

IC Pays-Bas - Régularisation des voyageurs

Les présentes Conditions particulières pour les voyages en train internationaux complètent les Conditions Générales de Transport de la SNCB.

POUR QUI ?

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

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'IC Pays-Bas 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 billet 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 » de 30 €. 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 billet 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 établira une proposition de régularisation d'un montant de 90 €, après quoi vous pourrez poursuivre votre voyage. Ce montant doit être payé dans les 14 jours calendrier (date des faits comprise). Cette régularisation peut être payée [en ligne](#) ou au guichet de votre choix. Si vous payez dans le délai de 14 jours calendrier, vous évitez une [amende administrative](#) de 250 €. En cas de falsification, la régularisation à payer dans les 14 jours s'élèvera à 150 €. En payant à temps, vous évitez une [amende administrative](#) de 300 €.

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 billet au Tarif à bord.

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.

Problèmes du réseau de vente

S'il n'y a aucun guichet (ouvert) et s'il n'y a aucun distributeur automatique (ou s'il est hors service pendant une période prolongée), le supplément du Tarif à bord ne sera pas facturé. Le système de vente de l'accompagnateur de train reconnaît automatiquement ces cas grâce à une synchronisation régulière. Si ce supplément est malgré tout facturé (parce qu'une panne temporaire n'est pas reconnue par le système de vente de l'accompagnateur de train), veuillez prendre contact avec le [Service clientèle](#).

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.

