

Conditions de vente à bord des trains du trafic intérieur et transfrontalier

Article 1 – Coordonnées de la SNCB

§1. Identification : Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « SNCB »), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél : 02 528 28 28 (7 jours sur 7 de 7h à 21h30; tarification nationale ordinaire)

Mail : Via le formulaire de contact disponible sur letrain.be.

Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport à bord du train, vous reconnaissez :

- être capable de contracter au sens du code civil ;
- être responsable de toutes les opérations financières liées à cet achat, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport à bord du train, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport à bord du train, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Ce contrat est régi par les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB qui peuvent être consultées sur notre site internet, letrain.be, ou auprès du personnel de vente en gare.

§3. Les données de votre titre de transport sont chargées sur une carte à puce électronique. Ces données sont consultables soit au guichet, soit via l'automate, soit via internet.

Article 4 – Conditions d'achat

§1. Sauf dans les hypothèses visées au point 1 de l'Annexe 1 des Conditions Générales de Transport pour lesquelles un Constat d'Irrégularité est directement rédigé, 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 ou ses conditions d'utilisation ne sont pas respectées au sens des Conditions Particulières de Transport ;

§2. Dans les hypothèses visées ci-dessus, en cas de refus de votre part d'acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord », la SNCB vous appliquera les mesures prévues à l'annexe 1 des Conditions Générales de Transport. Le cas échéant, si vous n'êtes pas en mesure de prouver votre identité, 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 billet simple, soit pour un billet aller-retour.

§6. A défaut de guichets ouverts et d'automates en état de fonctionnement dans votre gare ou si le produit concerné n'est pas disponible à la vente à l'automate, 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 acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord ». Dans les 14 jours calendrier, 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 acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train. Dans les 14 jours calendrier, 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
Customer Service
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 acquiescer un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train et dans les 14 jours calendrier, 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 cartes train à compléter.

§9. Les titres de transport perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés. international effectué par la SNCB sont précisées dans les Conditions Particulières de Transport spécifiques à ce type de voyage.

§10. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport ou autre produit. Afin de vous offrir le meilleur tarif auquel vous avez droit, l'accompagnateur vous demandera, le cas échéant, votre pièce d'identité ou tout autre document donnant droit à une réduction.

§11. Les modalités d'utilisation de votre titre de transport et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.

Article 5 – Absence de droit de rétractation

En application de l'article VI. 53 du Code de droit économique, nous vous informons que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport sont établis TVA incluse. Les modes de paiement acceptés sont renseignés par l'accompagnateur.

§2. En ce qui concerne les espèces, pour des raisons de sécurité, les billets de 100, 200 et 500 euros ne sont pas acceptés à bord du train.

§3. Sauf en cas de paiement par espèces, un reçu concernant votre transaction pourra être imprimé après votre voyage, soit au guichet, soit aux automates, soit via internet.

Article 7 – Problème lors du processus d'achat

Si vous avez dû acheter ou racheter un autre titre de transport à bord du train en raison d'un problème technique imputable à la SNCB, vous pouvez introduire une demande de remboursement en complétant le formulaire adéquat disponible aux guichets de nos gares ou sur notre site internet letrain.be en n'oubliant pas de joindre l'original du titre de transport que vous avez dû acheter ou racheter ainsi que la preuve de paiement du titre de transport non-reçu.

Article 8 – Déclaration relative à la responsabilité

§1. Sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde dans son chef ou dans le chef de ses préposés ou mandataires, la SNCB ne peut être tenue responsable des dommages qui découleraient de la procédure d'achat à bord du train. Dans le cas où la SNCB pourrait être tenue responsable, elle ne sera pas tenue d'indemniser des dommages indirects, imprévisibles ou immatériels. La SNCB n'indemniser pas les dommages causés aux tiers et ne sera pas tenue de les garantir. Les limites de responsabilité de la SNCB ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

§2. La SNCB ne peut pas être tenue responsable en cas de force majeure, définie comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances qui lui sont extérieures et qui rende impossible la procédure d'achat.

Article 9 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SNCB veille à la vie privée de ses clients et, dans ce cadre, agit conformément aux dispositions de la loi belge sur la vie privée (Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel).

§2. Par le fait de communiquer à la SNCB vos données à caractère personnel, vous marquez formellement votre accord avec les conditions indiquées ci-après en vertu desquelles la SNCB collecte, traite et transfère vos données à caractère personnel. Le cas échéant, vous vous portez fort que ces conditions ont été communiquées aux personnes dont les données à caractère personnel sont concernées et qu'elles ont été acceptées par ces personnes.

§3. Ces données à caractère personnel sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB), rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576).

§4. A partir du moment où vous faites valoir un droit à une réduction, vous demandez un justificatif concernant des billets utilisés dans le cadre d'une demande de remboursement, vous réservez une assistance ou si vous faites l'objet d'un constat d'irrégularité, des données à caractère personnel peuvent vous être demandées, et/ou collectées, parmi lesquelles, selon le cas, vos nom, prénom, adresse, date de naissance, langue et sexe.

§5. De telles données sont utilisées en vue de contrôler votre droit à une réduction, de vous délivrer un justificatif, de vous fournir l'assistance demandée, ou en vue de récupérer, le cas échéant, les montants liés à un constat d'irrégularité.

Ces données peuvent à cette fin être transférées à des tiers ou sous-traitants, comme expliqué ci-après.

§6. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers et, entre autres, aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes.

Ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc aussi à la politique sur la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§7. La SNCB peut également transférer certaines données à caractère personnel à d'autres personnes physiques ou morales, agissant en qualité de sous-traitants, pour compte de la SNCB. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche.

§8. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, le client dispose à tout moment du droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui le concernent et d'un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression. Une simple lettre au Customer Service SNCB Marketing & Sales, 10-14 B-MS.1421, avenue de la porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles ou un e-mail à l'adresse privacy@b-rail.be, avec une preuve d'identité, suffisent.

Article 10 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.