

Conditions particulières

EuroCity Rotterdam

1. Régularisation de voyageurs

POUR QUI ?

La régularisation des voyageurs se fait pour les personnes qui voyagent entre la Belgique et les Pays-Bas avec l'EuroCity et

- qui ne sont pas en possession d'un titre de transport pour ce voyage avant l'embarquement ou pendant le voyage, ou
- qui sont en possession d'un titre de transport donnant droit à un tarif donné et qui, pendant le voyage, ne sont pas en possession des documents justifiant leur droit à ce tarif (p.ex. une pièce d'identité, un document donnant droit à un tarif spécial, une carte de réduction, etc.) ou
- qui sont en possession d'un titre de transport qui n'est pas valable pour le trajet, la date de voyage, la classe ou le type de train qu'ils empruntent ou
- qui, par leur attitude, commettent une infraction à bord du train.

COMMENT MON TITRE DE TRANSPORT EST-IL CONTRÔLÉ ?

- Le personnel de la SNCB ou des NS (Nederlandse Spoorwegen - Chemins de fer néerlandais) contrôle sur le quai, avant l'embarquement ou à bord du train, si vous êtes en possession d'un titre de transport valable.
- Si nécessaire, votre identité sera également contrôlée et/ou le document prouvant que vous avez droit à un tarif donné pour vérifier si vous remplissez les conditions tarifaires auxquelles vous voyagez.

COMMENT SE DÉROULE LA RÉGULARISATION ?

Vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport (valable) ?

Vous voyagez avec l'EuroCity entre la Belgique et les Pays-Bas et ne disposez pas d'un titre de transport (valable) pour ce voyage, ou vous n'êtes pas en mesure de présenter les documents qui justifient votre droit à certaines conditions de voyage ?

Si c'est le cas, signalez-le spontanément et le plus rapidement possible à l'accompagnateur de train. Il vous demandera d'acheter un titre de transport parmi la gamme de produits vendus dans le train au Tarif à bord.

Le Tarif à bord est le prix de votre ticket acheté auprès de l'accompagnateur de train. Ce prix se compose de deux éléments :

- ☐ Le prix du voyage de la gamme de produits vendus à bord du train ;

- Le "Supplément Tarif à bord". Il s'agit du montant dont le prix du voyage vendu à bord est automatiquement majoré par le système de vente de l'accompagnateur de train. Le Supplément Tarif à bord vous sera toujours facturé dans son intégralité, même si vous avez droit à une réduction sur le prix normal de votre titre de transport.

Le Tarif à bord est perçu pour chaque voyageur, pour un ticket aller simple.

Vous n'achetez pas de titre de transport au Tarif à bord.

Vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport (valable) et vous n'optez pas pour la possibilité d'acheter un titre de transport au Tarif à bord ? Dans ce cas, l'accompagnateur de train procédera à un constat (la "Régularisation") de votre situation conformément aux réglementations nationales en vigueur.

Vous pouvez toujours vous adresser à notre service clientèle (voir ci-dessous) si vous pensez avoir des motifs valables de ne pas présenter un titre de transport valable ou de ne pas acheter un ticket au Tarif à bord.

Selon la législation belge, voyager sans titre de transport valable est sanctionné par les articles 15, 1° et 18 de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer. La falsification de votre titre de transport, l'utilisation d'un billet contrefait ou l'usurpation de l'identité d'un tiers (utilisation du titre de transport ou du document d'accompagnement d'un tiers) sont sanctionnées par l'article 16 de la même loi.

Dans ce cas, notre accompagnateur de train rédigera une régularisation sur présentation de votre pièce d'identité. Ce document figurera sur une carte à puce électronique qui vous sera remise lors de l'établissement de la verbalisation. Vous pouvez consulter son contenu et les modalités de paiement à un guichet ou à un automate de vente du trafic national et via notre site [sncb.be](https://www.sncb.be) ([Ticket à bord du train](#)).

A partir du moment où vous avez reçu la Régularisation, vous disposez de 14 jours de calendrier, date des faits incluse, pour régulariser votre situation dans le cadre de cette phase "à l'amiable", en payant un montant forfaitaire de 90 €.

Conformément à l'article 32 §1 de la loi précitée du 27 avril 2018, ce paiement annulera la créance administrative ou pénale à votre encontre. Afin de régulariser votre situation dans le délai imparti, un constat ou un procès-verbal sera établi à votre encontre, selon le cas, et il sera remis respectivement à l'agent sanctionnateur ou au procureur du Roi compétent.

En outre, si vous n'êtes pas en possession d'un titre de transport (valable) pour votre voyage et que vous refusez de payer immédiatement dans le train, vous pouvez vous voir refuser l'accès au train ou interdire de poursuivre votre voyage. Cela n'affecte en rien la constatation de l'irrégularité telle que mentionnée ci-dessus. Dans ce cas, vous n'avez droit à aucune indemnisation.

Infraction à la sécurité ou au confort des voyageurs

Pendant votre voyage avec l'EuroCity, vous devez vous conformer aux lois et règlements qui lui



sont applicables. Sur le territoire belge, les dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer s'appliquent notamment.

Cette loi énumère une série d'infractions pouvant donner lieu, selon le cas, à des poursuites pénales ou administratives.

Outre les sanctions répressives qui pourraient vous être imposées à la suite de ces procédures, la SNCB se réserve également le droit de demander réparation des conséquences dommageables qu'elle aurait subies du fait de ces infractions.

Enfin, lorsque les circonstances le justifient, vous pouvez également être exclu du véhicule ferroviaire ou de la gare, sans aucun droit à une indemnisation ou au remboursement du prix de votre titre de transport.

Nous vous rappelons également qu'outre les comportements spécifiquement listés comme infractions dans la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins, vous êtes également tenu de vous conformer aux injonctions du personnel de gare, de l'accompagnement des trains ou de sécurité, et notamment de lui décliner votre identité en lui présentant votre carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant sans ambiguïté votre identité, lors des contrôles du respect de la loi précitée ou des conditions de transport.

Problèmes liés au réseau de vente ("Impossibilité de vente")

Si, pour des raisons techniques ou organisationnelles, la vente de titres de transport n'est pas possible à nos guichets, notre vendeur vous remettra un document "Impossibilité de vente". C'est la preuve que nous avons été temporairement dans l'impossibilité de vous fournir un titre de transport international.

Muni de ce document, présentez-vous à l'accompagnateur de train avant d'embarquer. Si son système de vente le permet, il vous délivrera un titre de transport parmi la gamme de produits vendus à bord du train, au tarif auquel vous avez droit. Si cela n'est pas techniquement possible, il vous demandera d'acheter un titre de transport au tarif de bord.

Dans ce dernier cas, vous pouvez ensuite demander le remboursement du Supplément Tarif à bord que vous avez payé. Contactez notre service clientèle à ce sujet (voir ci-dessous). Joignez votre titre de transport et la preuve « Impossibilité de vente » à votre demande et indiquez votre numéro de compte.

Vous n'êtes pas d'accord avec l'intervention de notre accompagnateur de train ?

Envoyez-nous votre contestation dans les 14 jours suivant votre voyage :

- ✉ Par courrier :
SNCB Marketing & Sales
SNCB Regularization &
recovery
10-14 B-MS.1421



Avenue de la
Porte de Hal 40
B – 1060
Bruxelles

Joignez à votre demande l'original de votre billet, le numéro de l'éventuelle constatation d'irrégularité et tout autre document pertinent.

▣ Via notre [formulaire de contact](#)

Dans ce cas, conservez vos documents originaux. Nous pouvons les réclamer lors du traitement de votre demande.

