

MOYENS DE PAIEMENT

BILLET DE BANQUE ET MONNAIE

La devise acceptée par le personnel de vente des guichets et le personnel d'accompagnement des trains est l'EURO. Les automates de vente n'acceptent que de la monnaie pour un montant maximum de 35 €, avec un maximum de 25 pièces. A bord du train, seules les coupures inférieures ou égales à 50 € sont acceptées..

BON DE COMPENSATION

Le bon de compensation n'est pas un titre de transport. C'est un moyen de paiement, uniquement accepté par le personnel de vente en gare, pour l'achat uniquement de produit SNCB du trafic intérieur (titre de transport, l'indicateur intérieur).

Le bon de compensation est délivré par le Service clientèle de la SNCB comme dédommagement. Sa valeur et sa période de validité sont déterminées par ce service. La valeur des produits achetés doit être supérieure ou égale à la valeur du bon de compensation en paiement. La valeur du bon de compensation est déduite du montant total à payer.

Le bon de compensation ne peut être échangé en espèces ainsi que le produit acheté contre restitution du bon de compensation ne peut être remboursé

BON D'ÉCHANGE

Le bon d'échange est un moyen de paiement émis par la SNCB. Le bon en soit n'est pas un titre de transport. Il ne peut être échangé qu'au guichet contre le(s) titre(s) de transport qui y est (sont) mentionné(s).

Le bon d'échange mentionne le numéro du bon, la série, l'adresse du bureau d'émission, le(s) titre(s) de transport qui doi(ven)t être émis, la date de validité du bon, le nom du détenteur (facultatif) et le numéro d'organisme. Il est également pourvu d'un timbre sec.

Les inscriptions non conformes, les ratures, les surcharges, les traces de gommages, d'effacement et autres rendent le bon non valable et donc ne donnent pas droit à l'émission du (des) titre(s) de transport.

Le(s) titre(s) de transport émis contre remise d'un bon d'échange n'est (ne sont) pas remboursable(s) ni échangeable(s)

CARTE DE DÉBIT, CRÉDIT

Le personnel de vente des guichets acceptent les paiements par les cartes de débit Bancontact/Mistercash, Maestro et les cartes de crédit, VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS.

Les accompagnateurs de train acceptent les cartes de crédit VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS et les cartes de débit Bancontact/Mistercash et Maestro. Les cartes de débit Bancontact/Mistercash et Maestro sont uniquement acceptées si le système de vente de l'accompagnateur est équipé de cette possibilité.

Les automates de vente acceptent les cartes de débit Bancontact/Mistercash, Maestro et les cartes de crédit VISA, MASTERCARD, Vpay et AMERICAN EXPRESS avec pin.

Le billet « Mobile Ticket » acheté via l'« app » SNCB ne peut être payés que par VISA, AMERICAN EXPRESS et MASTERCARD.

CHEQUES BANCAIRES

Uniquement les chèques certifiés par une banque depuis moins de huit jours peuvent être acceptés par le personnel de vente des guichets.

Ils doivent être complétés en EURO, datés, signés et établis au nom de la SNCB.



CHEQUES VERTS

Le chèque vert n'est pas un titre de transport. C'est un moyen de paiement, uniquement accepté par le personnel de vente en gare, pour l'achat de tout titre de transport du service intérieur à l'exception de tous les abonnements (parkings y compris) et à l'exception des chèques voyages. Les chèques verts au format papier et sous forme électronique sont acceptés.

Le chèque papier ou électronique est valable jusqu'à la date autorisée. Si la date de fin de validité des chèques électroniques est dépassée, le montant est automatiquement déduit de la carte. La valeur du (des) produit(s) acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du(des) chèque(s) vert(s) en paiement. La valeur du chèque est déduite du montant total à payer.

Le chèque vert ne peut être échangé en espèces. Un titre de transport acheté avec un chèque vert n'est jamais remboursable.

CHEQUE VOYAGE

Le chèque voyage est proposé aux particuliers ou aux entreprises intéressés à offrir un cadeau à leurs proches. Il se présente sous forme de bons d'achat de différentes valeurs dont les montants sont mentionnés dans « Tarifs* » des Conditions de Transport. Le chèque voyage n'est donc pas un titre de transport.

Valable 1 an à partir de sa date d'émission, il est accepté dans n'importe quelle gare* belge desservie par du personnel de vente, pour l'achat de titres de transport vendus aux guichets (trafic intérieur/international).

Le chèque voyage n'est pas accepté comme moyen de paiement à bord des trains.

La valeur du (des) titre(s) de transport acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du (des) chèque(s) présenté(s) en paiement.

Un chèque voyage ne peut pas être payé avec des chèques verts.

MASTER PASS

Moyen de paiement électronique, uniquement accepté pour les paiements de titres de transport achetés via le site web de la SNCB : sncb.be

PORTEFEUILLE ELECTRONIQUE

Les voyageurs en possession d'un ou plusieurs abonnements (Abonnement Trajet, Abonnement Scolaire, Campus ou Abonnement Mi-temps) reçoivent automatiquement un portefeuille électronique dans lequel est versée la compensation en cas de retard de train. Le montant de compensation versé dans le portefeuille électronique est valable durant un an. Le portefeuille électronique unique est nominatif et lié au client.

Il est impossible de créer plusieurs portefeuilles électroniques par voyageur. Si le voyageur possède plusieurs abonnements, elles devront être liées à un portefeuille électronique unique. Cette demande de liaison doit être effectuée à la gare*.

Le portefeuille électronique peut uniquement être utilisé comme moyen de paiement :

- aux guichets des gares* : pour l'achat de produits SNCB du trafic intérieur (titres de transport et chèques voyages) sur présentation de l'abonnement (carte-mère et dernier billet de validation)/de la carte MOBIB*.
- sur internet (« My SNCB ») : pour les validations d'un abonnement lié à la carte MOBIB*.

Les produits susmentionnés (sauf les validations des abonnements liés à la carte MOBIB* – voir en dessous) et payés avec le portefeuille électronique ne peuvent pas être remboursés au guichet. Une demande de remboursement doit être envoyée à :

SNCB Marketing & Sales
Service clientèle
10-14 B-MS 1432
Avenue de la Porte de Hal 40
1060 Bruxelles

*voir Lexique

Valable à partir du 01.03.2018



Lors de la demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être ajoutés et le numéro de l'abonnement doit être communiqué.

Le remboursement d'une validation d'un abonnement peut néanmoins s'effectuer au guichet. Le remboursement d'une validation d'un abonnement liée à une carte MOBIB* doit s'effectuer au guichet, sur présentation de la carte MOBIB*.

Les remboursements sont toujours effectués dans le portefeuille électronique.

Le solde du portefeuille électronique peut être consulté sur internet et aux guichets des gares*.

REQUISITOIRES

Un réquisitoire est un moyen de paiement nominatif accepté par les guichetiers et les accompagnateurs de train. Le réquisitoire en soi n'est pas un titre de transport.

Sur restitution du réquisitoire complété correctement, sans ratures, traces d'effacement/gommage, corrections ou erreurs lors de la mention des gares de départ et de destination, le jour et la date de voyage (le jour de la semaine doit être écrit en toute lettre), le guichetier ou l'accompagnateur de train délivre le type de billet valable entre les gares* ou points d'arrêt* belges et à la date et dans la classe mentionnés sur le réquisitoire. Si le réquisitoire n'est pas complété comme mentionné ci-dessus, il n'est pas valable et ne donne pas droit à l'émission du titre de transport.

Si l'année de validité est mentionnée sur le réquisitoire, celui-ci doit être échangé durant l'année de validité.

Le billet acheté contre un réquisitoire n'est jamais remboursable au guichet ou dans le train. La demande de remboursement doit être adressée à :

SNCB Marketing & Sales
Customer Service
10-14 B-MS.1432
Avenue Porte de Hal 40
1060 Bruxelles

