

# CITY PASS ANVERS OU GAND

Abonnement urbain – Aire de validité Anvers ou Gand

⊙ 2ème cl

⊙ 1 ou 12 mois

## OU L'UTILISER ?

Réseau\* SNCB : avec votre City Pass, vous pouvez effectuer un nombre illimité de trajets\* dans l'aire de validité choisie (Anvers ou Gand), entre les gares\* SNCB suivantes :

**Anvers** : Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Antwerpen-Zuid, Antwerpen-Luchtbal, Antwerpen-Noorderdokken, Ekeren, Hoboken-Polder, Mortsel, Mortsel-Deurnsesteenweg, Mortsel-Liersesteenweg, Mortsel-Oude-God, Sint-Mariaburg et Zwijndrecht.

**Gand** : Gent-Sint-Pieters, Gent-Dampoort, Gentbrugge, Drogen, Wondelgem, Merelbeke et Evergem.

Réseau De Lijn : Votre City Pass est valable sur le réseau entier De Lijn.

Les conditions d'utilisation de votre City Pass sur le réseau De Lijn sont disponibles sur [www.delijn.be](http://www.delijn.be).

## POUR QUI ?

Pour tout public

## SUR QUEL SUPPORT ?

Carte MOBIB\* personnelle en cours de validité émise par la SNCB, STIB, TEC ou De Lijn.

## OU L'ACHETER ?

### Nouvel abonnement :

#### Au guichet :

Rendez-vous au guichet de la gare de votre choix.

Munissez-vous d'une pièce d'identité\* valable et de votre Carte MOBIB\* personnelle si vous en possédez déjà une. Sans carte MOBIB\*, vous pouvez vous en procurer une nouvelle moyennant paiement du droit de confection\*. Vous pouvez acheter votre premier abonnement maximum 31 jours à l'avance.

Si votre employeur a signé une Convention Tiers Payant avec la SNCB, remettez votre Attestation Tiers Payant complétée par votre employeur.

#### Via [sncb.be](http://sncb.be) :

Via le site internet de la SNCB ([www.sncb.be](http://www.sncb.be)), vous achetez votre CITY PASS ANVERS ou CITY PASS GAND en même temps que votre carte MOBIB\* (si vous ne possédez déjà pas une carte MOBIB\*) sur laquelle votre abonnement sera chargé. Vous pouvez acheter votre premier abonnement maximum 31 jours à l'avance (et jusqu'au plus tard 5 jours si vous commandez une nouvelle carte MOBIB\*) avant le début de la période de validité.

Lors de l'achat de votre nouvel abonnement via le site internet de la SNCB ([www.sncb.be](http://www.sncb.be)), vous pouvez utiliser les cartes MOBIB suivantes:

- une nouvelle carte MOBIB que vous achetez en même temps que votre nouvel abonnement ;
- une carte MOBIB SNCB existante ;
- une carte MOBIB TEC / DE LIJN / STIB, à condition qu'elle ait été préalablement enregistrée à un guichet SNCB.

Procédure à suivre :

- Créez votre compte MySNCB et authentifiez-le en vous identifiant via votre carte e-id (via lecteur e-id), via l'app « itsme » ou en téléchargeant une photo de votre pièce d'identité\* valable ;
- Choisir l'option « acheter un nouvel abonnement » ;
- Si il s'agit d'un abonnement tiers payant, introduisez le voucher code tiers-payant communiqué par votre employeur. Toutes vos données de voyage seront alors remplies automatiquement ;
- Si il ne s'agit pas d'un abonnement tiers payant, choisissez le type d'abonnement : CITY PASS ANVERS ou CITYPASS GAND, la date de début de validité et la période de validité ;
- Chargez votre abonnement sur votre carte MOBIB\* ou achetez une nouvelle carte MOBIB\*. Dans ce dernier cas, téléchargez votre photo d'identité ;
- Paiement de votre abonnement et éventuellement de votre nouvelle carte MOBIB\* ;
- La nouvelle carte MOBIB\* chargée de votre abonnement vous sera envoyée par poste à l'adresse souhaitée ;
- Vous recevez un e-mail de confirmation.

### Renouveler votre abonnement :

En gare\*, vous pouvez prolonger votre abonnement aux automates ou aux guichets maximum 31 jours à l'avance.

Le prolongement via le site internet sncb.be (via votre compte « My SNCB ») est possible jusqu'à 31 jours à l'avance.

La période de validité de la validation peut commencer à n'importe quelle date.

L'interruption dans la succession des périodes de validité est autorisée.

Lors de votre achat, vous recevrez toujours une preuve de paiement reprenant les caractéristiques de votre titre de transport que nous vous recommandons de conserver. Toutefois, cette preuve ne vaut pas titre de transport.

### A QUEL PRIX ?

- Vous pouvez acheter votre City Pass Anvers ou Gand pour 1 ou 12 mois. Le prix varie en fonction de de la durée de votre validation choisie.
- Le prix varie également en fonction de l'âge : 2 prix forfaitaires existent (Voir « Tarifs\* ») :
  - pour les -25 ans
  - à partir de 25 ans.
- Le City Pass est émis uniquement en 2<sup>ème</sup> classe.

### COMMENT L'UTILISER ?

- Sans validation en cours, votre abonnement n'est pas valable.
- Durant la période de validité de votre City Pass, vous voyagez librement dans l'aire de validité choisie (Anvers ou Gand).
- Les déplacements en train entre 2 gares de l'aire de validité de votre City Pass via une gare située hors de cette même aire de validité\* ne sont autorisés que si vous êtes en possession d'un titre de transport couvrant ce trajet\*.
- Votre voyage effectué sur le réseau de la SNCB doit être terminé avant l'interruption de nuit\* du service des trains.

### DETERIORATION, PERTE OU VOL DE LA CARTE MOBIB?

Voir fiche « Carte [MOBIB](#) ».

## ET LE REMBOURSEMENT ?

Le remboursement 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 City Pass est remboursé intégralement :
  - jusqu'à la veille de la date de début de validité de celui-ci lorsque vous l'avez acquis à l'avance ;
  - ou le jour même endéans les 30 minutes à partir de l'heure d'achat au guichet ou à l'automate.
- Lorsque vous résiliez votre City Pass en cours de validité, le montant retenu par la SNCB est calculé sur base du nombre de mois utilisés. Un mois entamé étant considéré comme utilisé, un City Pass d'un mois n'est donc pas remboursable.

Pour les abonnements 12 mois, le tableau ci-dessous reprend les pourcentages retenus sur le prix du City Pass en fonction des mois utilisés. Le montant de votre remboursement vous sera remis au guichet, déduction faite des frais administratifs\*.

Mois utilisé(s)	1	2	3	4	5	6	7	8	9-12
<b>Abonnement annuel</b>	25%	35%	45%	55%	65%	75%	85%	95%	100%

Exemple de remboursement pour un CITY PASS avec une validation de 12 mois :

Prix validation annuelle	Montant à rembourser après 2 mois et 7 jours (compter 3 mois d'utilisation)	Montant à rembourser après 5 mois et 18 jours (compter 6 mois d'utilisation)	Montant à rembourser après 9 mois et 10 jours
544,00 EUR	299,20 EUR	136,00 EUR	0,00 EUR

Remarque : - Le montant du remboursement est arrondi aux dix eurocents les plus proches.

- Des frais administratifs\* sont encore à déduire du montant à rembourser.

- Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas de changement dans le service des trains.
- Si vous disposez d'un ticket surclassement\*, en cas d'absence de voiture de 1<sup>e</sup> classe ou de voiture déclassée, vous avez droit à un remboursement. Demandez une attestation à l'accompagnateur de train et, dans les 14 jours calendrier, date du voyage incluse, transmettez votre demande au Service clientèle. Le remboursement du ticket surclassement\*, sera effectué en fonction de la distance réellement parcourue en 2<sup>e</sup> classe.
- 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 City Pass acquis sur restitution d'un bon de compensation ou d'un bon d'échange ne donne lieu à aucun remboursement.

- 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 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 DE TYPE D'ABONNEMENT ?

- Vous pouvez échanger votre City Pass 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 échanger votre abonnement uniquement contre un abonnement du même type, pour autant que sa durée de validité soit supérieure ou égale à celle de la durée de validité initiale de l'abonnement échangé.
- En cas d'échange, un montant sera déduit du prix de votre nouvel Abonnement. Ce montant correspond à la valeur résiduelle de votre City Pass initial, qui est calculée au prorata du nombre de jours de validité entre la date de l'échange et la date de fin de validité du City Pass que vous voulez échanger. Si la valeur résiduelle de votre abonnement initial excède le prix de votre nouvel abonnement, le solde vous sera remboursé.

Exemple : CITY PASS valable pour 12 mois (€ 544,00) échangé après 180 jours d'utilisation :  $544 - (544 \times 180/365^1) =$  à arrondir aux dix eurocents les plus proches  $\Rightarrow$  € 275,70

Frais administratifs\* : € 10,00  $\Rightarrow$  € 275,70 - € 10,00 = **€ 265,70** à déduire du montant du nouvel abonnement.

### PUIS-JE CHANGER LA CLASSE DE MON CITY PASS ?

Non, votre City Pass est disponible uniquement en 2<sup>ème</sup> classe.

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

- Vous avez déjà un City Pass valable en 2<sup>e</sup> classe.
- Pour accéder ponctuellement à la 1<sup>e</sup> classe, achetez à l'un des canaux de vente (automate, guichet, sur sncb.be, via l'app SNCB ou dans le train au Tarif à Bord) un ticket surclassement\* simple ou aller-retour. Le prix est calculé en effectuant la différence :
  - en semaine : entre les prix des 2 classes du Tarif Standard\* pour le trajet\* que vous effectuez réellement en 1<sup>e</sup> classe.
  - le week-end et jour férié : entre les prix des 2 classes du Tarif 50%\* pour le trajet\* que vous effectuez réellement en 1<sup>e</sup> classe.

Le prix de ce ticket surclassement\* est égal ou supérieur au prix minimum du ticket de 1<sup>e</sup> classe.

- Vous pouvez également acheter, à l'automate ou au guichet, des cartes de 10 surclassements\* au Tarif Standard\* pour un même trajet\*.

### QUE PERMET MON CITY PASS ?

- **PUIS-JE FAIRE UNE HALTE DURANT MON VOYAGE ?**  
Il s'agit d'un libre-parcours à l'intérieur de l'aire de validité choisie (Anvers ou Gand) donc, vous pouvez interrompre\* votre voyage dans n'importe quelle gare\* situé(e) dans cette aire de validité.

<sup>1</sup> Montant variable selon le nombre de jours de validité réel de la validation (28, 29, 30 ou 31 jours pour une validation mensuelle; 89, 90, 91 ou 92 jours pour une validation trimestrielle; 365 ou 366 jours pour une validation annuelle).

- **PUIS-JE CHANGER DE DESTINATION LORS DU VOYAGE ?**

Oui. Le changement est autorisé à l'intérieur de l'aire de validité sans coût supplémentaire.

- **PUIS-JE UTILISER 2 TITRES DE TRANSPORT CONSECUTIFS ?**

Oui. Un autre titre de transport peut être utilisé pour effectuer un trajet\* avant ou après celui de votre City Pass.

Si un 2e titre de transport est utilisé avant ou après un 1er titre de transport, ceux-ci sont considérés comme un seul titre de transport et les facilités de l'itinéraire alternatif\* sont d'application. Vous présentez toujours vos deux titres de transport pour le contrôle dans le train.

- **D'AUTRES AVANTAGES ?**

Votre Abonnement City Pass vous permet de bénéficier de réduction sur les prix des abonnements de parkings gérés par [Parking SNCB](#).

Si votre employeur a signé une [Convention Tiers-Payant](#) avec la SNCB, vous ne devez plus avancer la totalité du prix de votre abonnement, la partie prise en charge par votre employeur lui étant facturée ultérieurement.

Votre Abonnement City Pass est chargé sur votre Carte MOBIB\* personnalisée. Découvrez toutes les possibilités offertes par la carte [MOBIB](#).

Pour les déplacements SNCB auxquels votre abonnement vous donne droit, jusqu'à 4 enfants de moins de 12 ans peuvent vous accompagner gratuitement.