lorsque le coût de cette prestation est inférieur aux frais occasionnés par l'hébergement.

Cette assistance ne devra toutefois pas vous être offerte si le retard fait suite à des circonstances externes au transport ferroviaire, à votre propre faute ou au fait d'un tiers.

→ Si vous n'êtes pas satisfait de la qualité du service

Nous aspirons sans cesse à améliorer la qualité de notre service: votre satisfaction est la nôtre ! Aussi, si vous avez une requête particulière en rapport avec votre voyage, faites-le nous savoir. Toute demande ou suggestion est prise en considération, fait l'objet d'un examen approfondi et est suivie d'une réponse.

2. Comment introduire votre demande ?

→ Trois possibilités s'offrent à vous :

- remplissez le formulaire de contact. Vous le trouverez au guichet des 81 gares belges qui vendent les billets internationaux ou en permettent le retrait.
- envoyez-nous une lettre explicative.
- complétez le formulaire web sur notre site www.sncb-europe.com (rubrique: "Pratique" > "Contactez-nous").
Dans les cas où cela se justifie, joignez vos titres de transport originaux et conservez-en une copie jusqu'à la clôture de votre dossier.
Introduisez votre demande dans les 90 jours qui suivent la fin du voyage.

→ A qui adresser votre demande ?

- remettez le formulaire au guichet d'une gare
OU
- envoyez votre requête par la poste à :

SNCB Europe
Customer Relations
B-EU 024 - Section 13/6
Avenue de la Porte de Hal, 40
B - 1060 Bruxelles



N.B.

- Vos plaintes peuvent nous être adressées dans une des langues suivantes : français, néerlandais, anglais ou allemand.
- Dans l'éventualité de prestations de transport qui impliquent plusieurs transporteurs ferroviaires, par exemple en prenant successivement des trains relevant de transporteurs distincts, vous avez le choix d'adresser votre plainte auprès de l'un d'eux, à votre meilleure convenance.
Afin d'éviter toute perte de temps, nous vous conseillons toutefois de contacter l'entreprise ferroviaire auprès de laquelle vous avez acheté vos titres de transport.

3. Dans quel délai recevrez-vous une réponse ?

- Vous recevrez une réponse motivée dans un délai d'un mois suivant le dépôt de votre demande.
- Pour les cas complexes concernant la qualité du service, vous recevrez une réponse dans un délai pouvant atteindre trois mois suivant le dépôt de votre demande. Néanmoins, dans le délai d'un mois, vous recevrez toujours un accusé de réception.

L'indemnisation éventuelle peut s'effectuer sous forme de bons ou, si vous en faites la demande, par versement sur un compte bancaire ou en créditant votre carte de crédit.

4. Comment est établi votre retard ?

→ Vous empruntez un seul train

Votre retard est représenté par la différence entre l'heure à laquelle vous deviez arriver d'après l'horaire publié et l'heure de votre arrivée réelle ou prévue. En cas de travaux, les horaires de substitution qui ont fait l'objet d'une annonce préalable sont les horaires de référence.

→ Vous empruntez deux ou plusieurs trains en correspondance

Dans ce cas, c'est le principe de contrats de transport séparés qui est appliqué. Concrètement, cela signifie que, lors d'un voyage où plusieurs transporteurs ferroviaires interviennent, chaque transporteur ferroviaire ne sera responsable que pour la partie du voyage qui le concerne, que vous possédiez un ou plusieurs titres de transport.

Cette règle est également valable pour les titres de transport "toute gare belge" où un train national et un train à grande vitesse sont vendus ensemble. Dans ce cas, la prestation de transport en service intérieur sur le réseau belge n'est aucunement liée à la prestation de transport en service international pour le calcul du/des retard(s).

Les membres de l'alliance Railteam ont toutefois conclu des accords particuliers vous permettant d'emprunter sans frais supplémentaires et moyennant un minimum de formalités le premier train à grande vitesse suivant.

5. Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande ?

Lorsque vous jugez que votre plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante par le Customer Relations, vous avez la possibilité de vous adresser au Médiateur.

Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires

Cantersteen 4
B - 1000 Bruxelles

tél.: +32 (0) 2 525 40 01
fax: +32 (0) 2 525 40 10
E-mail: mediateur@sncb.be
site: www.ombudsmanrail.be



6. Autorité de surveillance

Dans chaque Etat membre de l'Union Européenne, une autorité de surveillance est désignée. En Belgique il s'agit du SPF Mobilité et Transport. Elle a pour mission de veiller à l'application correcte des dispositions du Règlement Européen n°1371/2007 par les entreprises ferroviaires.

Vous pouvez adresser une demande à cette instance dans 2 cas :

- si, après le traitement de votre dossier par le Customer Relations, vous jugez que les dispositions de ce Règlement ont été mal appliquées
- si vous n'avez pas reçu de réponse de la part de la SNCB dans un délai d'un mois

SPF Mobilité et Transports
Droits passagers ferroviaires
Rue du Progrès, 56
B - 1210 Bruxelles

E-mail: PRS.DPF@mobilite.fgov.be
fax: +32 (0) 2 277 40 74

Responsabilités

Votre sécurité figure parmi nos priorités permanentes. Nous mettons quotidiennement tous les moyens en œuvre pour assurer une sécurité optimale lors de vos déplacements.

En cas d'accident corporel en cours de transport, des mesures spécifiques sont prévues.

→ Responsabilité en cas de dommages corporels

Un dédommagement est dû en cas de décès ou de blessures si la responsabilité incombe à l'entreprise ferroviaire.

→ Versement d'avances

En cas de décès ou de blessure à bord d'un train assuré par la SNCB, celle-ci versera une avance pour couvrir des besoins économiques immédiats au plus tard quinze jours après l'identification de la personne ayant droit à une indemnisation.

En cas de décès, l'avance n'est pas inférieure à 21.000 €.

Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et l'avance peut être déduite de toute somme due ultérieurement à titre d'indemnisation. Son remboursement en sera demandé s'il s'avérait que les blessures ou le décès ont été causés par la faute ou la négligence du voyageur.

Avez-vous encore des questions ?

Nous sommes à votre écoute.

SNCB Europe
Customer Relations
B-EU 024 - Section 13/6
Avenue de la Porte de Hal, 40
B - 1060 Bruxelles
www.sncb-europe.com