



Guide du Voyageur

Edition 2011

Destination mieux



SNCB

Mobility



7 - 14 > Temps libres



17 - 22 > Jeunes



23 - 28 > Voyages professionnels



30 - 36 > Train + Transport régional



38 - 46 > Informations générales



Bien préparé à votre voyage

Voyager décontracté, cela nécessite une bonne préparation. C'est pourquoi nous vous offrons dans ce Guide du Voyageur, un aperçu clair de l'ensemble de nos formules de voyage réparties en quatre chapitres : Temps libres, Jeunes, Voyages professionnels et Train + transport régional.

Vous souhaitez faire du shopping en ville, participer aux festivals d'été, rejoindre chaque semaine votre kot ou vous rendre journalièrement à votre travail : il y a toujours une formule train qui vous convient en fonction de votre situation de voyage.

Pour planifier votre voyage, vous pouvez recourir aux " Train Info Services ". Grâce à eux, vous aurez en tout temps et en tout lieu accès aux informations les plus récentes, même en cours de route. Découvrez vite ces nouveaux services au fil des pages qui suivent !

Pour tout renseignement complémentaire ou pour un conseil personnalisé, il vous est en outre loisible de vous adresser au personnel SNCB Mobility, en gare comme dans le train ou au numéro 02/528 28 28 !

Où acheter votre titre de transport ?

En gare

Dans la plupart des gares vous pouvez acheter des titres de transport. Il est déjà possible de les acheter 31 jours avant la date prévue du voyage. Vous pouvez aussi acquérir un titre de transport dans une gare autre que votre gare de départ.

Aux distributeurs automatiques de billets

Durant les heures d'ouverture de la gare, vous pouvez y acheter vos titres de transport et payer avec votre carte Bancontact. Les distributeurs automatiques permettent également de valider votre Carte Train en quelques clics.



Ticket on line

Vous pouvez acheter vos billets en ligne via internet (jusqu'à 31 jours avant la date du départ) et même les imprimer chez vous (ou les placer sur votre carte d'identité électronique). Surfez sur www.sncb.be et découvrez ce service à la rubrique "Ticket on line".

Remarque: il est également possible d'acheter des validations de Cartes Train via "Ticket on line". Vous épargnez ainsi un temps précieux.

Dans le train

Vous n'avez pas réussi à acheter un titre de transport avant le voyage ? Avertissez l'accompagnateur de train avant d'embarquer ou le plus vite possible après le départ du train. Sinon, vous serez considéré comme étant un voyageur sans titre de transport valable.

Attention :

- Un billet acheté à l'accompagnateur coûte toujours plus cher, sauf si vous partez d'un point d'arrêt non gardé (pas de vente de billets) ou d'une gare où les guichets sont fermés.
- Dans le train, seuls les billets sont commercialisés, pas les Cartes Train ni les Pass.

Chez votre libraire

Certaines librairies commercialisent des cartes multivoyages Key Card, Go Pass 10 ou Rail Pass, au même prix que dans les gares. Vous trouverez la liste complète de ces libraires sur www.sncb.be.

Chèques verts

Le train est le moyen de transport écologique par excellence. Par exemple, un train de voyageurs circulant en heures de pointe rejette jusqu'à 15 fois moins de CO₂ qu'une voiture individuelle. Vous pouvez payer vos billets et Pass (excepté les abonnements) avec les « chèques verts » Ecocheque de Edenred et Eco Pass de Sodexo. Ils peuvent être utilisés uniquement pour des achats aux guichets de gares belges. Les titres de transport payés entièrement ou en partie avec un ou plusieurs « chèques verts » ne sont pas remboursables.

Train Info Services

Avec les Train Info Services vous disposez d'une information précise et d'une mise à jour en permanence. Il vous suffit simplement de choisir le service qui vous convient le mieux.

ONLINE

Planificateur de voyages

Via le Planificateur de voyages sur www.sncb.be, vous trouverez le trajet le plus rapide de porte à porte. Consultez, en outre, les horaires en temps réel.

Widget

Vous voulez intégrer le Planificateur de voyages sur votre page personnelle iGoogle ou My Yahoo ? Alors, téléchargez vite le widget sur www.sncb.be.

Trains au départ/à l'arrivée

Consultez, en temps réel, les heures de départ et d'arrivée des trains pour une gare spécifique.

SUR VOTRE GSM/SMARTPHONE

SMS 2828

Vous souhaitez recevoir, par sms, des informations horaires sur les 3 prochains trains du jour pour un itinéraire déterminé ?

1re étape: votre inscription en quelques secondes

- Envoyez F par sms au 2828;
- SMS 2828 vous renvoie instantanément les conditions d'utilisation;
- acceptez-les en envoyant ok au 2828.

L'inscription s'effectue une seule fois et coûte € 0,60 (2 sms envoyés et 2 sms reçus).



2e étape: votre consultation d'horaires

Envoyez un sms avec la structure suivante au 2828 : gare de départ espace gare d'arrivée
(Par exemple : ath bruxellesmidi)

Vous recevrez un sms en retour avec les horaires **en temps réel**¹ (retard, suppression) des 3 prochains trains les plus rapides par rapport à votre requête.

Le coût par sms est de € 0,15 (envoyé ou reçu).

SMS 2828 permet également :

- de spécifier une heure pour un départ différé dans la journée.
Dans ce cas, envoyez : gare de départ espace gare d'arrivée espace hhmm
(Par exemple : ath bruxellesmidi 1630)
- d'obtenir plus de détails pour l'un des 3 itinéraires proposés dans le sms de réponse. Dans ce cas, envoyez 1, 2 ou 3 au 2828.

¹ Si disponible auprès d'Infrabel.

m.sncb.be

Avez-vous un gsm ou smartphone avec internet mobile? Surfez sur m.sncb.be et recevez des infos sur votre voyage de porte à porte avec les horaires des trains en temps réel, des cartes précises et bien d'autres informations utiles.

Train Info on Iphone/Android

Le planificateur de voyages multimodal qui vous fournit des infos trains en temps réel et localise votre position via gps. Disponible gratuitement dans l'App Store ou l'Android Market.



My Train Info

Ce service gratuit vous informe par votre gsm des éventuels problèmes rencontrés par un de vos trains (retards, suppressions ou détournements). Plusieurs alternatives peuvent vous être proposées. Inscrivez-vous sur My SNCB sur www.sncb.be. Ce service est réservé exclusivement aux abonnés.

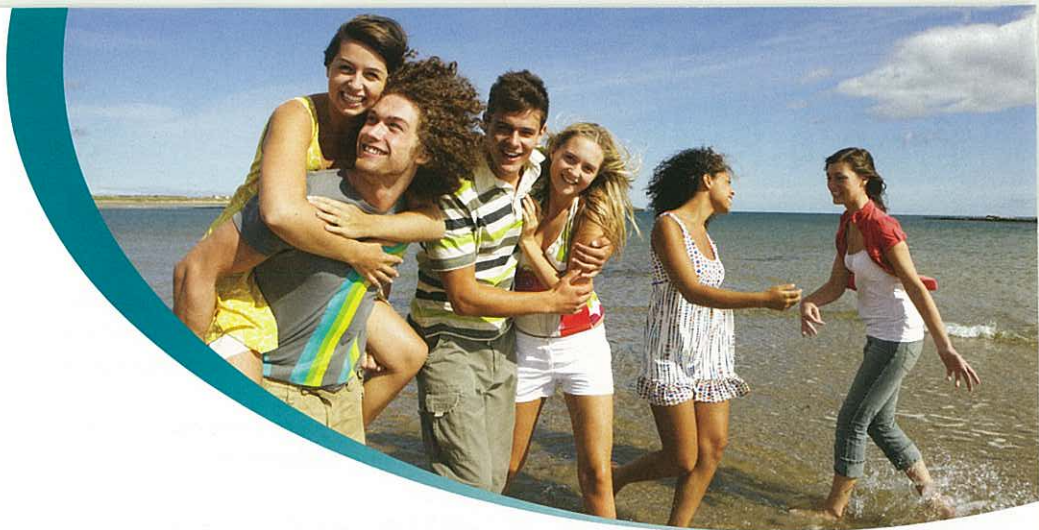
AUTRES

Brochures

L'Indicateur, la brochure « Relations IC-IR » ou les dépliant de ligne vous donnent un aperçu détaillé des horaires. Ces brochures sont disponibles en gare.

Le personnel de SNCB Mobility est toujours à votre disposition

Pour toutes questions, vous pouvez vous renseigner auprès du personnel de SNCB Mobility en gare ou dans les trains. Vous pouvez également contacter un de nos collaborateurs au numéro d'info 02 528 28 28 (chaque jour de 7h00 à 21h30).



Temps libres

- 8 > Free 4 Kids**
- 8 > Billet Standard et Carte de 10 voyages**
- 9 > Billet Week-end**
- 9 > Billet Seniors**
- 10 > B-Excursions**
- 10 > Découverte de villes touristiques**
- 11 > Billets avec réduction sociale**
- 12 > Tarif Groupe**
- 14 > Vers l'aéroport**
- 15 > Rail Pass**
- 15 > Key Card**
- 16 > Des idées de cadeau**

Free 4 Kids

Jusqu'à 4 enfants voyagent gratuitement !



Les familles sont chouchoutées : 4 enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement s'ils sont accompagnés d'un voyageur payant de plus de 12 ans.

Et cela tous les jours, à tout moment de la journée, en première comme en seconde classe !

Une bonne façon de s'évader en Belgique à moindre frais.

N'oubliez toutefois pas d'emporter un document valable prouvant l'âge du/des enfant(s), même si aucun titre de transport n'est exigé pour lui/eux.

Billet Standard *et Carte de 10 voyages*

Le **Billet Standard** est le billet de train classique, disponible aussi bien en 2e qu'en 1re classe, pour un trajet simple comme pour un voyage aller et retour. Ce billet est valable sur un trajet bien déterminé à la date mentionnée sur le billet.

Vous voyagez à l'intérieur d'une zone tarifaire ? Ce billet vous permet de voyager toute la journée comme vous voulez entre les gares d'une même zone. Pour en savoir plus sur les zones tarifaires, surfez sur www.sncb.be.

Le Billet Standard peut également être combiné avec le transport régional (TEC, STIB et De Lijn). Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 30 et 31.

Il vous arrive de temps en temps de parcourir un même trajet en train ?

Prenez alors une **Carte de 10 voyages** et vous payerez en une fois le prix de dix trajets simples. Cette carte est disponible pour quasiment tous les types de billets possibles.

Billet Week-end

Voyagez le week-end à -50% !

Vous effectuez un voyage aller et retour pendant un même week-end ? Vous pouvez partir dès le vendredi soir (19 h). Les retours sont possibles le vendredi après 19 h, le samedi ou le dimanche. Grâce au Billet Week-end, vous bénéficiez d'une réduction de 50% sur le prix du Billet Standard.

Le Billet Week-end vous permet d'effectuer le voyage de retour en repartant d'une gare autre que celle de destination à l'aller, à condition de le demander expressément lors de l'achat de votre billet.

Néanmoins, ceci n'est toutefois pas possible à l'achat d'un Billet Week-end via internet.

Si votre destination est une gare du littoral, vous pouvez effectuer le trajet retour au départ de toute autre gare de la côte, sans aucune formalité. Mais à l'aller, vous devez toutefois vous rendre à la gare du littoral mentionnée sur votre billet.

Au cours des week-ends prolongés ou des jours fériés, vous profitez encore plus du Billet Week-end. Vous trouverez la liste complète des week-ends prolongés et des jours fériés sur www.sncb.be ou dans le dépliant spécial « Le Billet Week-end / Le Billet Seniors - calendriers de validité pour 2011 » disponible en gare.

Billet Seniors

Les voyages entretiennent la jeunesse !

Vous avez 65 ans ou plus ? Grâce à notre Billet Seniors, vous pouvez effectuer le même jour, pour la modique somme de € 5,20 en 2e classe et de € 12,00 en 1re, un aller et retour entre deux gares belges au choix.

En semaine, vous pouvez prendre le départ muni de ce billet à partir de 9 h. Le samedi et le dimanche, vous partez quand vous voulez. Ce billet n'est toutefois pas valable les week-ends de juillet et août.

Le calendrier de validité du Billet Seniors est repris dans le dépliant spécial « Le Billet Week-end / Le Billet Seniors - calendriers de validité pour 2011 » disponible en gare.



B-Excursions

Plaisirs et réductions : tout est compris !



SNCB Mobility a mis au point de très séduisantes formules all-in avec toute une série de partenaires. Le voyage en train, l'accès

aux attractions et le transport terminal éventuel en tram, métro ou bus, tout est compris.

Plus d'info sur notre gamme des B-Excursions dans notre brochure spécifique "Découvertes et Sensations" disponible en gare à partir du 1 avril 2011 ou sur www.sncb.be.

Outre nos B-Excursions permanentes, nous vous proposons également des B-Excursions temporaires.

Ce sont des formules d'excursions d'un jour all-in pour des expositions, des foires ou des événements temporaires, que vous pouvez découvrir dans notre brochure trimestrielle disponible en gare ou sur www.sncb.be.

Découverte de villes touristiques

Avantages pour le client SNCB Mobility sur présentation du billet de train ou du Pass

Partez à la découverte de nos plus belles villes. En train, c'est doublement avantageux !

Non seulement vous voyagez moins cher grâce à nos formules avantageuses, mais en plus, votre billet de train vous permet de bénéficier de toute une série de réductions et d'avantages dans votre ville préférée. Sur simple présentation de votre billet ou

de votre Pass, vous recevrez une réduction - de 1 ou 2 euros, voire même plus - à l'entrée de nombreux musées et lieux touristiques.

L'offre complète avec les villes et les avantages est reprise dans la nouvelle brochure "Découvertes et Sensations", disponible en gare à partir du 1er avril 2011. Sur www.sncb.be notre offre est constamment renouvelée. Profitez-en.

Billets avec réduction sociale

Si vous possédez une carte avec réduction sociale, vous gagnez à voyager en train

Carte de réduction Familles Nombreuses

Si vous êtes en possession d'une Carte de réduction Familles Nombreuses, vous bénéficiez d'une réduction de 50% sur le prix du billet en 1re ou 2e classe. Les enfants en possession d'une Carte de réduction Familles Nombreuses voyagent gratuitement en 1re ou 2e classe, à condition d'être accompagnés (si non accompagnés : réduction de 50%).

La carte de réduction est accordée aux parents ou aux partenaires, ainsi qu'à leurs enfants à charge pour autant qu'ils résident en Belgique (résidence principale) et qu'ils comptent au moins 3 enfants bénéficiant d'allocations familiales. A condition de réunir certaines conditions, les familles recomposées ont également droit à une carte de réduction (un contrat de cohabitation n'étant pas exigé).

Cette carte peut être demandée à la gare qui dessert votre domicile. Vous trouverez naturellement le formulaire requis dans votre gare ou téléchargez-le sur www.sncb.be (Belgique/Tarifs/Réductions spéciales/Familles Nombreuses).

Carte de réduction Intervention majorée

Les détenteurs d'une Carte de réduction Intervention majorée bénéficient de 50% de réduction en 2e classe. Contre remise d'une attestation originale de votre mutuelle vous pouvez obtenir gratuitement la carte de réduction dans la gare de votre choix.



Autres réductions

Vous avez une carte de réduction qui n'est pas reprise dans le Guide du Voyageur ? Surfez sur www.sncb.be, où vous trouverez un aperçu détaillé de toutes nos réductions sociales.

Tarif groupe

Il n'y a pas plus simple ni plus avantageux pour voyager en groupe

70% de réduction sur le prix standard

Les groupes comptant au moins 15 personnes payantes bénéficient d'une réduction de 70% sur le prix standard. C'est ainsi que de la côte jusqu'en Ardennes, vous ne payerez jamais plus de € 4,80 par voyage simple et par personne en 2e classe.



Réservation gratuite et places assises garanties

La réservation de votre voyage en groupe est gratuite mais obligatoire. Une fois la réservation faite, vous pouvez compter sur des places assises garanties. Nous collons des étiquettes de réservation au nom de votre groupe sur les vitres de la voiture du train réservé.

Remarques :

En raison de leur affluence, un certain nombre de trains ne sont pas accessibles aux groupes. Dans ce cas, notre service Voyages Groupes en Service Intérieur cherchera la meilleure alternative avec vous.

Le Tarif groupe ne donne pas lieu au transport gratuit d'enfants de moins de 12 ans, mais ceux-ci bénéficient bien de places assises réservées et donc garanties.

Quand et où réserver votre voyage en groupe ?

Vous pouvez réserver via :

- www.sncb.be : Belgique/Tarifs/Formules pour groupes/Comment réserver un voyage en groupe ?
- mail : groupes.national@sncb.be
- fax : 065 58 23 04
- téléphone : 065 58 23 62 (tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h30)

Choisissez votre mode de réception et de paiement

- **Vous souhaitez recevoir les billets par la poste et payer par virement ?**
Réservez au plus tard 12 jours ouvrables avant la date de départ et virez le montant au plus tard 7 jours ouvrables avant la date de départ.

- **Vous préférez venir retirer les billets et payer comptant dans la gare ?** (possible au plus tard jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date du départ).

Réservez au plus tard 7 jours ouvrables avant la date du départ.

Modification de la composition du groupe

Le groupe doit toujours se composer d'au moins 15 voyageurs payants pour pouvoir bénéficier du Tarif groupe.

Vous souhaitez modifier la composition du groupe et les billets **n'ont pas encore été délivrés**. Prenez contact avec le service Voyages Groupes en Service Intérieur, qui adaptera la réservation dans la mesure du possible.

Vous souhaitez modifier la composition du groupe et les billets **ont déjà été délivrés**.

La composition du groupe peut être augmentée ou réduite de 10 voyageurs au maximum. Pour cette modification, vous devez prendre contact avec la gare.

Le nombre de voyageurs composant le groupe a augmenté.

Il est possible d'augmenter le nombre de voyageurs (au Tarif groupe) jusqu'au

jour du voyage, au plus tard 30 minutes avant le départ du train. Des places assises ne peuvent être garanties aux voyageurs supplémentaires.

Le nombre de voyageurs composant le groupe a baissé.

Réduire le nombre de participants du groupe (et obtenir le remboursement correspondant) reste possible jusqu'au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de départ du voyage. L'opération entraîne des frais administratifs d'un montant de € 4,80 par groupe et par voyage simple.



Vers l'aéroport

Vous devez vous rendre à l'aéroport de Bruxelles ou de Charleroi ?

C'est le Billet Standard pour Brussels Airport ou Charleroi Airport qu'il vous faut. En effet, ce billet couvre aussi bien le trajet en train que le trajet en bus jusqu'à l'aéroport (Charleroi Airport).

Vous voyagez vers Bruxelles-National-Aéroport ?

Alors, vous devez vous acquitter d'une rede-

vance Diabolo. Cette redevance s'élève à € 2,10¹ par voyage simple.

La SNCB est tenue par la loi² de percevoir, depuis le 1er novembre 2009, cette redevance Diabolo et de la reverser à Northern Diabolo, la firme responsable des travaux d'infrastructure.

Pour plus d'info surfez sur www.sncb.be.



¹ Prix valable jusqu'au 31 décembre 2011.

² Loi portant dispositions urgentes pour le chemin de fer du 30 avril 2007, la loi Diabolo.

Rail Pass

Flexibilité pour tous vos déplacements pour les loisirs

Rail Pass vous propose 10 voyages simples au choix sur tout le réseau ferroviaire belge, pour € 74,00 en 2e classe et € 113,00 en 1re classe.

Comme il n'est pas nominatif, vous pouvez le céder à l'un de vos amis, voire l'utiliser pour voyager à plusieurs.



Key Card

Votre partenaire pour vos petits trajets

La Key Card est une carte pour 10 voyages simples sur une distance maximale d'environ 15 kilomètres. Elle est proposée aux prix de € 20,00 en 2e classe et € 30,00 en 1re classe. Votre Key Card est valable pendant 6 mois.

Vous souhaitez connaître les conditions d'utilisation et la zone de validité de votre

Key Card au départ de la gare de votre choix ? Surfez sur www.sncb.be.

La Key Card est aussi en vente dans certaines librairies de votre région. Retrouvez toutes les adresses de ces points de vente dans les gares ou surfez sur www.sncb.be.

Des idées de cadeau

Vous avez envie d'offrir un cadeau original ?

Chèques voyages

Ce sont des bons d'achat d'une valeur de € 5,00, € 10,00, € 20,00 ou € 50,00 à échanger dans n'importe quelle gare contre tout produit vendu au guichet.

C'est ainsi que vous pouvez acheter un billet, une validation de Carte Train, une carte de parking, un billet international, un Pass, etc.

Mais il ne peut jamais servir de moyen de paiement dans le train. Le prix du produit acheté doit être au moins égal à la valeur du (des) chèque(s) présenté(s) en paiement au guichet. Les chèques sont valables 1 an à compter de la date d'achat.

Bon d'évasion Bongo-SNCB

SNCB Mobility et Bongo vous offrent une expérience de 1re classe suivant deux bons à valoir Bongo. Le voucher Bongo sert pour l'activité sélectionnée ou pour une nuitée dans un hôtel, le voucher train vous permet de voyager à deux personnes en 1re classe.

- **Bongo « Détente aller-retour »**

Grâce à ce Bongo, deux personnes voyageant ensemble le même jour recevront un billet de train aller-retour en 1re classe et participeront à l'une des activités sélectionnées.

Prix : € 44,90.

- **Bongo « Séjour aller-retour »**

Grâce à ce Bongo, deux personnes voyageant ensemble recevront un billet de train aller-retour en 1re classe, ainsi qu'une nuitée comprenant le petit-déjeuner dans l'un des quarante hôtels sélectionnés.

Prix : € 99,90.

Découvrez les activités et les hôtels sur www.sncb.be. Vous pouvez acheter ces bons dans les points de vente Bongo.





Jeunes

- 18 > Go Pass 1 / Go Pass 10**
- 19 > Carte Train Scolaire**
- 20 > Carte Campus**
- 21 > Billet Standard et Carte de 10 voyages**
- 22 > Key Card**
- 22 > Vers l'aéroport**

Go Pass 1

Vous avez moins de 26 ans ? Vous voulez voyager, mais sans acheter 10 trajets en une fois ?

Alors le Go Pass 1 a été créé pour vous !

Il vous permet de faire un trajet simple en 2e classe entre deux gares belges au choix pour € 6,50.

Un Go Pass 1 est uniquement en vente via Ticket Online. Facile et rapide, seulement click & go !



Go Pass 10

Vous avez moins de 26 ans ? Vous aimez partir souvent en voyage, seul ou avec des amis ? Pour € 50,00, le Go Pass 10 vous permet de faire 10 voyages simples en 2e classe entre deux gares belges au choix.

Comme le Go Pass 10 n'est pas nominatif, vous pouvez le prêter ou y inscrire vos amis ou amies de moins de 26 ans qui vous accompagnent.



Carte Train Scolaire

Pour vos trajets quotidiens pour aller à l'école où à l'unif

La Carte Train Scolaire vous offre une réduction de 80% sur le prix d'une Carte Train Trajet classique. Cette Carte Train est disponible pour 1, 3 ou 12 mois.

Pour une Carte Train trimestrielle, vous ne payez que 2,8 fois le prix d'une Carte Train mensuelle. Une Carte Train Scolaire de 1 an est encore plus avantageuse: vous voyagez pendant 12 mois en n'en payant que 10.

Exemple

Prix Carte Train Scolaire 1 mois Wavre - zone Bruxelles (32 km) : € 20,20, soit € 0,505 par trajet.



Important ...

Ce type de Carte Train peut également être combiné avec le transport régional TEC, STIB ou De Lijn. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 32 jusqu'à 36 ou surfez sur www.sncb.be.

Carte Campus

La formule idéale pour les étudiants koteurs

La Carte Campus vous permet d'effectuer 5 trajets aller et retour entre deux gares belges sur une période de 49 jours consécutifs. C'est le bon plan pour rejoindre son kot en train le lundi et en revenir le vendredi. Cette carte existe aussi bien en 2e classe qu'en 1re classe.

La Carte Campus est super avantageuse ! Elle vous est proposée à € 1,58 maximum par trajet en 2e classe (sur une distance maximale de 150 km). Vous ne payez que 35% du prix d'une Carte Train Scolaire mensuelle. En 2e classe, vous ne payerez donc jamais plus que le prix d'un Go Pass si vous prenez le train 2 fois par semaine.

La Carte Campus est facile à utiliser. Elle se compose d'une carte-mère et d'un billet de validation que chaque voyageur est tenu de compléter avant d'embarquer dans le train. Les gares de destination sont préimprimées sur la carte, il n'y a plus qu'à inscrire la date du voyage. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la Carte Campus, renseignez-vous en gare ou surfez sur notre site www.sncb.be.

La Carte Campus est valable uniquement pour des trajets SNCB et ne peut donc être combinée avec des trajets de sociétés régionales de transport (TEC, STIB et De Lijn).

Exemple

zone Namur - zone Bruxelles (58 km) en 2e classe :

- Billet Standard : € 8,20
- Billet Week-end : € 4,50
- Go Pass : € 5,00
- Carte Campus : € 1,05

* Prix par trajet en 2e classe.



Billet Standard et Carte de 10 voyages

Le **Billet Standard** est le billet de train classique, disponible aussi bien en 2e qu'en 1re classe, pour un trajet simple comme pour un voyage aller et retour. Ce billet est valable sur un trajet bien déterminé à la date mentionnée sur le billet.

Vous voyagez à l'intérieur d'une zone tarifaire ? Ce billet vous permet de voyager toute la journée comme vous voulez entre les gares d'une même zone. Pour en savoir plus sur les zones tarifaires, surfez sur www.sncb.be.

Le Billet Standard peut également être combiné avec le transport régional (TEC, STIB et De Lijn). Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 30 et 31.

Il vous arrive de temps en temps de parcourir un même trajet en train ? Prenez alors une **Carte de 10 voyages** et vous payerez en une fois le prix de dix trajets simples. Cette carte est disponible pour quasiment tous les types de billets possibles.



Key Card

Votre partenaire pour vos petits trajets



La Key Card est une carte pour 10 voyages simples sur une distance maximale d'environ 15 kilomètres. Elle est proposée aux prix de € 20,00 en 2e classe et € 30,00 en 1re classe. Votre Key Card est valable pendant 6 mois.

Vous souhaitez connaître les conditions d'utilisation et la zone de validité de votre Key Card pour des déplacements au départ de la gare de votre choix ? Surfez sur www.sncb.be.

La Key Card est aussi en vente dans certaines librairies de votre région. Retrouvez toutes les adresses de ces points de vente en gare ou sur www.sncb.be.

Vers l'aéroport

Vous devez vous rendre à l'aéroport de Bruxelles ou de Charleroi ?

C'est le Billet Standard pour Brussels Airport ou Charleroi Airport qu'il vous faut. En effet, ce billet couvre aussi bien le trajet en train que le trajet en bus jusqu'à l'aéroport (Charleroi Airport).

Vous voyagez vers Bruxelles-National-Aéroport ? Alors, vous devez vous acquitter d'une rede-

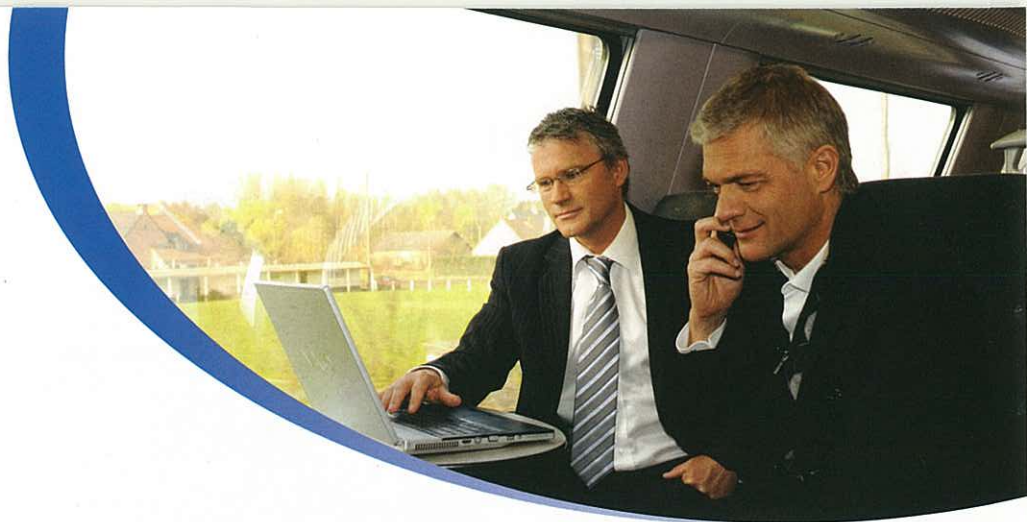
vance Diabolo. Cette redevance s'élève à € 2,10¹ par voyage simple.

La SNCB est tenue par la loi² de percevoir, depuis le 1er novembre 2009, cette redevance Diabolo et de la reverser à Northern Diabolo, la firme responsable des travaux d'infrastructure.

Pour plus d'info surfez sur www.sncb.be.

¹ Prix valable jusqu'au 31 décembre 2011.

² Loi portant dispositions urgentes pour le chemin de fer du 30 avril 2007, la loi Diabolo.



Voyages professionnels

- 24 > Carte Train Trajet
- 25 > Carte Train Réseau
- 25 > Carte Train Zonale
- 26 > Carte Train Mi-Temps
- 27 > Rail Pass
- 27 > Billet Standard et Carte de 10 voyages
- 28 > Key Card
- 28 > Vers l'aéroport

Carte Train Trajet

Vos déplacements quotidiens pour aller au travail

Vous faites toujours le même trajet en train ? Dans ce cas, la Carte Train Trajet est la formule de voyage idéale. Durant la période de validité choisie, vous pouvez effectuer ce trajet (dans les deux sens) autant de fois qu'il vous plaira.



Cette Carte Train Trajet est en vente pour 1 semaine ou 1, 3 ou 12 mois. Pour une Carte Train trimestrielle, vous payez environ 2,8 fois le prix d'une Carte Train mensuelle. Une Carte Train annuelle est encore plus avantageuse : vous voyagez pendant 12 mois en n'en payant que 10.

Exemple

Carte Train mensuelle zone Namur - zone Bruxelles (58 km) en 2e classe :

- Prix au guichet : € 148,00
- Prix après déduction des interventions patronales obligatoires pour les transports publics : € 36,00
- Prix net par trajet : € 0,90

(20 jours d'utilisation)

Si vos gares de départ et de destination se situent dans une seule et même zone SNCB, vous recevez une Carte Train Zonale qui est valable pour un nombre illimité de trajets dans cette zone.

Pour un trajet (voyage simple) de 146 km et plus, vous recevez automatiquement une Carte Train Réseau.

Ce type de Carte Train est combinable avec le transport régional TEC, STIB ou De Lijn. Pour plus d'info, reportez-vous aux pages 32 jusqu'à 36 ou surfez sur www.sncb.be.

Enfin, votre employeur peut intervenir dans le prix de cette Carte Train. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 39 ou surfez sur www.sncb.be.

Carte Train Réseau

Pour vos déplacements quotidiens sur tout le réseau belge

Vous traversez régulièrement toute la Belgique en train ? Notre Carte Train Réseau, voilà ce qu'il vous faut. Circulez sur tout le réseau et comme vous le voulez. Cette Carte Train est disponible pour 1 semaine ou 1, 3 ou 12 mois.

Son prix correspond à celui d'une Carte Train Trajet pour une distance SNCB de 146 à 150 km. Donc tous les kilomètres en plus sont gratuits.

Exemple

Carte Train Réseau pour 1 mois en 2^e classe :

- Prix au guichet : € 275,00
- Prix après déduction des interventions patronales obligatoires pour les transports publics : € 60,00
- Prix net par trajet : € 1,50

(20 jours d'utilisation)

Ce type de Carte Train peut également être combiné avec le transport régional TEC, STIB ou De Lijn. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 32 jusqu'à 36.

Carte Train Zonale

Pour vos déplacements quotidiens à l'intérieur d'une même zone

Si vous vous déplacez tous les jours dans une même zone, mieux vaut choisir la Carte Train Zonale. Cette carte est disponible pour 1 semaine ou 1, 3 ou 12 mois.

Vous pouvez obtenir une Carte Train Zonale pour l'une des zones suivantes :

Alost, Anvers, Bruges, Bruxelles, Charleroi, Denderleeuw, Gand, Hal, Hasselt, Huy, Knokke, La Louvière, Louvain, Liège, Malines, Marche, Mons, Mouscron, Namur, Termonde, Verviers.

Ce type de Carte Train est combinable avec le transport régional TEC, STIB ou De Lijn. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 32 jusqu'à 36.



Carte Train Mi-Temps

Vous travaillez à temps partiel. Vous pouvez également opter pour le train à temps partiel.

Si pour des raisons professionnelles ou autres, vous effectuez chaque semaine 2 ou 3 fois le même trajet aller et retour, notre Carte Train Mi-Temps est la formule la plus avantageuse. En effet, cette carte vous permet d'effectuer 5 trajets aller et retour sur 15 jours successifs.

La Carte Train Mi-Temps est même plus avantageuse qu'une Carte Train Semaine si vous effectuez le même aller et retour 4 fois par semaine.

La Carte Train Mi-Temps est simple à utiliser. Elle se compose d'une carte-mère et d'un billet de validation que chaque voyageur est tenu de compléter avant de monter dans le train.

Les gares de départ et de destination sont préimprimées sur la carte, il n'y a donc plus qu'à inscrire la date du voyage. Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette Carte Train Mi-Temps, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.

La Carte Train Mi-Temps est valable uniquement sur des trajets SNCB et ne peut donc être combinée avec des trajets de sociétés régionales de transport (TEC, STIB et De Lijn).



Rail Pass

La flexibilité pour tous vos déplacements professionnels réguliers

Rail Pass vous offre 10 voyages simples au choix sur tout le réseau ferroviaire belge, pour € 74,00 en 2e classe et € 113,00 en 1re classe.

Comme il n'est pas nominatif, vous pouvez le céder à l'un de vos collègues, voire voyager à plusieurs.



Billet Standard et Carte de 10 voyages

Le **Billet Standard** est le billet de train classique, disponible aussi bien en 2e qu'en 1re classe, pour un trajet simple comme pour un voyage aller et retour. Ce billet est valable sur un trajet bien déterminé à la date mentionnée sur le billet.

Vous voyagez à l'intérieur d'une zone tarifaire ? Ce billet vous permet de voyager toute la journée comme vous voulez entre les gares d'une même zone. Pour en savoir plus sur les zones tarifaires, surfez sur www.sncb.be.

Le Billet Standard peut également être combiné avec le transport régional (TEC, STIB et De Lijn). Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 30 et 31.

Il vous arrive de temps en temps de parcourir un même trajet en train ? Prenez alors une **Carte de 10 voyages** et vous payerez en une fois le prix de dix trajets simples. Cette carte est disponible pour quasiment tous les types de billets possibles.

Key Card

Votre partenaire pour vos petits déplacements



La Key Card est une carte pour 10 voyages simples sur une distance maximale d'environ 15 kilomètres. Elle est proposée aux prix de € 20,00 en 2e classe et € 30,00 en 1re classe. Votre Key Card est valable pendant 6 mois.

Vous souhaitez connaître les conditions d'utilisation et la zone de validité de votre Key Card au départ de la gare de votre choix ? Surfez sur www.sncb.be.

La Key Card est aussi en vente dans certaines librairies de votre région. Retrouvez toutes les adresses de ces points de vente dans les gares ou surfez sur www.sncb.be.

Vers l'aéroport

Vous devez vous rendre à l'aéroport de Bruxelles ou de Charleroi ?

C'est le Billet Standard pour Brussels Airport ou Charleroi Airport qu'il vous faut. En effet, ce billet couvre aussi bien le trajet en train que le trajet en bus jusqu'à l'aéroport (Charleroi Airport).

Vous voyagez vers Bruxelles-National-Aéroport ? Alors, vous devez vous acquitter d'une

redevance Diabolo. Cette redevance s'élève à € 2,10¹ par voyage simple.

La SNCB est tenue par la loi ² de percevoir, depuis le 1er novembre 2009, cette redevance Diabolo et de la reverser à Northern Diabolo, la firme responsable des travaux d'infrastructure.

Pour plus d'info surfez sur www.sncb.be.

¹ Prix valable jusqu'au 31 décembre 2011.

² Loi portant dispositions urgentes pour le chemin de fer du 30 avril 2007, la loi Diabolo.



Train + Transport régional

30 > Billets combinés

- 30 > Billet Jump
- 31 > Zone Bruxelles + réseau STIB
- 31 > Voyager vers une grande ville + zone urbaine TEC

32 > Cartes Train combinées

- 32 > Carte Train + réseau complet de De Lijn
- 33 > Carte Train + réseau STIB
- 34 > Carte Train Trajet + trajet en bus TEC
- 34 > Carte Train Scolaire + une ou plusieurs zones TEC
- 35 > Carte Train Trajet + zone urbaine TEC
- 35 > Carte Train Scolaire + zone urbaine TEC

36 > Abonnements généraux urbains

Billets combinés

Votre Billet Standard vers Bruxelles ou une des villes wallonnes sélectionnées peut être combiné avec un transport public de STIB et TEC.

Billet Jump

Avec un titre de transport unique, vous pouvez circuler à Bruxelles en train, mais aussi en tram, bus ou métro.

Rien de plus simple : il suffit d'acheter une carte pour 1, 5 ou 10 voyages ou pour 1 jour au point de vente de votre choix et de la valider une première fois pour le trajet que vous comptez effectuer. Poursuivez alors votre voyage en bus, tram, métro ou train, dans le délai imparti (2 heures).

Le billet Jump vous donne la possibilité de voyager en train (2e classe) dans la zone de Bruxelles, tant en première validation qu'en correspondance.

Tous les composteurs, qu'ils soient installés dans les gares de la zone de Bruxelles ou sur les véhicules TEC, STIB ou De Lijn, acceptent les billets Jump susvisés, en première validation comme en correspondance. Peu importe que le billet ait été émis par la STIB, le TEC ou De Lijn.

Ces titres de transport doivent être oblitérés lors de chaque embarquement dans un transport en commun, via un composteur SNCB Mobility dans les gares ou lors de chaque correspondance (sauf entre deux trains).

La zone Bruxelles regroupe les gares suivantes :

Berchem-Ste-Agathe, Bockstael, Boitsfort, Boondael, Bordet, Bruxelles-Central, Bruxelles-Chapelle, Bruxelles-Congrès, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Ouest, Bruxelles-Schuman, Delta, Etterbeek, Evere, Forest-Est, Forest-Midi, Haren, Haren-Sud, Jette, Meiser, Mérode, Moensberg, Schaerbeek, Saint-Job, Simonis, Uccle-Calevoet, Uccle-Stalle, Vivier d'Oie, Watermael.

Info : prix pour un voyage : € 1,80



Voyager vers la zone de Bruxelles + réseau STIB

Vous voyagez en train vers la zone de Bruxelles et vous souhaitez prendre une correspondance sur le réseau de la STIB ?

Nous vous conseillons alors d'acheter un Billet Standard auquel un forfait STIB de € 3,60 est ajouté. Ce billet vous permet de voyager sur le trajet SNCB mentionné, et toute la journée sur le réseau complet de la STIB.



Voyager vers une grande ville + zone urbaine TEC

Il est possible d'obtenir un Billet Standard au départ de n'importe quelle gare pour l'une des destinations ci-après, combiné à la zone urbaine TEC :

Ans, Arlon, Châtelet, Dinant, Flémalle-Grande, Flémalle-Haute, Herstal, Jemeppe-sur-Meuse, Leman, Liers, Milmort, Pont-de-Seraing, Roux, Tournai, zone Charleroi, zone La Louvière, zone Liège, zone Mons, zone Mouscron, zone Namur, zone Verviers.

Vous recevez un billet. Le prix comprend un forfait de € 3,00 pour le TEC.

Ce billet combiné vous permet tout aussi bien d'effectuer votre trajet en train que d'utiliser toute la journée les bus et/ou les trams dans la zone urbaine de la société régionale de transport TEC.

Cartes Train combinées

Vos Carte Train Trajet, Carte Train Réseau, Carte Train Scolaire et Zonale peuvent être combinées avec le transport régional TEC, STIB et De Lijn. Une Carte Train combinée est toujours plus intéressante que l'achat séparé.

Le réseau complet de De Lijn sur votre Carte Train

Vous souhaitez combiner votre voyage en train avec un trajet en bus De Lijn ? Demandez une Carte Train + un Abonnement Réseau De Lijn. Cette Carte Train vous permet de prendre le train entre les deux gares demandées et également d'utiliser le réseau complet de De Lijn. Au prix de la Carte Train, est ajouté un supplément qui vous donne accès à tous les services offerts par De Lijn.

Vous bénéficiez en outre d'un tarif particulièrement avantageux si vous combinez le forfait De Lijn avec une Carte Train.

Exemple

- Prix Buzzy Pazz De Lijn - 1 mois : € 21,50
Prix si combiné à une Carte Train Scolaire :
€ 16,70
Votre avantage : € 4,80
- Prix Omnipass De Lijn - 1 mois : € 28,50
Prix si combiné à une Carte Train Scolaire :
€ 22,50
Votre avantage : € 6,00



Pour un aperçu complet des tarifs, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.

Le réseau complet de la STIB sur votre Carte Train

Cette Carte Train permet non seulement d'effectuer le trajet en train qui figure sur la Carte Train, mais également de circuler librement sur le réseau de la STIB¹ à Bruxelles. La gare de départ ou de destination pour laquelle le réseau urbain de la STIB est demandé, est l'une des gares appartenant à la zone de Bruxelles ou Ruisbroek, Lot, Buda et Vilvorde.

Si vous avez moins de 25 ans et que vous désirez valider votre Carte Train Scolaire pour 12 mois, il vaut mieux acheter votre Carte Train Scolaire et votre abonnement STIB séparément. C'est en effet plus avantageux ! Si vous avez 25 ans et que vous choisissez de payer la validation de votre Carte Train Scolaire par mois ou tous les 3 mois, c'est la Carte Train combinée SNCB-STIB qui est la meilleure formule.

Pour un aperçu complet des tarifs, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.



Exemple

- Prix STIB-abonnement jeunes (-25 ans) –
1 mois : € 35,50
Prix du supplément pour la partie STIB :
€ 35,50
- STIB-abonnement adultes (+25 ans) –
1 mois : € 45,50
Prix du supplément pour la partie STIB :
€ 45,50

¹ Sauf sur le tronçon de la ligne 12 compris entre les arrêts N.A.T.O. et Brussels Airport et sur la ligne N71.

Carte Train Trajet + un trajet en bus TEC

Vous parcourez régulièrement le même trajet en train + un trajet en bus TEC ? Achetez une Carte Train combinée à ce trajet en bus. Cette Carte Train vous permet de voyager sur le trajet SNCB et sur le(s) trajet(s) bus choisi(s). Vous pouvez demander maximum 2 trajets en bus par Carte Train. Toutefois, si le trajet en bus de votre choix est situé sur le réseau urbain de Charleroi, Liège ou Verviers, vous recevrez automatiquement une Carte Train combinée au réseau urbain de l'une de ces villes (voir ci-après).

Votre trajet SNCB ne sera jamais facturé au-delà de 150 km : le kilométrage en bus y sera ajouté jusqu'à totaliser un maximum (SNCB + bus) de 200 km.

Cette possibilité est offerte uniquement pour les Cartes Train Trajet et les Cartes Train Réseau valables tous les jours.

Pour un aperçu complet des tarifs, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.

Carte Train Scolaire + une ou plusieurs zones TEC

Vous pouvez combiner votre Carte Train Scolaire avec une ou plusieurs zones du TEC. Un titre de transport unique suffit donc pour tous vos trajets.

Le calcul du prix de votre Carte Train Scolaire s'opère en additionnant le prix du billet TEC au prix de votre Carte Train Scolaire. Vous pouvez en outre monter et descendre comme vous voulez dans toutes les zones concernées par votre billet. De plus, SNCB Mobility a négocié un tarif particulièrement avantageux pour ces zones.



Exemple

- Prix abonnement Lynx, 3 zones -
1 mois : € 29,00
Prix si combiné à une Carte Train Scolaire :
€ 23,20
Votre avantage : € 5,80

Pour un aperçu complet des tarifs, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.

Carte Train Trajet et Carte Train Scolaire + une zone urbaine TEC

Vous souhaitez une Carte Train combinée à un réseau urbain TEC ?

C'est possible pour les zones urbaines suivantes :

- **Urbain Charleroi** : Charleroi-Ouest, Charleroi-Sud, Châtelet, Couillet, Lodelinsart, Marchienne-au-Pont, Marchienne-Zone, Roux (= agglomération de Charleroi)
- **Agglo Liège** : Angleur, Ans, Bressoux, Chênée, Flémalle-Grande, Flémalle-Haute, Herstal, Jemeppe-sur-Meuse, Leman, Liège-Guillemins, Liège-Jonfosse, Liège-Palais, Liers, Milmort, Pont-de-Seraing, Sclessin (= agglomération de Liège)
- **Urbain La Louvière** : Bracquegnies, La Louvière-Centre et La Louvière-Sud
- **Urbain Mons** : Mons et Nimy
- **Urbain Mouscron** : Herseaux et Mouscron
- **Urbain Namur** : Flawinne, Jambes, Jambes-Est, Namur et Ronet
- **Urbain Verviers** : Verviers-Central et Verviers-Palais

- **Urbain Arlon** : Arlon
- **Urbain Dinant** : Dinant
- **Urbain Tournai** : Tournai

L'étendue de la zone urbaine du TEC diffère parfois de celle d'une agglomération ou zone SNCB. Veuillez vous renseigner auprès des points de vente TEC pour connaître les arrêts situés à l'intérieur de la zone urbaine demandée.

Pour un aperçu complet des tarifs, renseignez-vous en gare ou surfez sur www.sncb.be.



Abonnements généraux

Sur les réseaux urbains SNCB, TEC, STIB et De Lijn

La formule idéale qui vous permet de vous déplacer de façon illimitée en train, tram, bus ou métro dans l'agglomération de Bruxelles (= abonnement MTB), Charleroi (= abonnement AUC) ou Liège (= abonnement AUL).

Ce produit est uniquement valable en 2e classe et pour une durée de validité de 1 mois ou 1 an. Enfin, les moins de 25 ans et les 60 ans et + peuvent également bénéficier de prix avantageux.

Remarque

Les cartes-mères et les validations pour 12 mois sont disponibles uniquement auprès des points de vente TEC et STIB. Toutefois, des validations mensuelles peuvent être également achetées aux guichets SNCB des agglomérations concernées.





Informations générales

38 > Possibilités de parking et tarifs

38 > Conseils pratiques

- 38 > Informations pratiques relatives aux Cartes Train
- 41 > Remboursement de votre titre de transport
- 42 > Remboursement de votre Carte Train
- 43 > Vos bagages accompagnés
- 45 > Personnes à mobilité réduite
- 46 > Remarques ou suggestions

Possibilités de parking et tarifs



Si vous venez à la gare en voiture, en moto ou à vélo, vous pouvez bénéficier de nos possibilités de parking. La plupart du temps, les parkings sont gratuits, à part certains d'entre eux et/ou certains dépôts pour vélos qui sont payants (gares SNCB Holding). Pour nos voyageurs en train, nous proposons cependant des tarifs avantageux. Dans nos gares ou sur www.sncb.be, vous trouverez un aperçu des tarifs de parking par gare.

Conseils pratiques

Dans les pages suivantes, nous passons en revue quelques petits conseils pratiques destinés à rendre votre voyage encore plus aisé.

Informations pratiques relatives aux Cartes Train

Comment demander votre Carte Train ?

Vous complétez le formulaire de demande au guichet et vous joignez une photo d'identité ou votre carte d'identité électronique. La carte-mère coûte € 4,80 et reste valable 5 ans. Vous avez 18 ans ou plus et vous voulez une Carte Train Scolaire ou une Carte Campus ? Joignez au formulaire de demande une attestation de fréquentation scolaire. Il peut s'agir d'une attestation délivrée par la direction

d'un établissement de l'enseignement libre ou officiel (pas d'enseignement pour adultes non reconnu comme enseignement à temps plein) ou d'un certificat scolaire (modèle SNCB) que vous allez chercher au guichet et faites signer par l'établissement. En principe, les Cartes Train sont délivrées immédiatement. Mais si vous souhaitez une Carte Train combinée à un trajet en bus TEC, faites-en la demande au moins 4 jours à l'avance.

Votre demande de Carte Train n'a pu être traitée immédiatement ? Achetez des billets et nous vous les rembourserons intégralement à partir de la date de demande de votre Carte Train. Pour une Carte Train combinée à un trajet en bus TEC, nous vous rembourserons vos billets à partir du 5^e jour à compter de la date de la demande. Il va de soi que nous remboursons uniquement les billets qui étaient valables pendant la période de validité demandée et dont le trajet et la classe correspondent au billet de validation demandé de votre Carte Train.

Votre Carte Train et votre patron

L'intervention patronale est accordée à tout travailleur dont l'employeur adhère à la convention collective de travail n° 19 (octies) du 20 février 2009. Cela signifie qu'une partie du coût de votre Carte Train est prise en charge par votre employeur. L'intervention patronale s'échelonne de 70,40 à 77,20% du prix de la carte, en fonction du kilométrage. Si toutefois votre employeur a conclu une convention tiers payant de transport domicile-travail gratuit avec SNCB Mobility, vos déplacements "domicile-travail" ne vous coûteront plus rien du tout (trajets SNCB Mobility en 2^e classe + éventuellement STIB).

Si votre employeur est prêt à conclure une convention tiers payant avec SNCB Mobility, il peut s'informer sur notre site internet www.sncb.be sous la rubrique "Belgique – Entreprises". Pour plus de précisions, il peut s'adresser par mail à convention-on-line@b-rail.be. Les montants de l'intervention

patronale sont publiés chaque année au Moniteur Belge par le Service Public Fédéral Mobilité et Transports.

Cette intervention est exonérée d'impôts si vous optez pour la déduction forfaitaire de vos frais personnels. Cette déduction étant appliquée d'office par le fisc, vous n'avez plus d'attestation fiscale à joindre à votre déclaration de revenus. Il suffit dès lors de reproduire le montant repris sur votre fiche de revenus annuelle. Si vous optez pour la déduction des frais réels, une attestation fiscale doit être annexée à votre déclaration. Dans ce cas, le montant de l'intervention patronale est intégralement imposable. Dès le mois d'avril, vous pouvez demander votre attestation fiscale au guichet d'une gare ou via www.sncb.be.



Vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport valable? Vous avez oublié votre Carte Train ou vous avez oublié de la revalider ?

Vous avez oublié votre portefeuille à la maison ou omis de revalider votre Carte Train ?

Lors du contrôle, l'accompagnateur de train n'aura pas d'autre choix que d'établir un constat d'irrégularité, selon les règles prescrites dans les Conditions Particulières de Transport.



Toutefois, comme ça arrive à tout le monde d'être distrait, SNCB Mobility se montrera compréhensive (sauf pour la Carte Campus et la Carte Train Mi-temps), à raison de maximum deux distractions sur une période d'un an. Les frais applicables ne seront pas dus, à condition de :

- présenter dans une gare, dans les 14 jours calendrier, la Carte Train oubliée qui était en cours de validité le jour du constat;
- voyager avec une Carte Train périmée de 1 jour ouvrable maximum (1 jour calendrier si l'irrégularité est constatée le week-end ou un jour férié légal) et de la revalider à partir du jour où l'irrégularité a été constatée.

En cas de non-respect de ces règles ou au-delà de deux distractions (vous avez déjà oublié deux fois votre Carte Train, avez voyagé deux fois avec une Carte Train périmée ou vous vous êtes déjà retrouvé dans les deux situations), SNCB Mobility ne pourra plus faire preuve de tant de souplesse. Si nous devons constater une fois de plus:

- que vous avez oublié votre Carte Train, il vous en coûtera € 7,70 en frais administratifs si vous présentez votre Carte Train dans une gare dans les 14 jours calendrier. A défaut ou s'il ressort que votre Carte Train n'était pas en cours de validité le jour du constat, c'est le montant qui figure sur le constat qui sera appliqué.
- que vous voyagez avec une Carte Train périmée, vous devrez également payer le montant figurant sur le constat d'irrégularité.

Attention

Vous avez oublié votre Carte Train combinée ou vous avez oublié de la revalider ? Sachez que cette procédure de régularisation est uniquement appliquée par SNCB Mobility et pas nécessairement par le TEC, De Lijn et la STIB.

Vous avez perdu votre Carte Train ?

Un duplicata vous sera immédiatement délivré au guichet de n'importe quelle gare, au prix de € 4,80 (maximum 1 duplicata sur toute la période de validité de votre carte-mère).

Remboursement de votre titre de transport

Sous certaines conditions, nous vous remboursons le titre de transport que vous n'avez pas utilisé. Attention : L'absence de poinçon sur le billet par l'accompagnateur de train ne prouve pas qu'il n'a pas été utilisé.

Un billet acheté via Internet

Les billets achetés via Internet ne sont ni remboursables, ni échangeables.

Un billet acheté avant la date du voyage

Ce billet peut être remboursé intégralement jusqu'à la veille de la date de validité. Cette disposition s'applique également aux billets de validation de Cartes Train.

Un billet acheté le jour du voyage

Un billet simple non utilisé peut être remboursé au guichet, moyennant € 4,80 de frais administratifs, dans l'heure qui suit l'achat.

Un billet aller-retour totalement inutilisé ou dont l'un des trajets n'a pas été effectué

Si vous n'avez pas du tout utilisé ce billet, demandez-en le remboursement dans l'heure qui suit l'achat. Si vous n'utilisez pas le retour, présentez le billet à la gare dans l'heure qui suit votre arrivée. De la somme remboursée, il sera toujours déduit € 4,80 à titre de frais administratifs.

Un voyage en 2e classe avec un billet de 1re classe

Vous avez un billet de 1re classe, mais vous n'y trouvez pas place, et vous êtes donc contraint d'aller en 2e classe. Demandez une attestation à l'accompagnateur de train.

Nous vous remboursons intégralement la différence entre la 1re et la 2e classe. Faites-en la demande dans la gare de votre choix, dans les quinze jours suivant le voyage.



Vous attendez la délivrance de votre Carte Train

Vous avez acheté des billets en attendant la délivrance d'une Carte Train ou d'une Carte Train SNCB + réseau urbain TEC ou abonnement réseau complet De Lijn ou réseau urbain STIB ? Ils vous seront remboursés à partir du jour de la demande. Le trajet et la classe de voiture doivent cependant correspondre à ceux de votre Carte Train. La période de validité de votre billet de validation doit couvrir celle des billets.

Vous avez demandé une Carte Train combinée à un trajet en bus TEC ?

En attendant de les recevoir, tous les billets présentés conjointement avec les titres de transport TEC correspondants, vous seront remboursés à partir du cinquième jour.

Le trajet et la classe de voiture doivent cependant correspondre à ceux de votre Carte Train. La période de validité du billet de validation doit couvrir celle des billets.

Demandez le remboursement dans n'importe quelle gare au plus tard 15 jours suivant la date de validité du dernier billet acheté.

Remboursement de votre Carte Train

Une partie de votre Carte Train vous sera remboursée en fonction du type de Carte Train et du nombre de jours où elle est restée en votre possession. Des frais administratifs sont également portés en compte. Le remboursement est possible dans deux cas. Toutefois, les modalités de remboursement diffèrent :

Vous renoncez à votre Carte Train au cours de la période de validité du billet de validation ou vous êtes en possession de deux billets de validation qui se chevauchent.

Votre Carte Train sera remboursée, déduction faite d'un certain pourcentage de retenue et de € 4,80 de frais administratifs. Mais ne perdez pas de vue que :

- Le montant remboursé diminue avec le nombre de jours où la Carte Train est restée en votre possession (le jour de restitution de la Carte Train valant jour d'utilisation). Restituez donc votre Carte Train le plus rapidement possible au guichet !
- Les avantages pécuniaires accordés pour les longues périodes de validité (3 et 12 mois) sont perdus en cas de remboursement.

Vous demandez l'échange de votre Carte Train pendant la période de validité de votre billet de validation.

Votre Carte Train vous sera remboursée, déduction faite d'un montant calculé au

prorata du nombre de jours où la Carte Train est restée en votre possession et de € 4,80 de frais administratifs. Mais pour pouvoir en bénéficier, deux conditions doivent être remplies : il ne peut y avoir d'interruption dans les périodes de validation des deux Cartes Train et il faut qu'il y ait un changement de trajet, de classe ou de type de Carte Train.

Les modalités de remboursement sont reprises à la Partie 3 des Conditions de Transport de SNCB Mobility. Vous les trouverez également sur www.sncb.be.



Vos bagages accompagnés

SNCB Mobility transporte exclusivement des bagages accompagnés : au cours du voyage, vous accompagnez toujours vous-même vos bagages, qu'il s'agisse de bagages à main, de vélos ou de tandems.

Vous pouvez emporter gratuitement vos **bagages à main**. Par bagages à main, on entend tout objet facile à porter et qui ne gêne ni incommode les autres voyageurs. Ainsi par exemple les mallettes, sacs à dos, vélos pliables (à ne pas déposer au-dessus des sièges), voitures d'enfant, fauteuils roulants mus manuellement ou automatiquement, peuvent être considérés comme des bagages à main.

Pour le transport de vos bagages, vous disposez de l'espace situé au-dessus et en dessous (+ entre les sièges) du siège que vous occupez ou d'un espace spécialement prévu à cet effet.

Les chiens et petits animaux domestiques

sont également considérés comme bagages à main. S'ils sont enfermés dans un panier, ils voyagent gratuitement. Votre animal de compagnie ne peut toutefois pas occuper une place assise. Vous devez également veiller à ce qu'il ne puisse pas s'échapper au cours du voyage. Si votre chien/chat ou autre animal est tenu en laisse, il bénéficie d'une réduction de 50% sur le prix du Billet Standard de 2e classe, avec un maximum de € 2,00 par trajet simple. Le prix reste identique même si vous voyagez en 1re classe. Les chiens tenus en laisse sont admis au transport à condition que leur maître - propriétaire ou non de l'animal - prenne toutes les précautions pour que la présence de l'animal ne présente aucun risque, tant pour les autres voyageurs que pour le personnel de la SNCB Mobility. Le port d'une muselière n'est donc pas obligatoire.



Toutefois, si le comportement de l'animal est jugé gênant et/ou dangereux pour les autres voyageurs et/ou le personnel du train, l'accompagnateur peut exiger du maître qu'il muselle son chien.

En cas de refus d'obtempérer ou à défaut de muselière, l'accompagnateur de train est habilité à refuser l'accès du train à l'animal, à attribuer une autre place au voyageur et à son animal, ou à les faire descendre du train.

La responsabilité légale des maîtres est définie dans les articles 1382 à 1385 du Code Civil et dans les Conditions de Transport de SNCB Mobility.

Vous souhaitez prendre le train avec votre **vélo (voiture d'enfant)** ou tandem (vélo + voiture d'enfant) ? Ce n'est pas toujours possible vu que le transport d'un vélo n'est pas chose évidente sur toutes les relations. En effet, chaque train et chaque type de voiture offrent un nombre de places variable pour les vélos. Pour pouvoir voyager confortablement et sans souci, nous vous conseillons d'emporter votre vélo en dehors des heures de pointe. Il n'est pas toujours possible de transporter des vélos de/vers certaines gares. Plus d'infos dans votre gare ou sur www.sncb.be.



Tarifs pour le transport des vélos

Vous devez être en possession de votre propre titre de transport. Pour le transport de votre vélo ou tandem, achetez une carte vélo/tandem ou un libre-parcours pour 1 jour. Les vélos pliables sont transportés gratuitement dans la voiture comme bagages à main (voir page 43).

Les cartes vélo/tandem sont toujours valables pour un voyage simple et leur durée de validité est de 1 an. Une carte vélo/tandem coûte € 5,00. Avant d'embarquer, complétez la carte en inscrivant le trajet et la date de voyage souhaités.

Envie de sillonner la Belgique en vélo ? Avec un libre-parcours proposé au prix de € 8,00, vous pouvez emporter votre vélo ou tandem dans le train. Il a une durée de validité de 1 an à partir de la date d'achat. Inscrivez la date de validité avant de monter dans le train. Les enfants de - de 12 ans (max. 4) qui voyagent gratuitement en 2e classe et qui sont accompagnés d'une personne de 12 ans au moins munie d'un titre de transport payant, peuvent emmener leur vélo ou tandem dans le train, à condition que celui-ci soit inscrit sur une carte vélo/tandem. Si vous n'avez pas pu utiliser ces cartes pendant leur période de validité, vous pouvez en obtenir le remboursement intégral durant cette période.

Vous embarquez au départ d'une gare dépourvue de personnel de vente ou vous n'avez pas eu l'occasion d'acquiescer une carte à l'avance ? Avertissez l'accompagnateur de train avant de monter. Dans le train, vous paierez € 5,00 pour un vélo ou un tandem. Un libre-parcours de 1 jour pour un vélo ou un tandem coûte € 8,00. N'oubliez évidemment pas de vous munir de votre propre titre de transport.

Vous devez charger, transborder ou décharger votre vélo/tandem sous la surveillance de l'accompagnateur de train. Il vous désignera volontiers l'endroit où charger le vélo. Il est préférable d'emporter comme bagages à main les accessoires éventuellement attachés au vélo/tandem.

Personnes à mobilité réduite

Nous vous offrons une série de facilités pour vos déplacements en train. Nous vous prions seulement de réserver votre voyage au moins 24 heures à l'avance.

- Via notre Call Center au 02 528 28 28 (ouvert tous les jours de 7 h à 21 h). Vous communiquez la date de votre voyage, le trajet envisagé, l'heure de départ ou d'arrivée, tout comme le type d'assistance que notre collaborateur doit vous prêter.
- Via le formulaire d'enregistrement en ligne sur www.sncb.be.
- Via My SNCB.

La réservation vous donne l'assurance que les gares de départ et de destination vous sont accessibles. Nous vérifions également s'il y a des places disponibles dans le train et prenons nos dispositions pour qu'il y ait effectivement une personne présente afin de vous aider à monter et à descendre. S'il n'est pas possible de vous donner entière satisfaction, le service clientèle cherchera et proposera des alternatives.



Le jour du voyage, nous vous prions de vous présenter à la gare au moins 15 minutes avant le départ.

Sur notre site web, vous trouverez toutes les infos utiles pour pouvoir préparer votre voyage au mieux, ainsi que tout ce qu'il faut savoir sur les services aux personnes à mobilité réduite.

Remarques ou suggestions

Avez-vous des remarques ou des suggestions au sujet de notre offre de services ?
Faites-le nous savoir via le formulaire C 280.
Ce formulaire peut être téléchargé sur notre site www.sncb.be (Belgique/Infos pratiques/Conditions de transport) ou demandé en gare.



Vous pouvez l'envoyer par courrier postal (dûment affranchi) à l'adresse suivante :
Avenue de la Porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles
en y mentionnant le numéro de bureau ou remettez-le en gare.

Pour vos remarques concernant :

- les tarifs et les remboursements :
SNCB Mobility
Après-Vente
Bureau B-MO.0624 Section 13/7
- informations, composition du train, horaires ou perturbations dans le trafic durant le voyage :
SNCB Mobility
Service Clientèle
Bureau B-MO.0623 Section 13/7

- voyage sans titre de transport valable, contestation au sujet d'une irrégularité C 170.:

SNCB Mobility
Contentieux C170
Bureau B-MO.0613 Section 13/7

Vous pouvez également faxer le formulaire au numéro 02 528 21 59 en mentionnant le numéro de bureau correspondant.

Les Conditions de Transport de SNCB Mobility sont intégralement d'application. Ces conditions peuvent être consultées au guichet de votre gare ou :

- être téléchargées gratuitement sur
www.sncb.be (Belgique/infos pratiques/conditions de transport);
- commandées, en demandant un bon de commande :
 - par fax au numéro 02 528 82 39;
 - par lettre à :
SNCB Mobility
B-MO.092 - Section 13/8
Avenue de la Porte de Hal, 40
B-1060 Bruxelles

Ces conditions de transport, conformes aux lois européennes depuis le 1er décembre 2009, sont d'application pour toutes les sociétés de transport européennes.
Le bon de commande mentionne le mode de paiement ainsi que le prix des Conditions de transport.

En dépit de l'attention à la réalisation de cette brochure, il est possible qu'y subsistent des fautes pour lesquelles notre responsabilité ne peut être engagée. Les données et les prix figurant dans cette brochure sont donnés à titre indicatif et sont valables au moment de l'impression. Ils sont susceptibles de modifications ultérieures. En cas de divergences, seuls font foi les prix indiqués dans les Conditions de Transport de SNCB Mobility.



Train Info on iPhone

Maîtrisez parfaitement vos déplacements grâce à Train Info on iPhone. Le planificateur de voyages multimodal gratuit qui vous fournit des infos trains en temps réel, et localise votre position via gps. Existe aussi pour Android.

