

Supports Electroniques

Supports des titres de transport électroniques achetés via sncb.be :

- Format PDF
- Carte d'Identité électronique e-ID (belge)

Titre de transport mobile acheté via l'app SNCB ou via l'app d'un partenaire reconnu

Carte à puce électronique émise dans le train

Supports des titres de transport électroniques achetés via sncb.be

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

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

Format PDF :

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

- soit l'imprimer (au format A4 en couleurs ou en noir et blanc)
- soit le présenter à l'accompagnateur de train sur l'écran de votre smartphone, tablette ou ordinateur portable.

Remarque : Pour certains DISCOVERY COMBI (indiquées sur le site sncb.be), il est nécessaire d'imprimer obligatoirement le PDF afin de couper la partie destinée au prestataire en suivant la ligne de pointillés prévue à cet effet.

Les tickets PDF comportent les données suivantes :

- nom et prénom du voyageur;
- le trajet : gare de départ, gare de destination, le type de ticket (simple ou aller-retour le même jour), date du voyage, classe ;
- le type de produit : libellé du produit, code-produit, pourcentage de réduction, prix ;
- opération de vente : numéro de contrôle, date de vente (= date de l'achat sur Internet), numéro de vente, numéro de OPA (= numéro de transaction) et code-barres ;
- une référence aux Conditions de Transport qui sont d'application;
- une photo liée à la date du voyage (elle change quotidiennement) ;
- texte juridique ;
- s'il s'agit d'un DISCOVERY COMBI, la moitié inférieure du PDF est réservée au prestataire.

Un titre de transport au format PDF est délivré par voyageur. Toutefois, s'il s'agit d'un produit dont le voyage retour s'effectue un autre jour que le voyage aller, il sera émis deux tickets par voyageur.

Si vous rencontrez des difficultés lors de l'achat de votre titre de transport, vous pouvez vous adresser au Service clientèle SNCB au numéro suivant : 02 528 28 28.

Lors du contrôle, présentez le PDF ainsi qu'une pièce d'identité* valable à l'accompagnateur de train.

*voir [Lexique](#)



Carte d'identité électronique e-ID

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

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

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

Toutefois, s'il s'agit d'un produit dont le voyage retour s'effectue un autre jour que le voyage aller, il sera émis deux tickets par voyageur.

Lors du contrôle, le voyageur doit toujours remettre son e-ID* valable et fonctionnant correctement à l'accompagnateur de train.

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

Titre de transport mobile acheté via l'app

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

- dénomination du tarif ;
- code QR ;
- heure actuelle mise à jour constamment ;
- date et heure d'achat ;
- code de contrôle ;
- code-produit ;
- numéro du ticket ;
- trajet : gare de départ et de destination ;
- prénom et nom du propriétaire du compte My SNCB avec lequel le titre de transport a été acheté ;
- classe de voyage et date du voyage (dans le cas d'un aller simple) ;

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

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

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

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

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

Présentez toujours votre titre de transport mobile à l'accompagnateur de train sur un écran bien éclairé et lisible.

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

*voir [Lexique](#)



Carte à puce électronique émise dans le train

Lorsque vous achetez votre titre de transport à bord du train, il est chargé sur une Carte à puce électronique*.

Vous avez la possibilité de consulter/d'imprimer le titre de transport qui y est chargé aux guichets d'une gare belge, aux automates de vente et sur [sncb.be](https://www.sncb.be).

Toutefois, le contenu de la Carte à puce électronique (Tarif à Bord* chargé) imprimé ne vaut pas titre de transport mais sert uniquement comme preuve d'achat. Seule la Carte à puce originale délivrée par l'accompagnateur vaut titre de transport.

Votre Carte à puce électronique émise dans le train* peut contenir aussi d'autres éléments :

- une régularisation (C 170)
- un Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité (C173)
- une demande de remboursement d'un ticket ou une justification concernant les tickets utilisés (C6)

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

