

# Bijzondere voorwaarden

## EuroCity Rotterdam

---

### **1. Algemene bepalingen**

Om gebruik te kunnen maken van het aanbod van Eurocity Rotterdam moet de Reiziger kennis nemen van de Algemene Vervoersvoorwaarden voor Reizigers per Spoor (GCC-CIV/PRR) en deze Bijzondere Vervoers- en Verkoopvoorwaarden (hierna de “Bijzondere Voorwaarden”). Deze documenten zijn toegankelijk op de [website van NMBS Internationaal](#).

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden (GCC-CIV/PRR) en deze Bijzondere Voorwaarden, hebben deze laatste voorrang.

De NMBS behoudt zich het recht voor om de Bijzondere Voorwaarden op elk moment te wijzigen, met dien verstande dat dergelijke wijzigingen geen terugwerkende kracht zullen hebben.

### **2. Instappen en veiligheid**

#### **VOOR WIE?**

Voor alle personen die met EuroCity reizen gelden onderstaande veiligheidsvoorschriften.

#### **INSTAPPEN**

- Zorg dat u minstens 2 minuten vóór de vertrektijd van de trein aan boord bent. Nadien kan u de toegang tot de trein geweigerd worden omdat de vertrekprocedure van de trein dan is ingezet.
- Beschikt u niet over een geldig vervoerbewijs wanneer u instapt? Breng de treinbegeleider hiervan dan onmiddellijk op de hoogte, opdat u in regel kan gesteld worden).

### **3. Begeleid of alleen reizend kind**

#### **VOOR WIE?**

Bij kinderen jonger dan 12 jaar die met EuroCity reizen onderscheiden we 2 groepen:

- Kinderen die begeleid worden door een volwassene (ten minste 18 jaar) in het bezit van een geldig vervoerbewijs dat geen groepstarief, treinkaart of speciaal tarief is,
  - Kinderen die alleen reizen.
- a) Kinderen jonger dan 12 jaar reizen gratis op voorwaarde dat ze:
- begeleid worden door een volwassene (ten minste 18 jaar) in het bezit van een geldig vervoerbewijs dat geen groepstarief, treinkaart of speciaal tarief is,
  - hetzelfde traject afleggen als de volwassene (hetzelfde vertrekstation, grenspunt en

- bestemmingsstation),
- in dezelfde klas reizen als de volwassene en
  - met maximum 4 kinderen reizen per begeleidende volwassene. Elk kind boven dit aantal reist aan het tarief Kind.

Het kind moet in het bezit zijn van een geldig document dat zijn leeftijd staakt. Dit document dient op vraag van de treinbegeleider voorgelegd te kunnen worden.

- b) Een kind mag enkel alleen reizen als de geldende wetgeving in België en Nederland dit toelaat. Het moet minstens 6 jaar zijn.

Een kind dat alleen reist geniet van het tarief Kind.

## **4. Handbagage**

### **MAG BAGAGE?**

Tijdens uw reis met EuroCity mag u voorwerpen of persoonlijke bezittingen (bv. kledij, huislinnen, toiletartikelen, boeken, sportartikelen voor vakantiedoeleinden) gratis meenemen als handbagage in de rijtuigen van de trein.

### **WELKE BAGAGE MAG?**

- Gemakkelijk draagbare bagage waarvan het vervoer strookt met de voorschriften van de douane, politie of andere administratieve overheden.
- Per persoon maximum 3 stukken handbagage (bv. koffers, reistassen, rugzakken) van samen maximum 30 kg.
- Voorwerpen die veel ruimte innemen (bv. ski's, muziekinstrumenten, kinderwagens) dient u in de hiertoe voorziene ruimte te plaatsen. Deze voorwerpen dient u indien nodig te demonteren, op te plooiën of te verpakken.
- In uitzonderlijke omstandigheden kunnen wij voor sommige treinen de handbagage per persoon beperken wat aantal stuks en afmetingen betreft.
- Wenst u uw fiets mee te nemen in de trein? Zie art. 6.

### **WELKE NIET?**

- Surfplanken, bromfietsen en motorfietsen worden niet beschouwd als handbagage en worden nooit vervoerd.
- Volgende voorwerpen zijn verboden als handbagage (niet beperkende lijst):
  - Gevaarlijke stoffen en voorwerpen (wapens, ontplofbare of ontvlambare stoffen of voorwerpen, bijtende, brandbare, giftige of radioactieve stoffen, walgelijke of besmette voorwerpen...);
  - Wapens (al dan niet geladen), tenzij de houder ervan gewettigd is om ze te dragen (bv. politie). Vuur- en schietwapens (pistolen, revolvers, replica's...) en puntige of scherpe voorwerpen (messen, bijlen, hakmessen, pijlen...).

Ons treinpersoneel heeft het recht om de aard van de voorwerpen die u meeneemt in de rijtuigen na te trekken. Geeft u hiertoe niet uw toestemming of bent u afwezig, dan kan hiervoor de tussenkomst van de politie ingeroepen worden.

## **HOE VERVOEREN?**

- Uw bagage dient voorzien te zijn van een naametiket.
- Plaats uw bagage in de daartoe voorziene bagageruimte: boven (met uitzondering van plooi-fietsen) of onder de zitplaats of in een gelijkaardige ruimte. De bagage mag niet meer plaats innemen dan de voorziene ruimte.
- Uw bagage mag de andere reizigers en het treinpersoneel niet hinderen, noch schade veroorzaken (bv. aan andere reizigers, andere bagage of aan de trein) of het spoorvervoer belemmeren.
- Voor het vervoer van fietsen, rolstoelen of kinderwagens tot aan de trein bent u zelf verantwoordelijk. U staat ook zelf in voor het laden, overladen en lossen ervan op de plaats aangeduid door en onder toezicht van het treinbegeleidingspersoneel.
- De bagage die u meeneemt tijdens uw reis staat onder uw toezicht. De vervoerder kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld bij verlies of diefstal van uw bagage.
- Het treinpersoneel heeft het recht om de aard van de voorwerpen die u in de trein meeneemt na te gaan. Stemt u hiermee niet in of bent u afwezig, dan kan hiervoor de tussenkomst van de politie ingeroepen worden.
- Laat uw bagage nooit onbeheerd achter. Vindt u zelf een voorwerp dat onbeheerd werd achtergelaten, meld dit dan onmiddellijk aan ons personeel.

Ons personeel mag bagage die onbeheerd werd achtergelaten onderzoeken en de inhoud ervan controleren. Bovendien mogen onze medewerkers deze voorwerpen uit de trein verwijderen en vernietigen indien zij of de autoriteiten dit nodig achten voor de exploitatieveiligheid of de veiligheid van de reizigers.

## **WAT KOST HET?**

Het vervoer van handbagage is gratis.

## **5. Honden en kleine huisdieren**

### **WELKE DIEREN MOGEN MEE?**

Volgende dieren mogen meereizen aan boord van EuroCity:

- Honden aan de leiband en gemuilkorfd. Voor een geleidehond is geen muilkorf verplicht, op voorwaarde dat de Persoon met Beperkte Mobiliteit een geldige kaart Gratis Begeleider kan voorleggen (voor meer details zie art. 7, Personen met beperkte mobiliteit);
- Honden en andere huisdieren in een kooi, mand of transport box met als maximum afmetingen 30 cm x 30 cm x 55 cm.

Transport boxen voor huisdieren zijn zo ontworpen dat ze reizigers niet verwonden of bevuilen, noch het rijtuig en de handbagage die er zich bevindt schaden of bevuilen. Ze worden op de schoot gezet of opgeborgen als handbagage.

De dieren dienen begeleid te worden door een reiziger in het bezit van een geldig vervoerbewijs. Ze mogen geen schade berokkenen aan andere reizigers, noch hen in gevaar brengen.

### **WELKE NIET?**

Dieren die als gevaarlijk worden beschouwd zijn niet toegelaten aan boord van de trein.

## **WAT KOST HET?**

- Het vervoerbewijs voor een hond aan de leiband wordt altijd uitgereikt in 2de klas, ook als de eigenaar van de hond in 1ste klas reist. Hiervoor geldt een forfaitaire prijs (6€).
- Kleine huisdieren in een transport box reizen gratis.
- Geleidehonden reizen gratis. Voor reizen met een gratis geleidehond zie art. 7.

## **6. Vervoer van fietsen**

### **MAG MIJN FIETS MEE IN DE TREIN?**

Tijdens uw reis met EuroCity mag uw fiets mee onder bepaalde voorwaarden. Omdat EuroCity over de hogesnelheidslijn rijdt, is het aantal fietsen per trein om veiligheidsredenen wel beperkt tot 2. Waar mogelijk wordt hierbij voorrang verleend aan internationale reizigers.

Een plaats aan boord reserveren voor uw fiets is niet mogelijk.

Onze treinbegeleiders waken er op het perron en aan boord over dat het maximum aantal fietsen niet wordt overschreden.

Dit maximum is niet van toepassing op plooi-fietsen. Die kunt u gratis meenemen als handbagage. Raadpleeg hiervoor art. 4.

### **ONDER WELKE VOORWAARDEN MAG MIJN FIETS MEE?**

- U dient in het bezit te zijn van een fietsbiljet voor het vervoer van uw fiets. Een fietsbiljet wordt steeds uitgereikt voor 2de klas, ook als u in 1ste klas reist. Per reiziger met een geldig vervoerbewijs mag slechts één fiets worden vervoerd.
- Onder fiets wordt verstaan: een niet-plooi-bare fiets, een tandem, een elektrische fiets, een fietskar en een segway. Bromfietsen zijn niet toegestaan.

Fietsen die worden gebruikt als hulpmiddel voor een Persoon met Beperkte Mobiliteit zijn gratis.

Uw fietsbiljet is enkel geldig indien u zelf ook over een geldig vervoerbewijs beschikt voor dezelfde reis.

Een plooi-fiets kunt u gratis meenemen als handbagage. Plaats uw plooi-fiets dan in de hiervoor voorziene bagageruimte in uw rijtuig.

- U staat zelf in voor het laden, overladen en lossen van uw fiets. Dit gebeurt op de plaats aangeduid door onze treinbegeleiders en onder hun toezicht.
- In Brussel-Centraal is het niet toegelaten om fietsen in- of uit te laden.
- Plaats uw fiets in de hiervoor voorziene fietsruimte.
- Laat geen bagage op uw fiets tijdens de treinreis.

## **7. Personen met beperkte mobiliteit**

### **VOOR WIE?**

Voor alle personen die met EuroCity reizen en hierbij assistentie wensen omwille van hun beperkte mobiliteit.

## IN WELKE STATIONS?

Er bestaan verschillende categorieën van stations waar assistentie mogelijk is :

- Stations die een assistentiedienst aanbieden voor alle PBM's (met inbegrip van PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen) ;
- Stations waar assistentie wordt aangeboden aan personen met beperkte mobiliteit die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de (plooi)rolstoel, die trappen kunnen doen en op de trein kunnen stappen zonder mobiele oprijhelling;
- Stations die samenwerken met taxibedrijven en die een vervoersdienst aanbieden aan de personen met beperkte mobiliteit\* (met inbegrip van de PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen) om hen de mogelijkheid te bieden vanuit een station zonder assistentiedienst het dichtstbijzijnde station met assistentiedienst te bereiken. Deze dienst wordt aangeboden op reservatie volgens de procedure.

De lijst van stations per type assistentie kan je raadplegen op nmbs.be via volgende link : [Reizigers met beperkte mobiliteit](#)

De aansprakelijkheid van NMBS blijft steeds enkel beperkt tot het vervoer per trein van de persoon met beperkte mobiliteit.

## HOE HIERVAN GEBRUIKMAKEN?

Koop eerst je internationaal ticket aan.

De plaatsen voorbehouden aan rolstoelgebruikers bevinden zich vlak naast ruime toiletten, die toegankelijk zijn voor rolstoelreizigers. Je dient je plaats te reserveren op het ogenblik van de aankoop van het ticket (onder voorbehoud van beschikbaarheid).

Het ticket aan het voordelig tarief voor rolstoelgebruikers, verbonden aan een specifieke plaats voor de rolstoel in 1<sup>e</sup> klas kan je reserveren :

- Telefonisch op 02 607 30 04 of 070 79 79 79 van maandag tot vrijdag van 08u00 tot 20u, tijdens weekends en feestdagen van 09u tot 16u30.
- Ga naar "rolstoelsplaats boeken" op de website [B-europe](#).

Reserveer vervolgens je assistentieaanvraag:

- online op [www.b-europe.com](http://www.b-europe.com) , rubriek 'Veelgestelde vragen'
- of telefonisch via het Contact Center op 02 607 30 00 (dagelijks geopend van 7u tot 21u30); of stuur een bericht via [Facebook](#) of [X \(ex-Twitter\)](#) (dagelijks van 6u tot 21u30);
- of via de NMBS ASSIST-app (Deze app is niet geïntegreerd in de NMBS-app en kan gratis gedownload worden via Google Play Store (Android) of via de App Store (iOS – Apple).

### Nuttige info:

De dag van de reis, bied je je minstens 30 minuten voor het vertrek van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt (1 uur als je met een Eurostar-trein reist die vertrekt vanuit de Eurostarterminal (naar Lille & Londen)).

Ontvang gratis de bevestiging van je assistentie per sms of mail:

Om gebruik te maken van deze volledig gratis dienstverlening, vink de optie "Ik wil de bevestiging van assistentie per sms of mail ontvangen" aan bij je reservatie online of meldt dit aan onze operator bij je telefonische reservatie.

### **HOEVEEL KOST HET?**

De assistentiediensten en de uitrustingen worden gratis ter beschikking gesteld.

### **GRATIS BEGELEIDER VOOR PERSOON MET BEPERKTE MOBILITEIT**

Een Persoon met Beperkte Mobiliteit in het bezit van één van volgende kaarten heeft het recht om 1 begeleider en/of 1 begeleiderhond mee te nemen:

- Kaart Kosteloze begeleider (België)
- Carte d'invalidité C' (Luxemburg)
- OV-Begeleiderskaart (Nederland)
- European Disability Card met daarop de letter 'A'
- Nationale Kaart Gratis Begeleider van een ander Europees land

Indien de Persoon met Beperkte Mobiliteit in het bezit is van één van de nationale kaarten uit één van de Benelux-landen dan volstaat deze kaart als vervoerbewijs voor de begeleider en dient dus geen afzonderlijk vervoerbewijs voor de begeleider te worden aangeschaft. In het geval de Persoon met Beperkte Mobiliteit in het bezit is van een EU Disability Card met daarop de letter 'A' of een nationale kaart uit een ander Europees land dan dient een vervoerbewijs Companion te worden aangeschaft. Indien de Persoon met Beperkte Mobiliteit in het bezit is van een Nationale Kaart Gratis begeleider uit een Europees land buiten de Benelux, dan kan het vervoerbewijs voor de Gratis Begeleider enkel uitgegeven worden in het land waar de kortingskaart werd uitgereikt. Daarom is het best om gelijktijdig een ticket voor de heen- en de terugreis aan te kopen.

De begeleider dient in dezelfde klas en op hetzelfde traject te reizen als de Persoon met Beperkte Mobiliteit.

Is de Persoon met Beperkte Mobiliteit een kind jonger dan 12 jaar, dan dient het in het bezit te zijn van een vervoerbewijs aan het tarief Kind om de korting Gratis Begeleider te genieten. Een kind jonger dan 12 jaar dat gratis reist onder begeleiding van een volwassene heeft geen recht op deze korting.

### **BIJZONDERHEDEN**

#### **Zuurstoffles voor ademhalingsinsufficiëntie**

- Het is personen met ademhalingsinsufficiëntie toegestaan zuurstofflessen mee te nemen aan boord van de binnenlandse treinen, op voorwaarde dat die zuurstofflessen rechtop worden gehouden.
- NMBS kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade van enigerlei aard die ontstaan is doordat de zuurstofreserves in het ademhalingstoestel op zijn, ongeacht of dit te wijten is aan een contractuele of extracontractuele fout van NMBS, in het bijzonder wanneer de fout van NMBS aanleiding geeft tot treinvertraging.

#### **Geleidehond**

- Een persoon met beperkte mobiliteit die bijgestaan wordt door een geleidehond, mag die hond gratis meenemen in de klas die overeenstemt met zijn vervoerbewijs.

- De reiziger moet een persoonlijke hondenpas voorleggen, afgeleverd door een erkend opleidingscentrum voor geleidehonden. Die kaart moet jaarlijks gevalideerd worden door dat opleidingscentrum. De kaart geldt als vervoerbewijs voor de geleidehond.
- De honden moeten aan de leiband gehouden worden, mogen niet plaatsnemen op de zetels, en mogen geen hinder veroorzaken voor de reizigers, noch voor het treinpersoneel.
- Geleidehonden 'in opleiding' reizen volgens dezelfde modaliteiten voor zover de begeleider van de hond kan bewijzen dat het wel degelijk gaat om een geleidehond in opleiding.

### **Mobiele oprijhelling**

- Een mobiele oprijhelling (aangepast aan de verschillende perronhoogtes) is beschikbaar om het in- en afstappen van een persoon met beperkte mobiliteit, in het bezit van een rolstoel (manueel of elektrisch) of van elk ander vervoermiddel gebruikt voor de verplaatsing, te vergemakkelijken.
- Deze oprijhellingen worden enkel gebruikt door het personeel van NMBS.
- Het maximum gewicht dat door de oprijhelling gedragen kan worden is 300 kg. De afmetingen van de rolstoelen (manueel of elektrisch) of elk ander vervoermiddel bedoeld voor de verplaatsing, mogen maximum 75 cm hoog en 120 cm breed zijn.
- Voor het helpen opstappen in de trein wordt een specifieke veiligheidsprocedure gevolgd. Alvorens een persoon in het bezit van een van voornoemde vervoersmiddelen te laten in- en uitstappen, wordt er een mobiele signalisatielamp in de trein opgesteld om de treinbegeleider te verwittigen dat er een persoon met beperkte mobiliteit wenst in- of af te stappen.

### **Rolstoel**

- De rolstoel van personen met beperkte mobiliteit\* die met NMBS-treinen reizen op het Belgische net, wordt gratis vervoerd.
- Onder rolstoel wordt verstaan: alle klassieke rolstoelen, driewielers of andere voertuigen die manueel of door middel van een elektrische batterij worden aangedreven, voor zover het gebruik ervan bedoeld is voor het vervoer van een persoon met beperkte mobiliteit.
- De rolstoel (met inbegrip van de gebruiker) mag maximaal 300 kg wegen en mag maximaal 75 cm hoog en 120 cm breed zijn.
- De persoon met beperkte mobiliteit is volledig aansprakelijk voor het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel, wanneer deze verrichtingen worden uitgevoerd door die persoon zelf, door een begeleider of door personeel van NMBS dat hiertoe niet bevoegd is.
- Personen met beperkte mobiliteit\* in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.

### **Blauwe parkeerkaart**

- Houders van een blauwe parkeerkaart voor personen met beperkte mobiliteit\* kunnen hun auto gratis parkeren op een daartoe voorziene parkeerplaats in de betalende parkings, voor zover die niet geautomatiseerd zijn (= voorzien van **slagbomen**). **De voorwaarden van het huishoudelijk reglement van de betrokken parking zijn van toepassing.**

### **Bagage**

- Als je als reiziger met beperkte mobiliteit assistentie voor een reis in België hebt aangevraagd of voor een reis naar het buitenland, dan kan de verantwoordelijke medewerker je helpen bij het dragen van **één bagagestuk** type trolley (op wieltjes en voorzien van een uitschuifbaar handvat). Je bagage mag niet zwaarder zijn dan 16 kilo.

Je mag meerdere bagagestukken meenemen, maar de verantwoordelijke medewerker kan deze niet voor je dragen tijdens de uitvoering van de assistentie.

**NMBS beschikt niet over een leveringsdienst voor bagage.** In het station Brussel-Zuid biedt [Wibag](#) wel een betaalde bagagedienst aan.

## **8. Afschaffing, vertraging en gemiste aansluiting**

### **WAT ZIJN MIJN RECHTEN?**

Uw rechten als reiziger staan beschreven in [Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers](#) en in de [internationale algemene vervoersvoorwaarden](#).

### **HOE MAAK IK VAN MIJN RECHTEN GEBRUIK?**

Wenst u van uw rechten gebruik te maken en kocht u uw biljetten bij NMBS?

- Stuur ons dan uw verzoek binnen de drie maanden na de betrokken reisdatum via het online [contactformulier](#).

Vermeld het kenmerk van uw biljet ('DNR' code van 7 letters) en bewaar uw originele documenten. Wij kunnen ze opvragen bij de behandeling van uw vraag.