

Supports Electroniques

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

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

Mobile Ticket acheté via l'app SNCB ou via l'app d'un partenaire reconnu

Billet digital acheté via Facebook Messenger

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, et 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 certaines B-Excursions (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 billets PDF comportent les données suivantes :

- nom et prénom du voyageur;
- le trajet : gare de départ, gare de destination, le type de billet (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 billet B-Excursion, 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 billets par voyageur.

Si vous rencontrez des difficultés lors de l'achat de votre billet, 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 billets 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.

Mobile Ticket 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 Mobile Ticket sous la forme d'un code-barres carré où sont mentionnées les informations suivantes :

- heure actuelle mise à jour constamment ;
- code-barres à 2 dimensions (2D);
- dénomination du tarif ;
- nombre de voyageurs ;
- classe de voyage et type de voyage choisis (simple, A/R, aller, retour) ;
- date du voyage ;
- trajet : gare de départ et de destination ;
- date et heure d'achat ;
- code-produit ;
- numéro de billet ;
- 2 codes de contrôle.

La délivrance du Mobile Ticket 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 Mobile Ticket pour maximum 6 personnes, voyageant ensemble. La personne à laquelle est envoyée le Mobile Ticket sur son smartphone ou sa tablette est considérée comme le voyageur principal. Le Mobile Ticket est toujours valable pour un même trajet et dans la même classe. Ces personnes voyageant ensemble peuvent être soumises à des tarifs différents. Un Mobile Ticket est délivré pour chaque tarif et par date de validité.

Lors du contrôle, le voyageur principal 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 Mobile Ticket à l'accompagnateur de train sur un écran bien éclairé et lisible.

L'heure de consultation du Mobile Ticket via l'app doit toujours être clairement visible au-dessus du code-barres carré. L'utilisateur n'est pas autorisé à écourter, modifier, rendre illisible ou transférer de quelque façon que ce soit le code-barres carré ainsi que les données mentionnées sous le code.

*voir [Lexique](#)



Billet digital acheté via Facebook Messenger

Vous pouvez acheter votre Go Unlimited via Facebook Messenger.

- Vous avez 2 possibilités :
 - Vous ouvrez Facebook Messenger -> introduisez 'Go Unlimited' en tant que contact -> le « chat » commence;
 - Vous ouvrez Facebook -> cherchez la page 'Go Unlimited' -> cliquez sur « send message »

L'Achat s'effectue via un « chat » virtuel avec le chatbot « Céline ». Elle vous pose des questions ciblées afin de déterminer si vous répondez aux conditions pour pouvoir acheter un Go Unlimited. Si c'est le cas, vous êtes dirigé vers la page de paiement (bancontact, carte de crédit, app Belfius, app KBC).

Après votre paiement, votre Go Unlimited est activé et vous recevez votre premier billet digital avec code-barres pour votre premier jour de voyage. Ce code-barres sera lu par l'accompagnateur de train. Pour les jours suivants durant la période de validité, vous recevez, quotidiennement (la veille au soir) et automatiquement, un nouveau billet digital daté.

Les données suivantes figurent sur le billet digital :

- Le nom du produit ;
- La date de voyage ;
- Le nom du voyageur ;
- La classe de voyage ;
- Le code-barres 1D pour contrôle par l'accompagnateur de train lors du contrôle ;
- Le code QR carré contenant plus d'infos sur le Go Unlimited (et ses conditions d'utilisation).

La délivrance du billet est gratuite.

Votre billet est nominatif, non échangeable, non cessible, non remboursable.

Lors du contrôle, l'accompagnateur de train scanne le code-barres et vérifie la date de voyage, la classe et le nom du produit. Il contrôle également votre nom et date de naissance sur base de votre e-ID*.

Présentez toujours votre Go Unlimited à l'accompagnateur de train sur un écran bien éclairé et lisible.

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.

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 :

- un Constat d'irrégularité (C 170)
- un Constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité (C173)
- une demande de remboursement d'un billet ou une justification concernant les billets 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.

*voir [Lexique](#)

