

# Conditions Générales de Transport de la SNCB

## Partie 1 - Dispositions générales

### Article 1 - Champ d'application

Les Conditions Générales de Transport de la SNCB s'appliquent au transport national, international et transfrontalier<sup>1</sup> de voyageurs effectué par la SNCB.

### Article 2 - Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Transport par le voyageur

En empruntant les services de transport de la SNCB, vous reconnaissez avoir pris connaissance du présent document ainsi que des Conditions Particulières (disponibles sur notre site internet [sncb.be](http://sncb.be)) et acceptez de vous y conformer sans aucune réserve. Le présent document pourra être modifié à tout moment par la SNCB pour des motifs légitimes, tels que notamment, des obligations liées à ses missions de service public, la mise en conformité avec des décisions prises par les autorités publiques, des contraintes opérationnelles liées à l'infrastructure, au réseau, ou aux ressources. La SNCB veille à vous tenir informé de toutes modifications aux présentes Conditions Générales de Transport via les canaux d'information de la SNCB (notamment son site internet [sncb.be](http://sncb.be)), ainsi que par le biais du Moniteur Belge. Ces modifications vous seront opposables dès leur publication.

### Article 3 - Protection de la vie privée

Votre vie privée est importante pour nous et nous mettons tout en œuvre pour la respecter. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées par la SNCB, S.A. de droit public (rue de France 56, 1060 Bruxelles) et ses sous-traitants. Sans votre accord, nous ne transmettrons jamais vos données à des tiers qui les utiliseraient pour vous proposer leurs propres produits ou services.

Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel sur [www.sncb.be/privacy](http://www.sncb.be/privacy) ou demandez au guichet de la gare.

1 - Le transport transfrontalier vise uniquement les voyages à bord des trains SNCB vers Maastricht, Roosendaal, Aix-la-Chapelle, Lille, Maubeuge, Aulnoye-Aymeries et Luxembourg.



## Partie 2 - Conditions Générales de Transport

### Article 4 - Contrat de transport

§1. Le contrat de transport consiste à vous transporter par train entre deux points et se compose :

- des présentes Conditions Générales de Transport ;
- des Conditions Particulières de Transport ;
- des données figurant sur le titre de transport.

§2. Votre contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou forme dématérialisée. Votre titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

§3. La Régularisation délivrée en cas de non-respect de vos obligations liées au titre de transport, donnant le cas échéant lieu aux mesures visées à l'Annexe – Irrégularités liées au titre de transport, ne matérialise en aucun cas un contrat de transport. Par conséquent, il ne vous ouvre aucun droit à réclamer une quelconque indemnisation ou dédommagement.

§4. Votre titre de transport matérialise un seul contrat de transport si votre voyage est composé d'un seul trajet, même s'il est assuré par plusieurs transporteurs distincts (ex. : TGV = SNCB + SNCF), ou si votre voyage comprend plusieurs trajets consécutifs assuré par le même transporteur (ex. : une correspondance sur le réseau SNCB).

Cependant, il est possible qu'un même titre de transport matérialise plusieurs contrats de transport. C'est le cas lorsque votre voyage est composé de plusieurs trajets dont chacun est assuré par un transporteur distinct, peu importe que vous ayez emprunté plusieurs fois le même moyen de transport (train + train) ou plusieurs moyens de transport différents (train + bus / tram / métro / autre). Dans ce cas, chaque contrat de transport sera considéré juridiquement de manière autonome et que chaque transporteur ne sera responsable vis-à-vis de vous que pour la partie du voyage qu'il a assumée.

Veillez noter que l'identité de l'émetteur ou du distributeur du titre de transport n'a aucune incidence à cet égard. Chaque fois que votre voyage implique plusieurs transporteurs distincts, il vous appartient de consulter leurs Conditions Générales et Particulières de Transport respectives.



## Article 5 - Titres de transport

### 5.1 Généralités

§1. La SNCB et ses partenaires contractuels déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis. Le cas échéant, vous serez tenu de remplir votre titre de transport exclusivement dans l'une des trois langues nationales.

§2. Le commerce des titres de transport par toute personne non expressément autorisée est interdit. Les Conditions Particulières déterminent les conditions d'achat, d'utilisation, de reprise, d'échange, de remboursement, de remplacement en cas de perte ou de vol, des différents titres de transport de la SNCB.

§3. Un titre de transport mentionne en principe :

- le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport ;
- l'identité de l'entreprise émettrice du titre de transport ;
- le parcours concerné ;
- la classe (1e ou 2e) ;
- le prix ;
- la durée de validité ;
- le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée.
- la référence aux présentes Conditions Générales de Transport ainsi qu'aux Conditions Particulières.

§4. Pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé, le titre de transport est transmissible sauf s'il est nominatif.

§5. Les réductions ne sont jamais cumulables.

§6. Les conditions de validité des titres de transport sont définies dans les Conditions Particulières.

### 5.2 Obligations relatives au titre de transport

§1. Avant de prendre place à bord du train, vous êtes prié de vous procurer un titre de transport valable et lisible via un des canaux de vente mentionnés à l'article 5.3 et le conserver jusqu'à la sortie des installations SNCB. Il vous incombe de vérifier immédiatement, et le cas échéant en présence du vendeur, que votre titre de transport a été établi selon vos indications.

§2. Si vous envisagez d'acheter votre titre de transport au départ d'une gare où la vente de titres de transport est assurée (guichet et/ou automate de vente), vous êtes prié de vous rendre à temps au point de vente. Vous êtes également prié de vous présenter à temps sur le quai afin d'embarquer dans le train.

§3. A bord du train, vous vous assurez de respecter les conditions d'utilisation de votre titre de transport, et ce durant toute la durée du voyage. Si vous êtes muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé, ou acheté par un mode de paiement spécifique), vous devez être à tout moment en mesure de prouver votre identité et votre droit à bénéficier d'un tel titre.



§4. Sur demande du personnel SNCB habilité, vous lui remettrez votre titre de transport à des fins de contrôle. Si pour une quelconque raison votre titre de transport n'est pas valable, n'est pas lisible ou si vous ne respectez pas ses conditions d'utilisation, vous serez prié de vous procurer un titre de transport à bord du train au « Tarif à Bord » aux conditions précisées à l'article 5.4. En cas de refus de votre part, la SNCB vous appliquera les mesures prévues à l'Annexe – Irrégularités liées au titre de transport.

### 5.3 L'achat d'un titre de transport

§1. Les canaux de vente mis à votre disposition sont les suivants :

- le guichet de gare ;
- l'automate de vente ;
- le site internet de la SNCB ([sncb.be](http://sncb.be)) ;
- les applications mobiles ;
- les revendeurs agréés – parties tierces.

§2. Vous pouvez également vous procurer un titre de transport à bord du train dans les conditions visées à l'article 5.4 ci-dessous.

§3. En procédant à l'achat d'un titre de transport, vous reconnaissez être capable de contracter au sens du Code civil et vous assumez les conséquences de la transaction financière qui s'y rapporte, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

§4. Conformément à l'article VI.53.12° du Code de droit économique, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour l'achat d'un titre de transport.

§5. Les titres de transport perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§6. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport.

### 5.4 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport national et « transfrontalier »)

§1. Sauf dans les hypothèses visées au point 1 de l'Annexe – Irrégularités liées au titre de transport, pour lesquelles une Régularisation est directement rédigée, l'accompagnateur vous proposera d'acheter un titre de transport de la gamme de produits vendue dans le train au « Tarif à Bord » dans les cas suivants :

- a) Vous n'êtes pas en mesure de présenter, pour quelle que raison que ce soit, un titre de transport à l'accompagnateur ;
- b) Le titre de transport que vous présentez à l'accompagnateur lors de votre voyage n'est pas valable au sens des Conditions Particulières.

§2. Dans les hypothèses visées ci-dessus, en cas de refus de votre part d'acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord », la SNCB vous appliquera les mesures prévues à l'Annexe – Irrégularités liées au titre de transport. Le cas échéant, la SNCB pourra également vous exclure du transport.



§3. Le « Tarif à Bord » est constitué du prix du transport augmenté d'un supplément dont le montant est déterminé aux Conditions Particulières de Transport. Il fait partie du prix du titre de transport.

§4. Le supplément « Tarif à Bord » est toujours perçu intégralement, même si vous avez droit à une réduction sur le prix normal du titre de transport.

§5. Le « Tarif à Bord » est perçu par voyageur, soit pour un trajet simple, soit pour un trajet aller-retour.

§6. A défaut de guichets ouverts et d'automates en état de fonctionnement dans votre gare, le supplément « Tarif à bord » n'est pas dû.

§7. Vous pourrez le cas échéant vous faire rembourser le supplément « Tarif à Bord » dont vous vous serez préalablement acquitté dans les cas limitatifs suivants :

- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible dans une gare avec guichets ainsi qu'aux automates de vente, vous recevrez un document intitulé « Impossibilité de vente » au guichet. Dans le train, vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord ». Dans les 14 jours calendaires, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train et du document « Impossibilité de vente ».
- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible via les automates de vente dans une gare sans guichet et que vous n'êtes donc pas en mesure d'obtenir le document intitulé « Impossibilité de vente », vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train. Dans les 14 jours calendaires, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » :
  - en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train ;
  - ou en nous adressant un courrier explicitant votre demande et contenant l'original du titre de transport acquis dans le train ainsi que votre numéro de compte bancaire, à l'adresse suivante :

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1421  
Avenue Porte de Hal 40  
1060 BRUXELLES*

§8. En cas d'oubli de votre abonnement, votre libre-parcours ou votre carte de réduction valant titre de transport, vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train et dans les 14 jours calendaires, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement intégral du titre de transport acquis dans le train en vous adressant à l'un de nos guichets muni du titre de transport acquis dans le train et du titre de transport oublié lors de votre voyage pour autant qu'il eut été valable au moment du voyage.

Cette disposition n'est pas d'application aux abonnements à compléter (Student Multi, Abonnement Mi-Temps, Railease).



## 5.5 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport international effectué par la SNCB)

Les conditions dans lesquelles un titre de transport peut être acheté au « Tarif à Bord » dans le cadre d'un transport international effectué par la SNCB sont précisées dans les Conditions Particulières de Transport spécifiques à ce type de voyage.

## Article 6 - Accès aux trains et horaires

§1. Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et – le cas échéant – à la place réservée. Par ailleurs, la SNCB peut réserver l'accès de certains trains, voitures ou compartiments à certaines catégories de voyageurs ou titulaires de certains titres de transport.

§2. Vous pouvez consulter les horaires de la SNCB dans n'importe quelle gare (affiches « départ »), sur le site de la SNCB ([sncb.be](https://www.sncb.be)) ou via les apps SNCB.

§3. Si vous devez prendre plusieurs trains en correspondance, ceux-ci sont spécifiquement mentionnés comme tels dans le moteur de recherche d'horaires disponible sur le site de la SNCB. Il ne vous appartient pas de déterminer vous-même d'autres correspondances possibles.

## Article 7 - Obligations de la SNCB et des voyageurs dans les installations et trains de la SNCB

### 7.1 Obligations générales de la SNCB

§1. La SNCB est tenue d'effectuer tout transport de voyageurs et de leurs bagages pourvu que le transport soit possible avec les trains indiqués dans les tableaux horaires de la SNCB et pour autant que ce transport ne soit pas empêché par un cas de force majeure.

§2. Si les nécessités de l'exploitation l'exigent, la SNCB peut, temporairement, suspendre un service, en totalité ou en partie. La SNCB communique ces mesures sans délai dans les gares concernées et, le cas échéant, les annonces par le biais des médias.

### 7.2 Obligations générales du voyageur présent dans les installations et les trains de la SNCB

§1. Dans les installations et les trains de la SNCB, vous êtes tenu de vous conformer aux lois et règlements qui sont d'application, en particulier aux dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, ainsi qu'aux présentes Conditions Générales de Transport et aux Conditions Particulières.

La loi précitée érige une série de comportements en infraction pouvant donner lieu, selon le cas, soit à des poursuites pénales, soit à des poursuites administratives.

Outre les sanctions répressives qui pourraient, le cas échéant, vous être infligées à l'issue de ces procédures, la SNCB se réserve le droit de vous réclamer une indemnisation pour toute conséquence

*Valable à partir du 01.02.2021*

~ 6 ~



dommageable qu'elle aurait subie du fait de ces infractions.

Enfin, si les circonstances le justifient, vous pourriez également être exclu du véhicule ferroviaire ou de la gare sans avoir droit à aucun dédommagement ou remboursement du prix de votre titre de transport.

Veillez également noter qu'outre les comportements érigés spécifiquement en infraction par la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, vous êtes également tenus de respecter les injonctions du personnel de gare, d'accompagnement des trains ou de sécurité et notamment leur communiquer votre identité en leur remettant votre carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant incontestablement celle-ci, à des fins de contrôle du respect de la loi précitée ou des présentes Conditions Générales de Transport.

Dans le contexte spécifique de la crise sanitaire COVID-19 et en application de l'article 3 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, la SNCB se réserve – jusqu'à nouvel ordre – le droit d'interdire l'accès du train aux groupes de plus de 15 personnes. Ne sont pas concernés par cette mesure les voyages de groupe qui ont été préalablement notifiés à la SNCB et acceptés par elle.

§2. Dans les installations et les trains de la SNCB, vous êtes tenu de veiller à votre propre sécurité. Ceci implique notamment que vous vous comportiez comme une personne normalement prudente et diligente.

Ainsi, par exemple, vous veillerez à :

- vous installer sur la place qui vous est réservée ou sur une place libre immédiatement après avoir embarqué dans le train dans la classe mentionnée sur votre titre de transport. Par ailleurs, nous vous demandons de ne pas occuper les places réservées pour une personne à mobilité réduite ou pour un groupe de voyageurs ;
- vous maintenir d'une façon stable et vous tenir aux éléments fixes lorsque vous n'avez pas de place assise, et ce jusqu'à l'arrêt complet du train ;
- placer votre bagage accompagné ou vos effets personnels dans les endroits prévus à cet effet conformément aux dispositions des Conditions Particulières qui sont d'application.

§3. Vous êtes tenu de vous conformer aux prescriptions édictées par les douanes, la police et les autres autorités administratives, tant en ce qui concerne votre personne qu'en ce qui concerne le contrôle de vos bagages accompagnés. A défaut, la SNCB n'assume aucune responsabilité à cet égard.

## Article 8 - Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

§1. En tant que personne à mobilité réduite, si vous souhaitez bénéficier d'une assistance dans les gares disposant de ce service (voir Conditions Particulières), vous devez préalablement faire appel au service d'assistance de la SNCB « B for You ». Afin de pouvoir bénéficier des prestations d'assistance, vous devrez vous conformer aux instructions données par le personnel d'assistance de la SNCB. A bord du train, vous vous conformerez aux instructions du personnel de bord.





§2. La procédure de réservation et de mise à disposition de l'assistance sont décrits dans les Conditions Particulières.

§3. Seul le personnel « B for You » est habilité à vous fournir ces services d'assistance. Par conséquent, la SNCB se décharge de toute responsabilité si des opérations telles que le chargement, le transbordement, le déchargement et/ou le calage de la voiturette utilisée, sont effectuées par vous-même, par tout personnel de la SNCB non habilité ou par un tiers.

§4. La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume l'entière responsabilité.

§5. En vue du chargement, du transbordement et du déchargement d'une voiture d'enfant par les soins du personnel « B for You », la voiture d'enfant devra au préalable être repliée et l'enfant devra dans tous les cas être pris dans les bras de la personne qui l'accompagne.

## Article 9 - Enfants

Les mineurs voyagent sous la responsabilité de leurs parents ou de la personne qui en a la charge et, pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 6 ans ne peuvent pas voyager seuls.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être d'application si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.

## Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train

### 10.1 Objets et matières interdits au transport

§1. Sont exclus du transport : les matières et objets dangereux, notamment les armes, les matières et objets explosifs ou inflammables, les matières comburantes, toxiques, radioactives, corrosives.

Sont également interdits au transport les vélomoteurs et les motos.

Sauf en ce qui concerne les forces de l'ordre en service, les objets suivants sont également interdits :

- les armes à feu et tout objet capable de lancer des projectiles ;
- les armes blanches pointues, aigües ou contondantes.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être imposées si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.

§2. Quand il existe des motifs sérieux de soupçonner une contravention aux dispositions ci-dessus, le personnel mandaté de la SNCB a le droit de s'assurer, avec votre accord, de la nature des objets introduits dans les voitures. En cas d'absence ou de refus de votre part, il requerra l'intervention d'un officier de police judiciaire.

§3. Si vous contrevenez à l'une des interdictions précitées, l'article 7.2 §1 sera d'application.





## 10.2 Objets et animaux admis au transport – objets perdus

§1. Les objets et animaux admis au transport ainsi que les règles relatives à leur transport sont réglés dans les Conditions Particulières.

Toutefois, des conditions spécifiques peuvent être imposées si votre voyage comprend une partie internationale effectuée par la SNCB. Nous vous invitons à consulter les Conditions Particulières à cet égard.

§2. Si vous contrevenez à ces règles, l'article 7.2 §1 sera d'application.

§3. Les objets trouvés à bord du train doivent immédiatement être signalés au personnel SNCB. La SNCB peut inspecter les objets laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Elle est autorisée à les décharger du train et à les détruire au cas où elle-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.

§4. Si vous avez égaré l'un de vos effets personnels au cours de votre voyage dans un train de la SNCB, nous vous invitons à suivre la procédure indiquée dans les Conditions Particulières.

## Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées (transport national et transfrontalier)

Si votre voyage comprend une partie couverte par un contrat de transport international, les règles décrites ci-dessous ne s'appliquent pas à ce contrat. Des règles spécifiques sont prévues au sein des Conditions Particulières.

### 11.1 Annulations de trains et retards prévisibles

§1. Si votre train est annulé ou s'il est annoncé avec un retard de plus de 60 minutes, et qu'il n'existe pas d'alternative vous permettant de minimiser votre retard, vous pouvez, moyennant le respect des conditions énoncées au §2 ci-dessous :

- exiger le retour gratuit jusqu'à la gare de départ du voyage et demander le remboursement du prix du transport pour le voyage (ou la partie du voyage) qui n'a pas été effectué ou qui a été effectué mais qui est devenu sans aucun intérêt, ou
- poursuivre votre voyage, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, le jour même dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure moyennant l'échange de votre titre de transport original.

§2. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du titre de transport qui correspond au voyage train qui n'a pas pu être effectuée vous sera remboursée.

§3. Le retour gratuit jusqu'à la gare de départ ou la poursuite du voyage ne sont possibles qu'avec les transporteurs ferroviaires mentionnés sur le titre de transport participant à l'exécution du contrat de transport. Le retour ou la poursuite du voyage se déroulent dans des conditions comparables au voyage initial.



## 11.2 Compensation pour retard de train

### 11.2.1 Généralités

§1. Les modalités de compensations sont celles en vigueur à la date de l'achat du titre de transport ouvrant le droit à compensation.

§2. Le retard est calculé en tenant compte de la différence entre l'heure d'arrivée prévue selon les horaires officiels de la SNCB et l'heure réelle d'arrivée à la gare de destination. A votre demande, le personnel SNCB habilité en gare rédige un document attestant ce retard.

§3. Lorsque le train que vous envisagiez d'emprunter subit un retard, il vous incombe de prendre le premier train vous permettant d'arriver le plus rapidement à votre gare de destination, le cas échéant par un itinéraire alternatif, afin de minimiser votre retard. A défaut, la SNCB se réserve le droit de calculer votre retard sur cette base.

### 11.2.2 Retards effectifs d'au moins 60 minutes

§1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement conformément à l'article 11.1, vous pouvez demander une compensation pour ce retard. Celle-ci correspondra à 100% du prix du ticket.

§2. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du prix du titre de transport qui correspond au voyage en train retardé, aller ou retour, sera prise en compte pour le calcul de la compensation.

§3. Votre demande de compensation doit être introduite auprès de la SNCB dans les 30 jours calendaires suivants la date de fin de voyage au moyen du formulaire de demande prévu à cet effet, disponible aux guichets des gares ou sur le site internet de la SNCB. Pour être recevable, votre demande doit impérativement comprendre votre titre de transport original ou, en cas de titre de transport digital, la preuve d'achat qui vous a été communiqué à cette occasion.

§4. Si le titre de transport se matérialise sous forme d'un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous devez envoyer votre demande dans les 30 jours calendaires après usage de la dernière ligne de ce titre de transport.

§5. Si le titre de transport se matérialise sous forme d'un abonnement validé (excepté abonnements à compléter), il vous suffit d'introduire votre demande de compensation dans les 30 jours calendaires à dater du jour du retard, avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet « origine – destination ».

§6. L'introduction d'une demande de compensation auprès du service clientèle ne constitue ni un acte interruptif du délai de prescription d'une éventuelle action en justice, ni une renonciation à votre droit d'action tel que prévu à l'article 14.3 des présentes Conditions Générales de Transport.

### 11.2.3 Retards répétés ou systématiques

§1. La durée du retard est calculée selon les mêmes règles que celles visées à l'article 11.2.1 § 2-3.

§2. En cas de retards répétés ou systématiques, vous pouvez prétendre aux compensations suivantes dans les limites de l'article 11.3 :



- pour un minimum de 20 retards de 15 minutes (ou plus) sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 25% par retard;
- pour un minimum de 10 retards de 30 minutes (ou plus) sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 50% par retard.

§3. La période de 6 mois susmentionnée est calculée à partir du premier retard faisant l'objet d'une demande de compensation.

§4. En cas de demandes successives pour des retards répétitifs ou systématiques, il n'est pas permis d'introduire une demande pour une période qui couvre partiellement ou totalement une demande précédente.

§5. Le nombre de retards par demande de compensation pour des retards répétitifs ou systématiques pour lesquels une compensation peut être accordée, est limité à deux retards par jour (sur base d'un voyage aller-retour) et sur 120 jours d'usage effectif par période de 6 mois.

§6. La SNCB ne compense pas un retard subi pendant un voyage aller-retour le même jour si le délai entre l'arrivée à destination du train du voyage aller et le départ du train du voyage retour est inférieur à 2 heures.

§7. Si le titre de transport était valable pour un voyage aller/retour, seule la partie du prix du titre de transport qui correspond au voyage en train retardé aller ou retour sera prise en compte pour le calcul de la compensation.

§8. Votre demande de compensation doit être introduite auprès de la SNCB dans les 30 jours calendaires suivant la fin de la période de 6 mois (comme mentionné au §3) au moyen du formulaire de demande prévu à cet effet, disponible aux guichets des gares ou sur le site internet de la SNCB. Pour être recevable, votre demande doit impérativement être accompagnée de votre titre de transport original.

§9. Si le titre de transport concerne un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous devez envoyer votre demande dans les 30 jours calendaires après usage de la dernière ligne de ce titre de transport.

§10. Si le titre de transport concerne un abonnement validé (excepté abonnements à compléter), il vous suffit d'introduire votre demande de compensation dans les 30 jours calendaires suivants la fin de la période de 6 mois, avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet origine - destination.

### 11.3 Traitement des demandes de compensation

§1. Vous devez introduire votre demande de compensation dans les délais susmentionnés, à l'adresse suivante:

<https://www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/compensation>

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1423  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*



§2. La façon dont est calculé le montant de votre compensation est expliquée sur le site internet de la SNCB : <https://www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/compensation/calculer-votre-compensation>

Le montant de la compensation est calculé sur base de la partie du prix relative, exclusivement, à la prestation de transport par train, quels que soient les produits qui y sont combinés.

§3. Le prix du transport pris en compte pour calculer le montant de compensation comprend les frais accessoires (réservations de places, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.

§4. Aucune compensation ne vous sera accordée dans les cas suivants :

- pour les retards de moins de 60 minutes dus à des cas de force majeure ;
- si vous ne disposez pas d'un titre de transport valable pendant votre voyage ;
- si vous voyagez avec un « Brupass (XL) », un « Abonnement Brupass (XL) » ou un titre de légitimation qui donne droit au transport gratuit en raison de votre métier ou votre statut ;
- en ce qui concerne le transport d'animaux, de bagages et vélos.

§5. Un retard de train n'est compensable qu'une seule fois. Si vous avez déjà reçu une compensation pour un retard de longue durée, vous ne pouvez pas faire valoir ce même retard dans un formulaire de compensation pour retards répétés ou systématiques, et inversement.

§6. La SNCB se réserve le droit de vous demander toute information supplémentaire ou pièces justificatives qu'elle estimera utile pour le traitement de votre demande.

§7. La SNCB ne compensera pas les demandes non-conformes :

Retard de minimum 60 minutes :

Dans le cas d'une demande de compensation non-conforme, la SNCB n'octroiera pas de compensation pour la demande concernée.

Retards répétés ou systématiques:

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs lignes de la demande de compensation n'est pas conforme, la SNCB ne compensera pas la demande globale pour la période de référence.

Lorsque le problème constaté dans la demande de compensation résulte d'un cas de fraude avérée :

- vous serez informé que vous ne pourrez plus introduire de nouvelle demande de compensation pour retards répétés ou systématiques pendant une période d'un an à partir de la date de la demande de compensation ;
- la SNCB se réserve le droit de recouvrer les dommages qu'elle a subis à cette occasion et, le cas échéant, déposer plainte contre vous.

§8. La compensation est accordée sous forme d'un montant versé sur votre portefeuille électronique ou sous forme de bons. Le montant des compensations reste valable 1 an et peut être utilisé pour l'achat d'un produit SNCB du service intérieur; ce montant n'est en aucun cas remboursable en espèces.

Toutefois et uniquement en ce qui concerne les retards d'au moins 60 minutes et sur demande expresse de votre



part dans votre demande de compensation, la SNCB versera le montant de la compensation par virement bancaire.

§9. Aucune compensation ne sera payée pour les retards imputables aux autres opérateurs de transport, en cas de titres de transport combinés.

§10. Aucune autre indemnité que celles reprises à l'article 11.2 ne sera due par la SNCB en cas de retard de train. La SNCB n'assume aucune responsabilité pour les dommages indirects (par exemple, et non limitativement : une perte financière, un manque à gagner, la perte d'une occasion, des dommages à des tiers, une préjudice d'image, le manquement d'un vol aérien ou le manquement d'un rendez-vous) que vous auriez pu subir en raison du retard de votre train.

§11. Les limites de notre responsabilité ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

## Article 12 - Assistance en cas de retard

§1. Lorsque le retard prévu d'un train est de 60 minutes ou plus et dans la mesure où la SNCB agit en qualité de « transporteur chargé de l'assistance » tel que défini dans les Conditions Particulières, elle prend toutes les mesures raisonnables et adéquates pour améliorer la situation de l'ensemble des voyageurs se trouvant à bord de ce train.

§2. Ces mesures comprennent, lorsque c'est matériellement possible, la distribution à l'ensemble de ses voyageurs de boissons et/ou de collations, si celles-ci sont disponibles ou si elles peuvent raisonnablement être acheminées.

## Article 13 - Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

§1. Si vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage le même jour conformément au contrat de transport que vous avez conclu avec la SNCB en tant que transporteur, en raison de la suppression ou du retard d'un train, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, la SNCB, en tant que transporteur chargé de l'assistance, organisera selon les circonstances :

- un transport alternatif jusqu'à la gare de destination ou ;
- un hébergement adéquat, transfert inclus ou ;
- le remboursement des frais raisonnables pour votre hébergement, transfert inclus.

Vous êtes tenu de vous conformer aux directives de la SNCB à cet égard.

En outre, elle vous rembourse les frais occasionnés par l'avertissement des personnes qui vous attendent, pour un montant maximum fixé dans les Conditions Particulières de Transport (sur la base des documents justificatifs adéquats).

§2. Dans les cas où l'assistance n'a matériellement pas pu être assurée, les frais éventuels que vous avez engagés ne vous seront remboursés qu'à concurrence des montants maximums fixés dans les Conditions Particulières. Afin



de récupérer ces frais, vous devrez vous adresser au Service clientèle de la SNCB par envoi postal et contre remise d'un dossier justificatif (comprenant toutes les factures et les titres de transport pour lesquels vous demandez un remboursement ainsi que les titres de transport originaux et les éventuelles attestations délivrées par le personnel habilité), et ceci dans un délai de 15 jours calendaires, date de l'incident comprise, aux adresses suivantes:

Pour le transport national et transfrontalier :

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1423  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

Pour le transport international :

*SNCB Marketing & Sales  
Customer Care Europe  
10-14 B-MS.1425  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

§3. Si, dans une telle situation, le titre de transport concerne un produit comprenant plusieurs lignes à remplir manuellement, vous êtes tenu d'envoyer votre demande de remboursement dans les 15 jours calendaires après usage de la dernière ligne du titre de transport. Si par ailleurs, la situation concerne un abonnement validé (excepté abonnements à compléter manuellement), vous devez introduire votre demande dans les 15 jours calendaires avec mention du numéro de l'abonnement/numéro de la carte MOBIB et trajet origine - destination. Si la SNCB a délivré une attestation de retard, celle-ci doit également être jointe.

## Article 14 - Responsabilités

### 14.1 Responsabilité de la SNCB relative au transport des voyageurs, de leurs objets et animaux

§1. La SNCB est responsable des accidents survenus aux voyageurs, à leurs objets et animaux dans les conditions prévues au Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs. Néanmoins, aucune indemnité n'est due aux voyageurs sans contrat de transport.

§2. La SNCB est responsable en tant que commettant de ses agents et préposés pour l'exécution de ses obligations. Toutefois, si à votre demande, les agents et préposés de la SNCB vous rendent des services qui n'incombent pas à la SNCB, ils sont considérés comme agissant pour votre compte personnel.

### 14.2 Responsabilité des voyageurs

Vous êtes responsables des dommages causés à la SNCB conformément aux réglementations en vigueur, notamment le Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs, la loi du 27 avril 2018 sur la



police des chemins de fer et les dispositions du droit commun de la responsabilité civile.

### 14.3 Plaintes et réclamations

§1. Tout différend entre la SNCB et son client relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et est tranché conformément au droit belge.

§2. Sans préjudice des règles spécifiques relatives aux annulations et retards de train visées à l'article 11, dans le respect des délais de prescription visé au Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs, l'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité de la SNCB pour la partie du transport réalisé par celle-ci, par écrit, à la SNCB aux adresses suivantes :

Pour le transport national et transfrontalier :

*SNCB Marketing & Sales  
Service clientèle  
10-14 B-MS.1423  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

Pour le transport international :

*SNCB Marketing & Sales  
Customer Care Europe  
10-14 B-MS.1425  
Avenue de la porte de Hal 40  
1060 Bruxelles*

ou en complétant le formulaire figurant sur l'adresse internet de la SNCB :

Pour le transport national et transfrontalier :

<https://www.belgiantrain.be/fr/support/forms>

Pour le transport international :

<https://www.b-europe.com/FR/Contact/Service-Clientele>

§3. La réclamation ne sera recevable que si vous ou votre ayant-droit y joignez un titre de transport valable ou, en cas de titre de transport digital, la preuve d'achat.

§4. Les titres de transport et autres pièces que vous ou votre ayant-droit jugez utile de joindre à votre réclamation, doivent être présentés en originaux.

En toute hypothèse, la SNCB pourra exiger, le cas échéant, la remise des titres de transport originaux.

§5. Dans le cas où la SNCB reçoit la réclamation alors qu'elle n'est pas transporteur responsable, elle adresse celle-ci au transporteur considéré responsable et vous en avertira, ou votre ayant-droit, dans un délai d'un mois.





# Annexe – Irrégularités liées au titre de transport (transport national et transfrontalier)

**N.B.** La présente annexe ne s'applique pas aux irrégularités commises dans le cadre d'un transport international effectué par la SNCB. Les règles qui s'y appliquent sont décrites dans les Conditions Particulières de Transport relatives à ces trains.

## 1. Voyage sans titre de transport valable, régularisation et sanctions

### 1.1. Description de l'infraction

Les infractions visées aux articles 15, 1° et 18 de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer sanctionnent le comportement consistant à voyager sans titre de transport valable.

Vous contrevenez à ces dispositions si :

a) vous vous trouvez dans l'une des hypothèses suivantes et vous refusez d'acquérir un titre de transport valable au «Tarif à Bord» conformément à l'article 5.4, §1 des Conditions Générales de Transport :

- vous n'êtes pas en mesure de présenter, pour quelle que raison que ce soit, un titre de transport à l'accompagnateur ;
- le titre de transport que vous présentez à l'accompagnateur lors de votre voyage n'est pas valable au sens des Conditions Particulières.

b) vous vous trouvez dans l'une des hypothèses suivantes dans lesquels vous ne disposez pas de la possibilité d'acquérir un titre de transport valable au «Tarif à Bord» :

- discordance entre le numéro du ticket de validation et de la carte plastifiée de l'abonnement ;
- code de contrôle incorrect pour un ticket en PDF et pour un titre de transport acheté via une application mobile ;
- abonnement (y compris Student Multi, Abonnement Mi-Temps et Railease) / Libre parcours / carte de réduction valant titre de transport / document valant titre de transport sur support «papier», illisible ;
- Tickets / Multi / Cartes (10 voyages simples, 10 surclassements) sur support «papier» illisible ;
- carte MOBIB sans contrat de transport chargé ou contrat introuvable ;
- carte MOBIB bloquée ;
- carte MOBIB illisible ;
- titre de transport illisible sur Carte à puce électronique émise dans le train ;
- titre de transport sur support électronique avec texte incompréhensible ou introuvable (application mobile, e-ID, ticket en PDF présenté sur tablette/smartphone/ordinateur portable) ;
- le voyageur déclare avoir acheté un ticket e-ID alors que le droit au voyage n'est pas reconnu



par le système de vente de l'accompagnateur de train ;

- titre de transport / carte de réduction sans photo ;
- titre de transport coupé (excepté dans le cas d'un Discovery Combi avec partie détachable pour le prestataire) ;
- groupe qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation.

### **1.2. Régularisation**

Si vous vous trouvez dans l'un des cas susvisés et que vous contrevenez donc à l'article 15, 1° ou 18 de la loi du 27 avril 2018 précitée, le personnel habilité rédige une Régularisation.

Ce document figure sur une carte à puce électronique qui vous est remise à l'occasion de la verbalisation. Son contenu est consultable via les canaux de vente de la SNCB, sauf à bord du train.

A partir du moment où vous avez reçu la Régularisation, vous disposez de 14 jours calendaires, date des faits comprise, afin de régulariser votre situation dans le cadre de cette phase dite « amiable » en payant un **montant forfaitaire de 75 euros**.

Conformément à l'article 32, §1 de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement éteint l'action administrative ou pénale à votre encontre. A défaut de vous régulariser dans le délai susvisé, un constat ou un procès-verbal, selon le cas, est dressé contre vous et transmis, respectivement, à l'agent sanctionnateur ou au procureur du Roi compétent.

### **1.3. Cas particuliers**

- *Vous avez moins de 14 ans au moment où vous commettez l'infraction :*

Dans l'hypothèse visée au point 1.2., en l'absence de régularisation dans le délai de 14 jours calendaires prévu dans le cadre de la phase amiable décrite au point 1.2., le service clientèle vous envoie un rappel vous invitant à vous mettre en ordre moyennant le paiement d'un montant forfaitaire de 150 euros.

En l'absence de régularisation suite à ce rappel, la SNCB se réserve le droit de poursuivre le recouvrement de ce montant forfaitaire majoré devant les juridictions compétentes.

- *Abonnement (sauf Student Multi, Abonnement Mi-Temps, Railease) / Abonnement Brupass (XL) / City Pass Anvers / City Pass Gand / City Pass Charleroi / City Pass Liège / carte de réduction valant titre de transport et autre document personnel nominatif valant titre de transport oublié :*

Si, lors du contrôle dans le train, vous déclarez avoir oublié un des titres de transport précités et que vous ne payez pas le « Tarif à Bord », le personnel habilité rédige une Régularisation. Vous devez alors vous présenter au guichet d'une gare, dans un délai de 14 jours calendaires, date des faits comprise, pour régulariser votre situation. A cette occasion, vous devez vous munir de votre Régularisation et de votre titre de transport valable le jour du constat.



Dans ce cas, la Régularisation ne doit pas être payée et est clôturée.

A l'inverse, si le titre de transport que vous présentez à cette occasion n'était pas valable le jour du constat, le Service clientèle de la SNCB vous invite à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ».

- Abonnement (y compris Student Multi, Abonnement Mi-Temps et Railease) / Libre parcours / carte de réduction et autre document personnel nominatif valant titre de transport sur support « papier » illisible :

Si, lors du contrôle dans le train, vous présentez un des titres de transport nominatifs précités et qu'il est illisible, le personnel habilité rédige une Régularisation. Vous devez alors vous présenter au guichet d'une gare, dans un délai de 14 jours calendaires, date des faits comprise, pour régulariser votre situation et effectuer une demande de duplicata. A cette occasion, vous devez vous munir de votre Régularisation et de votre titre de transport valable le jour du constat.

Dans ce cas, un duplicata vous est remis et la Régularisation ne doit pas être payée et est clôturée.

A l'inverse, si le titre de transport que vous présentez à cette occasion n'était pas valable le jour du constat, le Service clientèle de la SNCB vous invite à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ».

- Titre de transport sur support électronique (ticket e-ID, code QR dans une application mobile, carte MOBIB, Carte à puce électronique émise dans le train) illisible ou introuvable :

Si, lors du contrôle dans le train, vous présentez un titre de transport illisible ou introuvable sur le support électronique, le personnel habilité rédige une Régularisation.

- o Ticket e-ID, code QR dans une application mobile, Carte à puce électronique émise dans le train

La vérification de l'existence d'un contrat de transport chargé sur un des supports électroniques précités, valable le jour du constat, est effectuée à posteriori par le Service clientèle de la SNCB.

Si l'existence du contrat de transport, valable le jour du constat, est effectivement constatée par le Service clientèle, aucun frais ne vous sera réclamé et le dossier sera clôturé.

Dans le cas contraire, le Service clientèle vous invitera par courrier à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ». Vous êtes alors considéré comme un voyageur ne disposant pas d'un titre de transport valable. A défaut de paiement du montant du titre de transport au « Tarif à Bord » dans les délais prescrits, les dispositions qui découlent de la délivrance d'une Régularisation seront d'application.

- o Carte Mobib

Vous êtes invité à vous rendre au guichet muni de votre Régularisation et de votre carte



MOBIB, afin de vérifier l'existence d'un contrat de transport valable le jour du constat.

Si le guichetier constate qu'un contrat de transport valable existait effectivement le jour du constat, le dossier sera clôturé. Le cas échéant, un duplicata de la carte MOBIB sera créé au guichet et vous sera remis contre paiement des frais y afférents.

Dans le cas contraire, le Service clientèle vous invitera par courrier à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ». Vous êtes alors considéré comme un voyageur ne disposant pas d'un titre de transport valable. A défaut de paiement du montant du titre de transport au « Tarif à Bord » dans les délais prescrits, les dispositions qui découlent de la délivrance d'une Régularisation seront d'application.

- Ticket/ Multi / Carte (10 voyages simples) sur papier, illisible :

Vous êtes responsable de la conservation en bon état de votre titre de transport.

Si, lors du contrôle dans le train, vous présentez un des titres de transport précités et qu'il est illisible, le personnel habilité rédigera une Régularisation. Vous devez alors envoyer votre titre de transport original illisible au Service clientèle de la SNCB dans les 14 jours calendaires, date des faits comprise, soit par vous-même, soit via le guichet de la gare.

Après examen du dossier, le Service clientèle vous invitera, le cas échéant, à payer le montant du titre de transport au « Tarif à bord ». A défaut de paiement du montant du titre de transport au « Tarif à Bord » dans les délais prescrits, les dispositions qui découlent de la délivrance d'une Régularisation seront d'application.

- Groupe qui a embarqué dans un autre train que celui repris sur le document de réservation :

Une Régularisation est émise au nom du responsable du groupe qui a embarqué dans le train non-réservé. Si la raison pour laquelle le train réservé n'a pas été emprunté est imputable à la SNCB uniquement, le responsable du groupe est invité à contacter le Service clientèle de la SNCB pour que la Régularisation soit clôturée sans paiement. Dans le cas contraire, le montant forfaitaire de 75 euros est dû, dans les 14 jours calendaires, date des faits comprise.

- Voyageur sans titre de transport suite à une impossibilité technique de vente, imputable à la SNCB :

- Si, lors du contrôle dans le train, vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport valable en raison d'une impossibilité technique de vente imputable à la SNCB, que vous ne payez pas le titre de transport au « Tarif à Bord » mais que vous êtes en possession du document « *Impossibilité de vente* » (C853), le personnel habilité rédige une Régularisation et vous invite à vous présenter au guichet d'une gare pour régulariser votre situation.

Le personnel de vente vous invite alors à payer le prix du titre de transport sans le supplément « Tarif à Bord ».

- Si, lors du contrôle dans le train, vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport valable



en raison d'une impossibilité technique de vente imputable à la SNCB, que vous ne payez pas le titre de transport au « Tarif à Bord » et que vous n'êtes pas en possession du document « *Impossibilité de vente* » (C853), le personnel habilité rédige une Régularisation et vous invite à vous présenter au guichet d'une gare pour compléter un formulaire de plainte (C280) qui sera envoyé au Service clientèle de la SNCB pour un examen plus approfondi.

S'il s'avère que votre demande est fondée, vous serez invité à payer le prix du titre de transport sans le supplément « Tarif à Bord ».

Dans le cas contraire, vous serez invité à payer le prix du titre de transport au « Tarif à Bord ».

## 2. Falsification, contrefaçon et usurpation d'identité

### 2.1. Description de l'infraction

L'infraction visée à l'article 16 de la loi du 27 avril 2018 précitée sanctionne le comportement consistant à falsifier votre titre de transport, utiliser un titre de transport contrefait ou usurper l'identité d'un tiers (utilisation du titre de transport ou le document d'accompagnement d'un tiers).

### 2.2. Régularisation

Si vous contrenez à l'article 16 de la loi du 27 avril 2018 précitée, vous n'avez pas la possibilité d'acquérir un titre de transport valable au « Tarif à Bord » et le personnel habilité rédige immédiatement une Régularisation.

Ce document figure sur une carte à puce électronique qui vous est remise à l'occasion de la verbalisation. Son contenu est consultable via les canaux de vente de la SNCB, sauf à bord du train.

A partir du moment où vous avez reçu la Régularisation, vous disposez de 14 jours calendaires, date des faits comprise, afin de régulariser votre situation dans le cadre de cette phase dite « amiable » en payant un **montant forfaitaire de 150 euros**.

Conformément à l'article 32, §1 de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement éteint l'action administrative ou pénale à votre encontre. A défaut de vous régulariser dans le délai susvisé, un procès-verbal est dressé contre vous et transmis au procureur du Roi compétent.



## Table des matières

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE LA SNCB</b> .....	1
<b>PARTIE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	1
Article 1 - Champ d'application .....	1
Article 2 - Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Transport par le voyageur .....	1
Article 3 - Protection de la vie privée .....	1
<b>PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT</b> .....	2
Article 4 - Contrat de transport .....	2
Article 5 - Titres de transport .....	3
5.1 Généralités .....	3
5.2 Obligations relatives au titre de transport.....	3
5.3 L'achat d'un titre de transport.....	4
5.4 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport national et « transfrontalier »).....	4
5.5 L'achat d'un titre de transport au « Tarif à Bord » (transport international effectué par la SNCB) .....	6
Article 6 - Accès aux trains et horaires .....	6
Article 7 - Obligations de la SNCB et des voyageurs dans les installations et trains de la SNCB .....	6
7.1 Obligations générales de la SNCB.....	6
7.2 Obligations générales du voyageur présent dans les installations et les trains de la SNCB .....	6
Article 8 - Personnes à Mobilité Réduite (PMR) .....	7
Article 9 - Enfants .....	8
Article 10 - Introduction d'objets et d'animaux à bord du train.....	8
10.1 Objets et matières interdits au transport .....	8
10.2 Objets et animaux admis au transport .....	9
Article 11 - Suppression, retards de train et correspondances manquées (transport national et transfrontalier) .....	9
11.1 Annulations de trains et retards prévisibles .....	9
11.2 Compensation pour retard de train .....	10
11.3 Traitement des demandes de compensation.....	12
Article 12 - Assistance en cas de retard.....	13
Article 13 - Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour .....	13
Article 14 - Responsabilités.....	15
14.1 Responsabilité de la SNCB relative au transport des voyageurs, de leurs objets et animaux.....	15
14.2 Responsabilité des voyageurs.....	15
14.3 Plaintes et réclamations .....	15



ANNEXE – IRREGULARITES LIEES AU TITRE DE TRANSPORT (transport national et transfrontalier) ..... 16

