

# Conditions particulières

## Eurocity Direct Amsterdam

---

### **1. Dispositions générales**

Pour pouvoir profiter de l'offre Eurocity Direct, le Voyageur doit prendre connaissance des Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) et des présentes Conditions particulières de transport et de vente (ci-après dénommées les "Conditions particulières"). Vous pouvez consulter ces documents sur le site internet de [SNCB International](#).

En cas de contradiction entre les Conditions générales (GCC-CIV/PRR) et les présentes Conditions particulières, ces dernières prévalent.

La SNCB se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions particulières, étant entendu que ces modifications n'auront pas d'effet rétroactif.

### **2. Embarquement et sécurité**

#### **POUR QUI ?**

Les présentes dispositions de sécurité s'appliquent à tous les voyageurs qui empruntent un EuroCity Direct.

#### **EMBARQUEMENT**

- Soyez présent à bord au moins 2 minutes avant l'heure de départ du train. À défaut, l'accès au train pourra vous être refusé parce que la procédure de départ du train aura déjà commencé.
- Si vous montez à bord du train sans titre de transport valable, présentez-vous au personnel d'accompagnement des trains afin de régulariser votre situation (voir art. 9 Régularisation de voyageurs).

### **3. Enfants voyageant seuls ou accompagnés**

#### **POUR QUI ?**

Les enfants de moins de 12 ans qui voyagent en EuroCity Direct sont subdivisés en 2 catégories :

- les enfants accompagnés d'un adulte (âgé d'au moins 18 ans) en possession d'un titre de transport valable, à l'exception des tarifs de groupe, cartes trains et tarifs spéciaux,
  - les enfants voyageant seuls.
- a) Les enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement à condition :

- d'être accompagnés d'un adulte (âgé d'au moins 18 ans) en possession d'un titre de transport valable, à l'exception des tarifs de groupe, cartes trains ou tarifs spéciaux,
- d'effectuer le même trajet que l'adulte (la gare de départ, le point frontalier et la gare de destination doivent être identiques),
- de voyager dans la même classe que l'adulte et
- de ne pas voyager à plus de 4 enfants par adulte accompagnant. A partir du 5ème, chaque enfant voyage au tarif Enfant.

L'enfant doit être en possession d'un document valide attestant de son âge. Ce document doit pouvoir être présenté à la demande du personnel d'accompagnement.

- b) Un enfant ne peut voyager seul que si la législation en vigueur en Belgique et aux Pays-Bas le permet. Il doit être âgé d'au moins 6 ans.

Un enfant voyageant seul bénéficie du tarif Enfant.

#### **4. Bagages à main**

##### **PUIS-JE EMPORTER DES BAGAGES À MAIN ?**

Vous pouvez, à l'occasion de votre voyage en EuroCity Direct, emporter gratuitement des objets ou des effets personnels (tels que des vêtements, du linge de maison, des articles de toilette, des livres, des articles de sport pour les vacances) comme bagages à main dans les voitures du train.

##### **QUELS BAGAGES PUIS-JE EMPORTER ?**

- Vous pouvez prendre des bagages faciles à emporter, dont le transport est conforme aux prescriptions édictées par la douane, la police ou les autres autorités administratives.
- Vous pouvez emporter au maximum 3 bagages à main (p. ex. valises, sacs de voyage, sacs à dos) pour un total de 30 kg par personne.
- Les objets très encombrants (tels que des skis, instruments de musique, poussettes pour enfants) doivent être placés dans l'espace de rangement prévu à cet effet. Si cela s'avère nécessaire, ces objets doivent être démontés, pliés ou emballés.
- Dans des circonstances exceptionnelles et pour certains trains, le nombre de bagages à main par personne peut être limité, ainsi que leurs dimensions.
- Vous souhaitez emporter votre vélo à bord du train ? Voir art. 6.

##### **QUELS BAGAGES NE PUIS-JE PAS EMPORTER ?**

- Les planches de surf, les vélomoteurs et les motos ne tombent pas dans la catégorie des bagages à main et ne sont jamais transportés.
- Les objets suivants (liste non exhaustive) sont interdits à bord en tant que bagages à main :
  - Les matières et objets dangereux (les armes, les matières ou objets explosifs ou inflammables, les matières corrosives, comburantes, toxiques ou radioactives, les objets souillés ou contaminés, etc.) ;

- Les armes (chargées ou non), sauf si le détenteur est autorisé à les porter (par exemple, la police).

Les armes à feu et armes de tir (pistolets, revolvers, armes factices...) et les objets pointus ou tranchants (couteaux, haches, machettes, flèches...).

Notre personnel de bord a le droit de vérifier la nature des objets que vous emportez dans les voitures du train. En cas de refus d'obtempérer de votre part ou en votre absence, l'intervention de la police peut être demandée à cette fin.

### **COMMENT TRANSPORTER MES BAGAGES ?**

- Vos bagages doivent être munis d'une étiquette à votre nom.
- Vous devez placer vos bagages dans le porte-bagages prévu à cet effet : au-dessus (sauf pour les vélos pliants) ou en dessous du siège ou dans un espace de rangement similaire. Leur encombrement ne doit pas dépasser les limites de l'espace prévu pour les bagages.
- Vos bagages ne doivent pas gêner les autres voyageurs ni le personnel de bord, ni causer de dommages (par exemple aux autres voyageurs, aux autres bagages ou au train), ni entraver le transport ferroviaire.
- Le transport des vélos, des fauteuils roulants ou des poussettes jusqu'au train relève de votre responsabilité. Vous devez également assurer vous-même leur chargement, transbordement et déchargement à l'endroit qui vous sera indiqué par le personnel d'accompagnement des trains et sous sa surveillance.
- Les bagages que vous emportez avec vous pendant votre voyage se trouvent entièrement sous votre surveillance. Le transporteur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol de bagages.
- Le personnel de bord a le droit de vérifier la nature des objets que vous emportez à bord du train. En cas de refus d'obtempérer de votre part ou en votre absence, l'intervention de la police peut être demandée à cette fin.
- Ne laissez jamais vos bagages à main sans surveillance. Signalez immédiatement tout objet laissé sans surveillance à notre personnel.

Notre personnel est autorisé à inspecter les bagages à main laissés sans surveillance afin d'en vérifier le contenu. En outre, notre personnel est autorisé à évacuer ces objets du train et à les détruire si lui ou les autorités le jugent nécessaire pour la sécurité d'exploitation ou la sécurité des voyageurs.

### **A QUEL PRIX ?**

Le transport des bagages à main est gratuit.

## **5. Chiens et petits animaux domestiques**

### **QUELS ANIMAUX PUIS-JE EMPORTER ?**

Les animaux suivants peuvent vous accompagner à bord de l'EuroCity Direct :

- Les chiens en laisse et muselés. Le port d'une muselière n'est pas obligatoire pour un chien-guide, à condition que la personne à mobilité réduite puisse présenter une carte "Accompagnateur gratuit" valide (pour plus de détails, voir l'art. 7, Personnes à mobilité réduite) ;

- Les chiens et autres animaux domestiques transportés dans une cage, un panier ou une caisse de transport aux dimensions maximales de 30 cm x 30 cm x 55 cm.

Les caisses de transport pour animaux domestiques sont conçues de manière à ne pas blesser ou salir les voyageurs, ni endommager ou souiller la voiture et les bagages à main qui s’y trouvent. Elles doivent être transportées sur les genoux ou placées dans les porte-bagages à main.

Les animaux doivent être accompagnés par un voyageur titulaire d’un titre de transport valable. Ils ne doivent pas occasionner de nuisances aux autres voyageurs ni les mettre en danger.

### **QUELS ANIMAUX NE PUIS-JE PAS EMPORTER ?**

Les animaux considérés comme dangereux ne sont pas admis à bord du train.

### **A QUEL PRIX ?**

- Le titre de transport pour un chien en laisse est toujours émis en 2ème classe, même si le propriétaire du chien voyage en 1ère classe. Un tarif forfaitaire (6 €) est d’application.
- Les petits animaux domestiques placés dans une cage de transport voyagent gratuitement.
- Les chiens-guides voyagent gratuitement. Pour voyager gratuitement avec un chien-guide, voir l’art. 7.

## **6. Transport de vélos**

### **PUIS-JE EMPORTER MON VÉLO DANS LE TRAIN ?**

Lors d’un voyage en EuroCity Direct, vous pouvez embarquer votre vélo sous certaines conditions. Comme l’EuroCity Direct circule sur les lignes à grande vitesse, le nombre de vélos autorisés par train est limité à 12 pour des raisons de sécurité. Dans la mesure du possible, la priorité sera donnée aux voyageurs internationaux.

Il n'est pas possible de réserver une place à bord pour votre vélo.

Notre personnel d’accompagnement des trains veille, sur le quai et à bord, à ce que le nombre maximum de vélos autorisés ne soit pas dépassé.

Cette restriction ne s'applique pas aux vélos pliants, que vous pouvez emporter gratuitement comme bagages à main. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez l’art. 4.

### **SOUS QUELLES CONDITIONS PUIS-JE EMPORTER MON VÉLO DANS LE TRAIN ?**

- Vous devez être en possession d'un ticket Vélo vous permettant de transporter votre vélo. Un ticket Vélo sera toujours émis en 2ème classe, même si vous voyagez en 1ère classe. Chaque voyageur muni d’un titre de transport valable ne peut transporter qu’un seul vélo.
- Types de vélos que vous pouvez emporter à bord du train : vélo, vélo électrique (la batterie doit rester sur le vélo).
- Les tandems, tricycles, segways et vélos-couchés ne sont autorisés qu’à condition d’être utilisés comme aide à la mobilité par les voyageurs en situation de handicap. Ceux-ci doivent donc être en possession d'une carte d'invalidité et/ou une vignette d'invalidité doit être apposée sur leur moyen d'aide à la mobilité.
- **Ne sont pas autorisés** : les vélos-cargos, les remorques de vélo (vélos avec remorque), les chariots à bras et vélos du même type. Les vélomoteurs sont également interdits.

- Un vélo pliant peut être transporté gratuitement lorsqu'il est plié.

Le transport de vélos utilisés comme moyen d'aide par les personnes à mobilité réduite est gratuit.

Votre ticket Vélo n'est valable que si vous êtes également en possession d'un titre de transport valable pour le même trajet.

Un vélo pliant peut être transporté gratuitement comme bagage à main. Vous devez placer votre vélo pliant dans le porte-bagages prévu à cet effet dans la voiture dans laquelle vous avez pris place.

- Vous assurez vous-même le chargement, le transbordement et le déchargement de votre vélo, et ce à l'endroit qui vous sera indiqué par notre personnel d'accompagnement des trains et sous sa surveillance.
- Placez votre vélo dans l'espace vélos prévu à cet effet.
- Ne laissez aucun bagage sur votre vélo pendant le voyage en train.

## **7. Personnes à mobilité réduite**

### **POUR QUI ?**

Pour toutes les personnes qui souhaitent voyager en EuroCity Direct et demandent une assistance pour le faire en raison de leur mobilité réduite.

### **DANS QUELLES GARES ?**

Les gares proposant un service d'assistance sont classées en différentes catégories :

- Les gares proposant un service d'assistance à toutes les PMR (y compris les PMR en fauteuil roulant électrique ou non) ;
- Les gares proposant une assistance aux personnes à mobilité réduite qui ne se déplacent pas en fauteuil roulant ou dont le handicap leur permet de quitter leur fauteuil roulant (pliant), qui peuvent dès lors emprunter les escaliers et monter à bord des trains sans l'aide d'une rampe mobile ;
- Les gares qui collaborent avec des compagnies de taxis et qui offrent un service de transport aux personnes à mobilité réduite\* (y compris les PMR en fauteuil roulant électrique ou non) pour leur permettre de rejoindre la gare la plus proche disposant d'un service d'assistance à partir d'une gare ne disposant pas d'un tel service. Ce service est disponible sur réservation conformément à la procédure.

Vous pouvez consulter la liste des gares par type d'assistance sur le site internet [snbc.be](http://snbc.be) via le lien suivant : [Voyageurs à mobilité réduite](#)

La responsabilité de la SNCB se limite toujours exclusivement au transport ferroviaire du voyageur à mobilité réduite.

### **COMMENT PUIS-JE UTILISER CE SERVICE ?**

Achetez d'abord votre ticket international.

Les emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant sont situés juste à côté des toilettes aménagées pour les voyageurs en fauteuil roulant, et doivent être réservés au moment de l'achat du ticket (sous réserve de disponibilité).

Vous pouvez réserver votre ticket en 1ère classe au tarif avantageux réservé aux usagers en fauteuil roulant, avec un emplacement spécifique pour votre fauteuil roulant :

- Téléphonnez au 02 607 30 04 ou 070 79 79 79 du lundi au vendredi, de 08h00 à 20h00, le week-end et les jours fériés de 09h00 à 16h30.
- Surfez sur l'onglet "Réserver la place fauteuil roulant" sur le site internet de [B-europe](#).

Réservez ensuite votre demande d'assistance :

- soit en ligne sur [www.b-europe.com](http://www.b-europe.com) , rubrique "Questions fréquemment posées".
- soit par téléphone via le Contact Center au 02 607 30 00 (ouvert tous les jours de 07h00 à 21h30), soit en envoyant un message via [Facebook](#) ou [X \(anciennement Twitter\)](#) ( tous les jours de 06h00 à 21h30) ;
- soit via l'app SNCB ASSIST (cette application n'est pas intégrée dans l'app SNCB et peut être téléchargée gratuitement via le Google Play Store (Android) ou via l'App Store (iOS - Apple).

Infos utiles :

Le jour du voyage, présentez-vous au point de rencontre convenu au moins 30 minutes avant le départ de votre train international (1 heure si vous voyagez en Eurostar au départ du terminal Eurostar (à destination de Lille et Londres)).

Recevez gratuitement la confirmation de votre assistance par SMS ou par e-mail :

Pour bénéficier de ce service entièrement gratuit, cochez l'option "Je souhaite recevoir la confirmation de mon assistance par SMS ou par e-mail" lors de votre réservation en ligne ou signalez-le à notre opérateur lors de votre réservation par téléphone.

### **À QUEL PRIX ?**

Les services d'assistance et les facilités pour PMR sont mis à disposition gratuitement.

### **ACCOMPAGNATEUR GRATUIT POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

Une personne à mobilité réduite (PMR) titulaire de l'une des cartes suivantes a le droit d'être accompagnée d'un accompagnateur et/ou un chien-guide :

- Carte Accompagnateur gratuit (Belgique)
- Carte d'invalidité C' (Luxembourg)
- OV-Begeleiderskaart (Pays-Bas)
- European Disability Card portant la lettre "A"
- Carte nationale Accompagnateur gratuit d'un autre pays européen

Si la personne à mobilité réduite est titulaire d'une carte nationale émise dans l'un des pays du Benelux, cette carte suffit comme titre de transport pour l'accompagnateur et il n'est donc pas nécessaire d'acheter un titre de transport distinct pour celui-ci. Si la personne à mobilité réduite est titulaire d'une EU Disability Card portant la lettre "A" ou d'une carte nationale émise dans un autre pays européen, elle doit acheter un titre de transport "Companion". Si la personne à mobilité réduite est titulaire d'une carte nationale Accompagnateur gratuit émise dans un pays européen autre que le Benelux, le titre de transport Accompagnateur gratuit ne peut être délivré que dans le pays d'émission de la carte de réduction. Il est donc préférable d'acheter simultanément un ticket valable pour un voyage aller-retour.

L'accompagnateur doit voyager dans la même classe et sur le même trajet que la personne à mobilité réduite.

Si la personne à mobilité réduite est un enfant de moins de 12 ans, elle doit être en possession d'un titre de transport au tarif Enfant pour pouvoir bénéficier de la réduction Accompagnateur gratuit. Tout enfant de moins de 12 ans voyageant gratuitement lorsqu'il est accompagné d'un adulte n'a pas droit à cette réduction.

## **PARTICULARITES**

### **Bouteille d'oxygène pour insuffisance respiratoire**

- Les personnes souffrant d'insuffisance respiratoire sont autorisées à emporter leurs bouteilles d'oxygène à bord des trains nationaux, à condition que celles-ci soient maintenues en position verticale.
- La SNCB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, causés par l'épuisement des réserves d'oxygène dans l'appareil respirateur, que cela soit dû à une faute contractuelle ou extra-contractuelle de la SNCB, en particulier lorsque la faute de la SNCB entraîne des retards de trains.

### **Chien-guide**

- Toute personne à mobilité réduite assistée d'un chien-guide peut voyager gratuitement avec son chien dans la classe de voyage spécifiée sur son titre de transport.
- Le voyageur doit présenter un passeport personnel pour chien, délivré par un centre de formation agréé pour chiens-guides. Cette carte de passeport doit être validée annuellement par ce centre de formation. Elle vaut titre de transport pour le chien-guide.
- Les chiens doivent être tenus en laisse, ne peuvent pas s'asseoir sur les sièges et ne doivent pas gêner les voyageurs ou le personnel de bord.
- Les chiens-guides "en formation" voyagent selon les mêmes modalités, à condition que la personne accompagnant le chien puisse prouver qu'il s'agit bien d'un chien-guide en formation.

### **Rampe mobile**

- Une rampe mobile (adaptée aux différentes hauteurs de quai) est disponible pour faciliter l'embarquement et le débarquement des personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant (manuel ou électrique) ou avec tout autre moyen de transport leur permettant de se déplacer.
- Ces rampes peuvent uniquement être manipulées par le personnel de la SNCB.
- Le poids maximum pouvant être supporté par la rampe est de 300 kg. Les dimensions des fauteuils roulants (manuels ou électriques) ou de tout autre moyen de transport permettant de se déplacer ne doivent pas dépasser 75 cm de hauteur et 120 cm de largeur.
- L'assistance à l'embarquement dans le train se déroule selon une procédure de sécurité spécifique. Avant de faire embarquer ou débarquer une personne en possession d'un des moyens de transport susmentionnés, une lampe de signalisation mobile est placée sur le train pour prévenir l'accompagnateur de train qu'une personne à mobilité réduite souhaite monter ou descendre.

## Fauteuil roulant

- Le fauteuil roulant des personnes à mobilité réduite\* voyageant à bord de trains de la SNCB sur le réseau belge est transporté gratuitement.
- Par fauteuil roulant, on entend : tout fauteuil roulant classique, tricycle ou autre véhicule entraîné manuellement ou par batterie électrique, pour autant que son usage soit destiné à transporter une personne à mobilité réduite.
- Le poids total du fauteuil roulant (utilisateur compris) ne doit pas dépasser 300 kg et ses dimensions ne doivent pas excéder 75 cm de hauteur et 120 cm de largeur.
- La personne à mobilité réduite est entièrement responsable du chargement, du transbordement, du déchargement et de l'arrimage de son fauteuil roulant, lorsqu'elle effectue elle-même ces opérations ou lorsqu'elles sont effectuées par un accompagnateur ou par du personnel SNCB non habilité à le faire.
- Les personnes à mobilité réduite\* en fauteuil roulant électrique actionnent elles-mêmes leur fauteuil roulant et en assument l'entière responsabilité.

## Carte de stationnement bleue

- Les titulaires d'une carte de stationnement bleue pour personnes à mobilité réduite\* peuvent garer gratuitement leur véhicule sur un des emplacements de parking qui leur sont réservés dans les parkings payants, à condition qu'ils ne soient pas automatisés (= équipés de **barrières**). **Les conditions du règlement d'ordre intérieur du parking concerné sont d'application.**

## Bagages

- Si vous êtes un voyageur à mobilité réduite et que vous avez demandé une assistance pour un voyage en Belgique ou pour un voyage à l'étranger, le membre du personnel en charge peut vous aider à porter **un bagage** de type trolley (à roulettes et muni d'une poignée extensible). Le poids du bagage ne peut pas excéder 16 kg.

Vous pouvez emporter plusieurs bagages, mais le membre du personnel en charge ne peut pas les porter à votre place pendant l'assistance.

**La SNCB ne dispose pas d'un service consistant à porter les bagages.** En gare de Bruxelles-Midi, [Wibag](#) propose toutefois un service bagages payant.

## **8. Suppression, retard et correspondance manquée**

### QUELS SONT MES DROITS ?

Vos droits en tant que passager sont décrits dans le [Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires](#) et dans les [Conditions générales de transport international](#).

### COMMENT PUIS-JE FAIRE VALOIR MES DROITS ?

Vous avez acheté vos tickets auprès de la SNCB et souhaitez faire valoir vos droit ?



- Envoyez-nous votre demande dans un délai de trois mois à compter de la date du voyage concerné via le [formulaire de contact](#) en ligne.

Indiquez la référence de votre ticket (code "DNR" à 7 lettres) et conservez vos documents originaux.

Nous pouvons vous les réclamer lors du traitement de votre demande.