

# Charte du VOYAGEUR



## VOS DROITS. NOS ENGAGEMENTS. TRAINS INTERNATIONAUX.

Valable à pd janvier 2015

Bien plus qu'un billet de train



SNCB

Europe

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 transports 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](http://www.sncb-europe.com). Cliquez sur « *Menu* » ensuite sur « *Pratique* » et enfin sur la rubrique « *Droits des passagers* »;

- Envoyez un courrier à:

**SNCB Europe**  
**Customer Relations**  
B-EU.015 - Section 13/6  
Avenue de la Porte de Hal, 40  
B - 1060 Bruxelles

#### **QUELQUES CONSEILS 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

## 1 Achat d'un titre de transport.

Nous mettons tout en œuvre pour vous informer sur nos offres tarifaires et sur nos horaires ainsi que 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)
- Sur **www.sncb-europe.com**
- Dans votre agence de voyages
- Sur **m.sncb-europe.com** pour votre ticket mobile



L'achat d'un titre de transport à bord du train est possible mais fortement déconseillé car le prix sera presque systématiquement plus élevé que celui que vous auriez 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.

## 2 Recevoir des informations horaires via smartphone.

Outre les canaux d'information décrits ci-dessus, l'alliance Railteam vous propose le service **Railteam-Mobile**. Celui-ci vous donne accès aux horaires de tous les trains à grande vitesse des réseaux membres de l'alliance par le biais de l'application Rail-Team sur votre smartphone. Pour plus d'informations, surfez sur [www.railteam.eu](http://www.railteam.eu)

## 3 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'informations, rendez-vous sur [m.sncb-europe.com](http://m.sncb-europe.com)

#### 4 Informations AVANT le voyage.

Avant votre voyage, SNCB fournira, sur demande, les informations suivantes concernant 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 le tarif le plus intéressant;
- L'équipement disponible à bord ou lors de l'accès au train pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, ainsi que pour les voyageurs en possession d'un vélo;
- La disponibilité des places assises, en 1<sup>ère</sup> et en 2<sup>ème</sup> classe, ainsi que des couchettes et des places assises dans les trains de nuit;
- Tout événement susceptible d'interrompre ou de retarder le voyage;
- Le service offert à bord;
- Le lieu et la procédure pour récupérer les bagages perdus et pour introduire une réclamation.

#### 5 Informations PENDANT le voyage.

Pendant le voyage, vous serez informé:

- Des services offerts à bord
- De la prochaine gare d'arrêt
- De retards éventuels
- Des informations utiles concernant 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 30 230**<sup>1</sup> (en Belgique) ou signalez-le au personnel d'accompagnement.

<sup>1</sup> Aucune information horaire ou produit n'est disponible à ce numéro.

# DROIT À UNE ASSISTANCE EN CAS DE MOBILITÉ RÉDUITE

## 1 À 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 appliquée.

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

Vous avez le droit de recevoir une assistance pour accéder au quai et/ou le quitter ainsi que pour monter à bord du train ou d'en descendre.

À bord, nous mettrons tout en œuvre afin de vous donner accès à tous les services offerts.

En cas de dommages à votre équipement d'assistance à la mobilité durant votre voyage, vous pouvez 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 une 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 131 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](http://www.sncb-europe.com) (« Menu » > « Pratique » > « Préparation du voyage » > « Voyageurs à 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 dans cette brochure) 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'informations ?

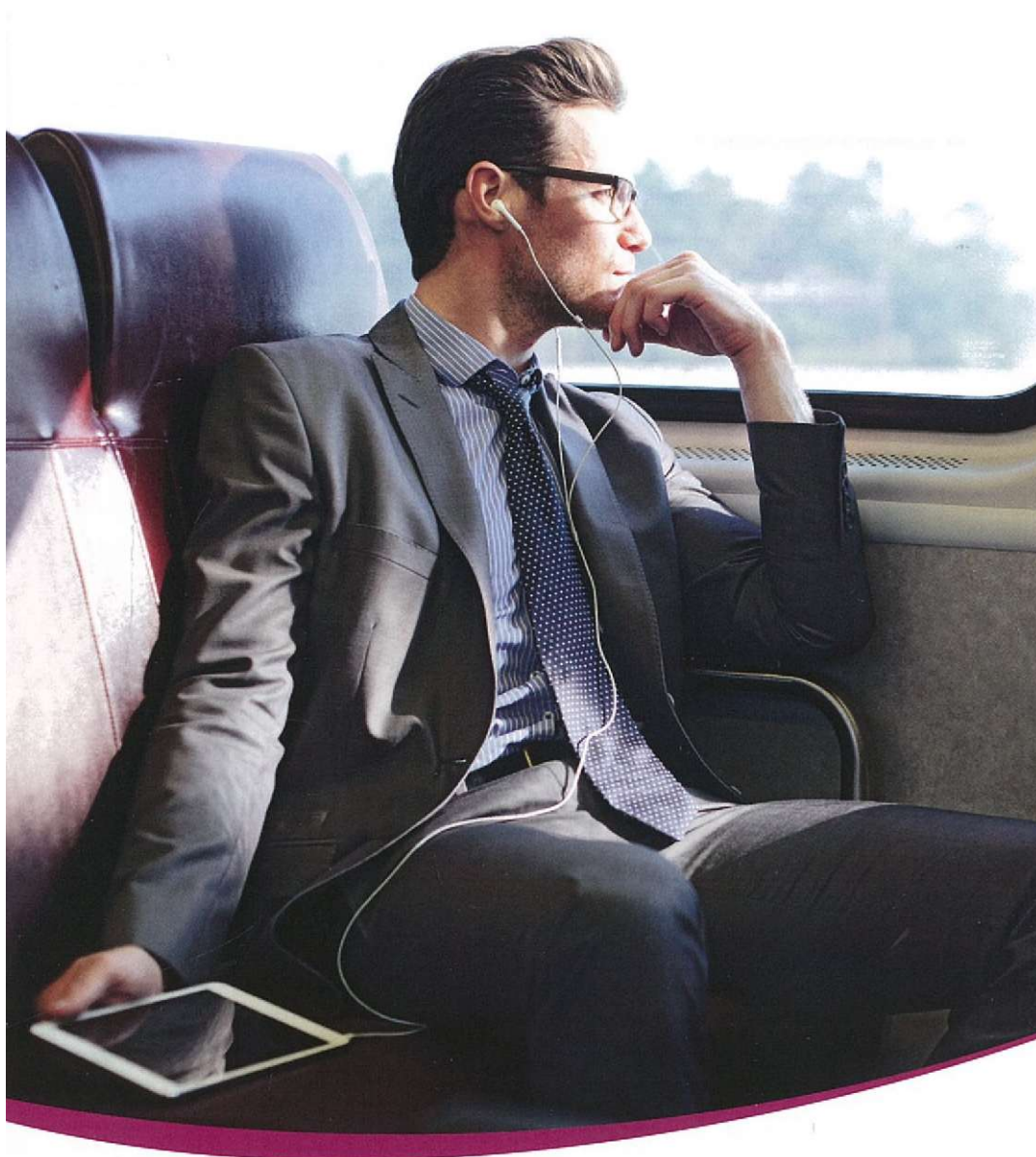
Toutes les informations pratiques pour préparer votre voyage sont disponibles :

- Sur [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com) (« Menu » > « Pratique » > « Préparation du voyage » > « Voyageurs à mobilité réduite »);
- Dans la brochure dédiée « Service d'assistance aux personnes à mobilité réduite » disponible sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be). Cette brochure est également téléchargeable en format adapté. Pour obtenir la version braille, adressez un mail à [assistance@sncb.be](mailto:assistance@sncb.be).

# PRÉCAUTIONS

## À PRENDRE AVANT DE VOYAGER

Pour votre confort et votre facilité, nous vous conseillons de toujours prévoir un délai de correspondance suffisant si votre voyage se constitue de plusieurs trains. Le planificateur d'horaires vous propose un trajet idéal. Tenez compte d'éléments personnels (vous voyagez un jour de pointe, vous connaissez mal la gare où a lieu la correspondance, vous emportez de nombreux bagages, vos déplacements sont ralentis par un handicap, ...) pour vous garantir une marge de sécurité.



De manière générale, les horaires qui vous sont communiqués sont les heures de départ, auxquelles le train démarre effectivement. Néanmoins, cette règle diffère selon les trains. Les portes de TGV® et de Thalys se ferment 2 minutes avant l'heure communiquée. Pour Eurostar, l'enregistrement obligatoire doit avoir lieu au moins 30 minutes avant le départ. Prévoyez donc d'arriver à la gare suffisamment à l'avance.

# DROIT LORS DE PERTURBATIONS PENDANT LE VOYAGE

## 1 À 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**

Dans ce cas, deux possibilités :

- Vous pouvez renoncer à votre 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 ou 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, TGV® et ICE).  
Lorsqu'un des trains de l'alliance a un retard important, vous pouvez poursuivre votre voyage vers votre destination finale avec le prochain train à grande vitesse dans lequel il y a des places disponibles. En effet, la plupart des trains à grande vitesse sont à réservation obligatoire.  
Dans ce cas, prenez contact avec le personnel des guichets ou du Travel Center de la gare. 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](http://www.railteam.eu).





→ **Si vous arrivez à destination avec du retard**

Dans ce cas, vous avez droit à une indemnisation :

- 25% du prix du titre de transport (uniquement sur la partie du train en retard) si le retard est d'une durée comprise entre 60 minutes et 119 minutes ;
- 50% du prix du titre de transport (uniquement sur la partie du train en retard) 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](http://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, ...). 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, nous organisons votre hébergement et veillons à ce que vous puissiez 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 vous sera toutefois pas offerte si le retard fait suite à des circonstances externes au transport ferroviaire, de votre propre faute ou au fait d'un tiers.

Cette assistance ne vous sera pas offerte si vous n'étiez pas préalablement en possession d'un titre de transport pour la totalité de votre voyage.

→ **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](http://www.sncb-europe.com) (« Menu » > « Pratique » > « Contactez-nous »).

Introduisez votre demande dans les 90 jours qui suivent la fin du voyage. Seul un formulaire entièrement et correctement complété et muni des billets originaux et/ou tout autre document utile sera considéré comme valable.

### → À 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.015 - 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 votre retard est-il établi ?

##### → 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 transports 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](mailto:mediateur@sncb.be)  
site: [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be)



## 6 Autorité de surveillance.

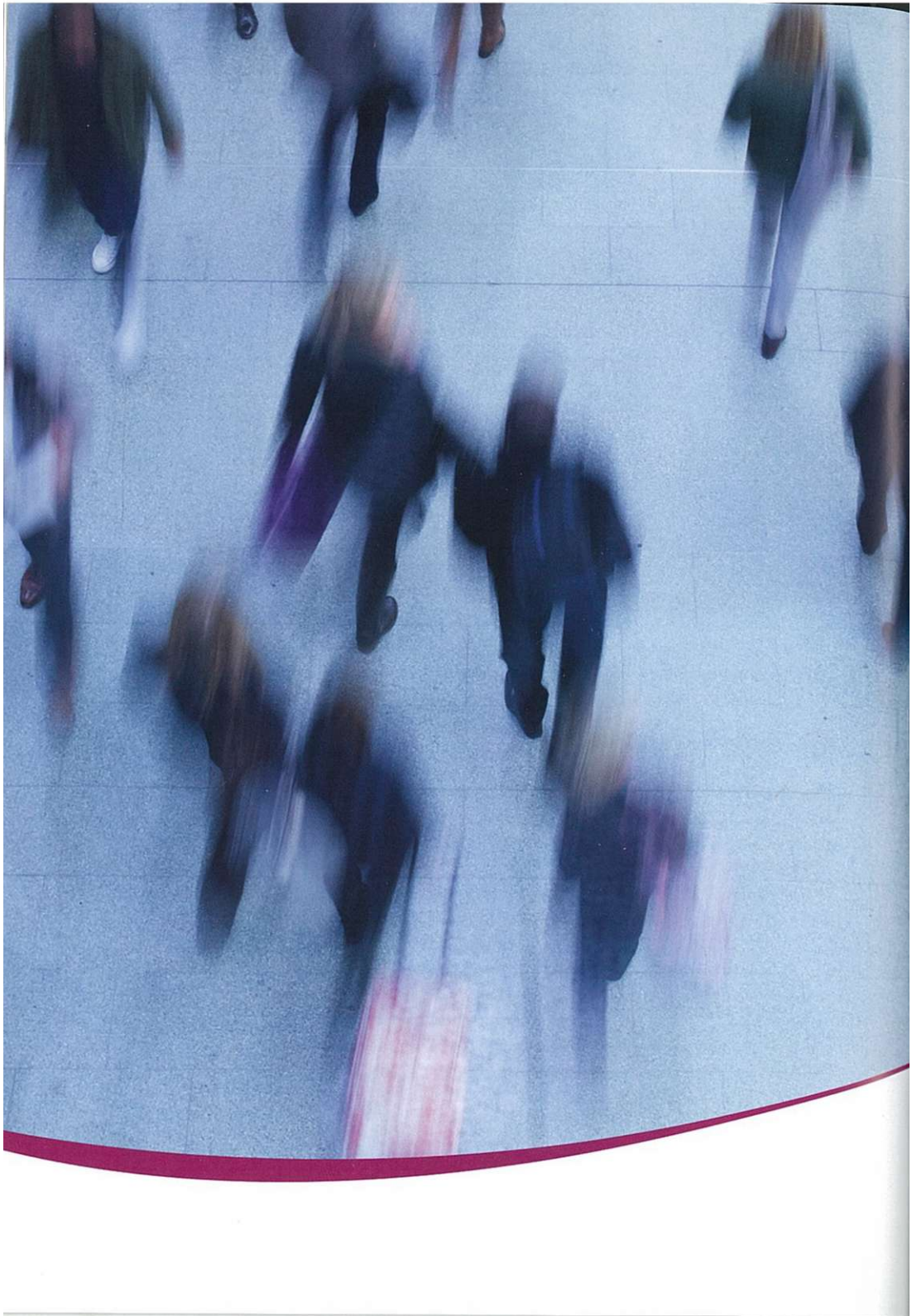
Dans chaque Etat membre de l'Union Européenne, une autorité de surveillance est désignée. En Belgique il s'agit du SPF Mobilité et Transport. Elle a pour mission de veiller à l'application correcte des dispositions du Règlement Européen n°1371/2007 par les entreprises ferroviaires. Vous pouvez adresser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

Vous pouvez nous les transmettre au moyen du formulaire à votre disposition sur notre site web [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com) (« Menu » > « Pratique » > « Contactez-nous »)

Nous sommes aussi à votre écoute. Posez-les nous en envoyant un courrier à:

**SNCB Europe**  
**Customer Relations**  
B-EU.015 - Section 13/6  
Avenue de la Porte de Hal, 40  
B - 1060 Bruxelles  
[www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)

# SNCB EUROPE

## POINTS DE VENTE



[www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)



Application mobile > [m.sncb-europe.com](http://m.sncb-europe.com)



Contact Center SNCB Europe > 070 79 79 79 (0,30 €/min)  
Contact Center Special Products > 070 79 79 70 (0,30 €/min)  
Contact Center Groupes > 070 79 79 81 (0,30 €/min)



28 gares SNCB avec offre internationale



Agences de voyages agréées par SNCB Europe

En dépit de l'attention apportée à la réalisation de cette brochure, il est possible qu'y subsistent des fautes de frappe, erreurs ou omissions pour lesquelles notre responsabilité ne peut être engagée. Ne pas jeter sur la voie publique.

Ed. Resp.: Michel Jadot - SNCB Europe av. de la Porte de Hal 40 - 1060 Bruxelles



Bien plus qu'un billet de train



SNCB

Europe