

# ABONNEMENTS COMPLEXES

## Pour le voyageur régulier

- ⊙ 1<sup>e</sup> classe
- ⊙ 2<sup>e</sup> classe
- ⊙ Combinables avec De Lijn et/ou STIB
- ⊙ 1, 3 ou 12 mois

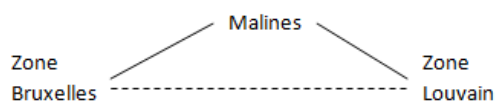
### OÙ L'UTILISER ?

Les abonnements complexes sont les STANDARD ABONNEMENTS ou STUDENTS ABONNEMENTS où le voyageur peut voyager sans aucune restriction entre 2, ou plusieurs gares\* belges ou points d'arrêt\* (points frontières inclus), durant la période de validité et la classe de voyage choisies.

Selon qu'il s'agisse d'un STANDARD ABONNEMENT ou STUDENT ABONNEMENT, les mêmes règles d'utilisation que celles en vigueur pour le type d'abonnement du même nom s'appliquent aux abonnements complexes. Ces règles d'utilisation figurent sur la fiche STUDENT ABONNEMENT ou STANDARD ABONNEMENT.

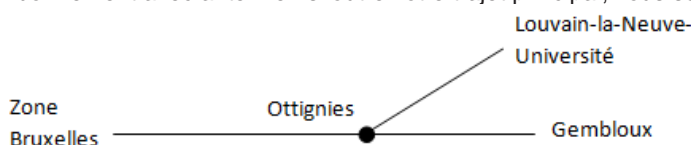
Il existe 3 types d'abonnements complexes :

- Abonnement VIA : si vous ne souhaitez pas atteindre votre destination uniquement en empruntant le trajet le plus court en kilomètres, mais également 'via' une autre gare ou point d'arrêt



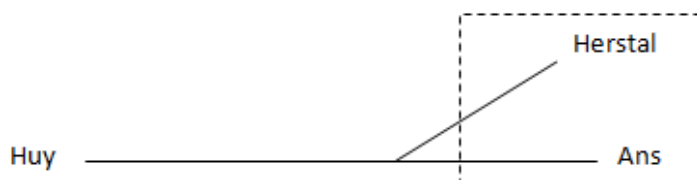
Un voyageur muni de cet abonnement peut voyager aussi bien via Malines que via l'itinéraire alternatif de Bruxelles à Louvain.

- Abonnement avec antenne : si outre votre trajet principal, vous souhaitez également 1 ou 2 trajets supplémentaires



Un voyageur muni de cet abonnement peut aussi bien voyager entre la Zone Bruxelles et Gembloux qu'entre Ottignies et Louvain-la-Neuve. Les deux trajets peuvent par ailleurs être utilisés de la même manière pour voyager par exemple, de Bruxelles à Louvain-la-Neuve (via Ottignies).

- Entité géographique : si les deux destinations vers lesquelles vous souhaitez vous rendre appartiennent à la même entité géographique\*, vous pouvez voyager vers les deux destinations à partir de votre gare de départ.



Un voyageur muni de cet abonnement peut voyager entre Huy et Herstal, ainsi qu'entre Huy et Ans.

\* Voir annexe 'Entités géographiques'

Les abonnements complexes ci-dessus sont également combinables avec :

- Un autre type d'abonnement complexe : par exemple, un abonnement VIA avec antenne
- Un transport régional de 2 sociétés de transport maximum : STIB et/ou De Lijn (moyennant paiement d'un supplément). Vous pouvez utiliser votre abonnement sur leurs réseaux respectifs dans les conditions définies par chaque Société de transport régional que vous avez choisie. Ces conditions d'utilisation sont disponibles sur [www.delijn.be](http://www.delijn.be) ou [www.stib.be](http://www.stib.be)

## POUR QUI ?

Pour tous.

## SUR QUEL SUPPORT ?

Un abonnement complexe est émis sur papier et est constitué de 2 éléments :

- Une carte plastifiée sur laquelle figurent votre nom et votre date de naissance. Elle y mentionne également votre/vos trajet(s) et la date limite de validité de votre abonnement.
- Votre ticket de validation mentionne la durée de validité (1, 3 ou 12 mois), ainsi que la classe de voyage choisie.

Si vous voyagez avec votre abonnement complexe, il est important de posséder les deux volets : votre carte plastifiée et votre ticket de validation valable au moment du voyage.

Si vous combinez votre abonnement complexe avec un transport régional de De Lijn ou de la STIB, ce transport régional est chargé sur une carte MOBIB.

## OÙ L'ACHETER ?

### Où puis-je demander un nouvel abonnement ?

Un abonnement complexe est demandé au guichet au moins 5 jours à l'avance.

En fonction du type d'abonnement que vous souhaitez, les mêmes conditions que pour un STANDARD ABONNEMENT ou STUDENT ABONNEMENT seront appliquées.

### Attention!

- Si vous avez 18 ans ou plus, une attestation scolaire est requise lors de la demande d'Abonnement Scolaire.
- Si votre employeur (ou un tiers) a signé une Convention Tiers Payant avec la SNCB, une Attestation Tiers Payant est requise lors de la demande d'un STANDARD ABONNEMENT / STUDENT ABONNEMENT.

Si vous souhaitez combiner votre abonnement avec la STIB, l'une de vos gares de départ ou de destination doit être une gare de la Zone\* Bruxelles ou Ruisbroek, Lot, Buda ou Vilvoorde.

### Prolonger votre abonnement

Si la partie plastifiée de votre abonnement n'est plus valable, la prolongation de votre abonnement ne peut s'effectuer qu'au guichet.

Si votre ticket de validation n'est plus valable, vous pouvez le prolonger :

- Aux automates ou au guichet : 31 jours à l'avance
- via [sncb.be](http://sncb.be) (via votre compte 'My SNCB') : entre 31 jours et 10 jours à l'avance.

La période de validité du ticket de validation peut commencer à n'importe quelle date. L'interruption entre 2 validations est autorisée.

Les conditions d'application dépendent à nouveau de votre type d'abonnement (STANDARD ou STUDENT).



## COMMENT L'UTILISER ?

- Sans ticket de validation en cours, votre abonnement n'est pas valable.
  - Votre abonnement est valable pour un nombre illimité de voyages sur le trajet et dans la classe choisie pendant la période de validité choisie. Vous pouvez commencer, interrompre ou terminer votre voyage dans n'importe quelle gare située sur l'itinéraire le plus court en kilomètres.
  - Un Abonnement VIA vous permet de voyager sans restriction entre votre gare de départ et de destination, mais également entre votre gare de départ et la gare VIA et entre votre gare VIA et la gare de destination.
  - Un abonnement avec antenne ou abonnement avec entité géographique vous permet de sélectionner un itinéraire parmi les trajets qui figurent sur votre abonnement.
  - Durant la période de validité de votre abonnement, vous pouvez voyager sans restriction par l'itinéraire le plus court en kilomètres entre votre gare de départ et de destination ou par un itinéraire alternatif\*.
  - Dans le cas d'un abonnement VIA, cela s'applique également pour le trajet le plus court entre votre gare VIA et votre gare de départ/destination.
  - Vous ne pouvez pas vous éloigner de votre gare de départ pour y repasser ensuite ou dépasser votre gare de destination pour y revenir sans être en possession d'un titre de transport supplémentaire qui couvre ce(s) trajet(s).
  - Si votre gare de départ ou de destination est Brussels-Airport - Zaventem, (voir « Dois-je payer un supplément? » ci-dessous), votre abonnement comporte un code-barres qui permet d'ouvrir les portiques d'accès de l'aéroport.
  - Si votre gare de départ et/ou de destination fait partie d'une Zone\*, vous pouvez circuler librement à l'intérieur de la ou des zone(s), sans en sortir, durant toute la période de validité de votre abonnement. Vous devez toujours être en possession de votre abonnement.
- Attention!** Si la gare VIA qui figure sur votre abonnement fait partie d'une zone, vous ne pouvez pas voyager dans cette zone de façon illimitée. Pour pouvoir voyager sans restriction dans la zone de votre gare VIA, vous devez ajouter une 'Antenne' de cette zone à votre abonnement VIA.
- Vous pouvez voyager jusqu'à l'interruption de nuit du service des trains.

## A QUEL PRIX ?

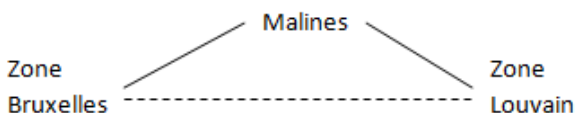
Le prix de votre abonnement complexe dépend de:

- la classe (1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup>) choisie
- l'itinéraire kilométrique le plus court entre votre gare de départ et de destination et d'éventuelles gares VIA.

Le prix est calculé sur la base d'une distance minimale de 3 km ou d'une distance maximale de 150 km.

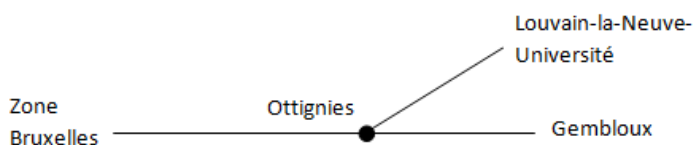
La distance la plus courte en kilomètres est définie différemment selon le type d'abonnement complexe :

- Pour un abonnement VIA, les distances les plus courtes entre votre gare de départ et gare VIA et entre votre gare VIA et votre gare de destination sont additionnées.



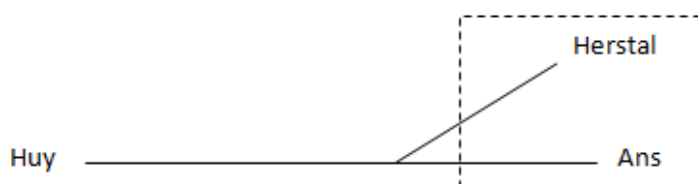
Dans l'exemple ci-dessus, la distance la plus courte entre la Zone Bruxelles et Malines et entre Malines et la Zone Louvain sont additionnées afin de calculer la distance totale la plus courte de votre abonnement. Le prix de votre abonnement est défini sur la base de cette distance totale la plus courte.

- Pour un abonnement avec Antenne, les distances les plus courtes des deux trajets sont additionnées afin de pouvoir déterminer le prix de l'abonnement.



Dans l'exemple ci-dessus, la somme des distances les plus courtes entre la Zone Bruxelles et Gembloux et entre Ottignies et Louvain-la-Neuve-Université est établie afin de calculer la distance totale la plus courte de votre abonnement. Le prix de votre abonnement est défini sur la base de cette distance totale la plus courte.

- En cas d'entités géographiques, le prix est calculé sur la base de l'itinéraire du trajet le plus court comportant le nombre de kilomètres maximal.



Dans l'exemple ci-avant, la distance la plus courte en kilomètres est calculée tant sur le trajet Huy-Herstal (36 km) qu'entre Huy-Ans (35 km). La plus longue distance entre les deux (36 km) est alors utilisée pour déterminer le prix de votre abonnement.

Si la gare de départ et de destination de l'un de vos trajets fait partie d'une seule et même Zone\*, le nombre total de kilomètres de votre abonnement est majoré d'un forfait de 3 km pour cette zone.

Si vous souhaitez combiner votre abonnement avec De Lijn et/ou la STIB, le prix de votre abonnement SNCB sera majoré d'un supplément pour le transport régional choisi.

## DÉTERIORATION, PERTE OU VOL DE L'ABONNEMENT?

Voir fiche « Support de votre titre de transport ».

## ET LE REMBOURSEMENT ?

- Le remboursement de votre abonnement est effectué au guichet d'une gare de votre choix. C'est la date de la demande de remboursement qui est prise en compte pour l'application des modalités de remboursement comme décrites ci-dessous. Le remboursement avec effet rétroactif n'est pas accepté, sauf en cas de maladie avec sortie interdite (certificat médical nécessaire). Dans ce cas, la demande doit être transmise au Service Clientèle de la SNCB:

SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 Bureau B-MS.1424  
Porte de Hal 40  
1060 Bruxelles

- Votre abonnement est remboursé intégralement au guichet jusqu'avant la période de validation, ainsi que le jour même si l'annulation a lieu dans les 30 minutes à partir de l'achat à l'automate ou au guichet.
- Lorsque vous résiliez votre abonnement en cours de validité, le montant remboursable par la SNCB dépend du nombre de mois utilisés. Un mois entamé est considéré comme utilisé, un abonnement d'1 mois n'est donc pas remboursable.

Pour les abonnements de 3 ou 12 mois, le tableau ci-dessous reprend les pourcentages retenus sur le prix de l'abonnement en fonction des mois utilisés. Le remboursement s'effectue au guichet, déduction faite des frais administratifs.

\*voir [Lexique](#)

Nombre de mois utilisés	1	2	3	4	5	6	7	8-12
Abonnement annuel	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Abonnement trimestriel	40%	70%	100%	x	x	x	x	x

- En cas de changement dans le service des trains, vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement ni indemnité.
- En cas d'absence d'une voiture de première classe ou la voiture de 1<sup>e</sup> classe est déclassée, vous avez droit à un remboursement. Demandez une attestation à l'accompagnateur de train et, dans les 15 jours calendrier, date du voyage incluse, transmettez votre demande au Service Clientèle. Le remboursement est calculé par trajet simple (pour le trajet de votre abonnement) en divisant la différence de prix des deux classes de votre abonnement, par le double des jours calendriers de la période de validité de votre abonnement.
- En cas d'erreur dans la détermination du prix, le trop-perçu doit vous être remboursé par la SNCB, le moins-perçu est à verser à la SNCB, et ce avec effet rétroactif d'un an.
- Un abonnement acquis sur remise d'un bon de compensation ne donne lieu à aucun remboursement.
- Les modalités de remboursement ainsi que les frais administratifs et pourcentages sont ceux en vigueur à la date de l'achat de la validation.
- Le remboursement doit être demandé par vous-même ou une personne mandatée. Dans les deux cas, la personne qui introduira la demande devra s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable, directement consultable par le personnel habilité de la SNCB.
- Les titres de transport SNCB (et titres de transport STIB/De Lijn) achetés en attendant d'émission de votre abonnement sont intégralement remboursables à dater du jour de la demande, à condition que le trajet et la classe de ces titres de transport correspondent et que leurs dates de voyage soient comprises dans la période de validité de votre abonnement. Cela s'applique également à l'émission d'un duplicata de votre abonnement.

Pour le remboursement, présentez-vous dans une gare au choix, muni des titres de transport concernés et du formulaire C6 (remis par le personnel SNCB compétent) dans les 15 jours de calendrier, jour du voyage inclus.

- Les Cartes de 10 surclassements\* complètement inutilisées sont remboursables intégralement le jour même dans les 30 minutes à partir de l'heure d'achat. Passé ce délai, ces cartes ne sont plus remboursables. Les cartes partiellement utilisées ne sont jamais remboursables.

### PUIS-JE CHANGER LE TRAJET, LA CLASSE OU LE TYPE DE MON ABONNEMENT ?

- Oui, vous pouvez modifier ou échanger votre abonnement durant sa période de validité, à condition qu'il n'y ait pas d'interruption entre les périodes de validation et moyennant le paiement des frais administratifs. Vous pouvez également changer de type d'abonnement d'abonnement (parmi la gamme des abonnements existants au moment de l'achat de votre abonnement initial), selon les conditions susmentionnées.
- Dans ce cas, le prix du nouvel abonnement dépendra du nombre de jours durant lequel votre ancien abonnement était encore valable. La valeur résiduelle de votre ancien abonnement est déduite du prix total de votre nouvel abonnement. Vous ne paierez ainsi que la différence entre le prix de votre nouvel abonnement et la valeur résiduelle de votre ancien abonnement.

### COMMENT PASSER DE 2<sup>e</sup> EN 1<sup>e</sup> CLASSE ?

- Vous avez un abonnement avec ticket de validation pour la 2<sup>e</sup>ème classe.
- Si vous décidez de voyager en permanence en 1<sup>ère</sup> classe, vous pouvez changer au guichet votre ticket de validation en 2<sup>e</sup>ème classe contre un ticket de validation en 1<sup>ère</sup> classe.



- Si vous souhaitez voyager ponctuellement en 1ère classe, achetez un ticket surclassement\* via l'un des canaux de vente (automate, guichet, dans le train (avec le supplément « Tarif à bord »\*), via l'app SNCB ou via le site web [sncb.be](https://www.sncb.be)). Le prix est calculé en effectuant la différence entre les prix des 2 classes pour le trajet que vous effectuez réellement en 1ère classe. Ce surclassement est calculé sur base du Tarif Standard\* en semaine ou à Tarif 50%\* pendant le week-end et les jours fériés. Il est égal ou supérieur au prix minimum du ticket de 1ère classe.
- Vous pouvez aussi acheter une Carte de 10 surclassements pour un trajet défini, à l'automate ou au guichet.

### DOIS-JE PAYER UN SUPPLEMENT ?

- Si votre gare de départ ou de destination (ou gare VIA) est Brussels-Airport-Zaventem, vous ne payez pas de SUPPLEMENT BRUSSELS AIRPORT. Votre abonnement comporte alors un code-barres permettant l'ouverture des portiques d'accès de l'aéroport.
- Si Brussels-Airport-Zaventem est une gare où vous effectuez une correspondance, le SUPPLEMENT BRUSSELS AIRPORT n'est pas dû.
- Si vous descendez à Brussels-Airport-Zaventem sans y prendre de correspondance et que Brussels-Airport-Zaventem n'est pas la gare de départ ou de destination ou une gare VIA de votre abonnement, vous devez vous procurer un SUPPLEMENT BRUSSELS AIRPORT séparé.
- Si vous utilisez votre abonnement dans le train à grande vitesse « ICE » sur le trajet entre Bruxelles-Midi et Liège-Guillemins ou vice versa, procurez-vous un supplément séparé. Pour plus d'infos sur l'achat, voir [www.b-europe.be](https://www.b-europe.be). Les conditions spécifiques déterminées par le transporteur gérant de ces trains sont d'application (voir [www.bahn.com](https://www.bahn.com)).

### QUE PERMET MON ABONNEMENT ?

- **Puis-je faire une halte durant mon voyage ?**  
Vous pouvez interrompre votre voyage dans n'importe quelle gare située sur l'itinéraire le plus court en kilomètres entre votre gare de départ, de destination et la(les) gare(s) VIA.
- **Puis-je changer de destination lors du voyage ?**  
Oui. Le changement est autorisé sur l'itinéraire le plus court entre votre gare de départ, de destination et la(les) gare(s) VIA. Dans ce cas, vous achetez un titre de transport couvrant le trajet que vous parcourez entre la gare sur l'itinéraire le plus court en kilomètres et votre nouvelle destination. Vous pouvez acheter ce titre de transport aux automates, au guichet, via le site internet ou dans le train (avec le supplément « Tarif à bord\* »).
- **Puis-je utiliser 2 titres de transport consécutifs ?**  
Oui. Un autre titre de transport peut être utilisé pour effectuer un trajet avant ou après celui de votre abonnement (ou l'un des trajets). Dans ce cas, ceux-ci sont considérés comme un seul titre de transport et un itinéraire alternatif\* est d'application. Vous présentez vos deux titres de transport à l'accompagnateur de train lors du contrôle dans le train.
- **D'autres avantages ?**
  - Vous pouvez bénéficier d'un tarif avantageux aux parkings gérés par [B-Parking](#).
  - Si une [Convention Tiers-Payant](#) a été signée avec la SNCB, il se peut que vous ne deviez pas payer la totalité du prix de votre abonnement. Dans ce cas, le tiers paie (en partie) votre abonnement.



**ANNEXE: ENTITÉS GÉOGRAPHIQUES****ANTWERPEN**

- Zone Antwerpen
- Ekeren
- Hoboken-Polder
- Mortsel, Mortsel-Deurnesteenweg, Mortsel-Oude God, Mortsel-Liersesteenweg
- Sint-Mariaburg

**CHARLEROI**

- Zone Charleroi
- Châtelet
- Roux

**GENT**

- Zone Gent
- Merelbeke

**LIEGE**

- Zone Liège
- Ans
- Chaudfontaine
- Flémalle-Grande
- Flémalle-Haute
- Herstal
- Jemeppe-sur-Meuse
- Leman
- Liers
- Milmort
- Ougrée
- Pont-de-Seraing
- Seraing
- Tilff
- Trooz

**HALLE**

- Zone Halle
- Huizingen
- Lot

**KNOKKE**

- Zone Knokke
- Blankenberge
- Zeebrugge

