

IC Pays-Bas – Régularisation des voyageurs

Ces Conditions Particulières internationales complètent les Conditions Générales de Transport de la SNCB.

POUR QUI ?

Une régularisation s'opère pour tout voyageur qui emprunte IC Pays-Bas entre la Belgique et les Pays-Bas et

- qui, avant l'accès au train et/ou pendant son voyage ne peut présenter son titre de transport ou, le cas échéant, les pièces justificatives liées aux conditions de son voyage (par ex. document attestant d'un droit à tarif spécial, document d'identité, le billet aller et le billet retour quand il s'agit d'un tarif accessible en aller-retour uniquement, ...), ou
- dont le titre de transport n'est pas valable pour le trajet, la date du voyage, la classe ou le type de train qu'il a emprunté, ou
- qui a un comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité du train et/ou au confort des voyageurs.

COMMENT MON TITRE DE TRANSPORT EST-IL CONTRÔLÉ ?

- Le personnel de la SNCB ou des NS (Nederlandse Spoorwegen) contrôle sur le quai, avant votre embarquement, ou à bord du train si vous êtes en possession d'un titre de transport valable.
- Le cas échéant, votre identité pourra également être vérifiée pour contrôler si vous êtes en droit d'utiliser le titre de transport que vous présentez.

COMMENT SE PASSE LA RÉGULARISATION ?

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

Vous voyagez avec IC Pays-Bas entre la Belgique et les Pays-Bas et vous n'êtes pas muni d'un titre de transport valable ou vous ne pouvez pas présenter les pièces justificatives liées à votre voyage ?

Signalez-le spontanément et le plus vite possible au personnel d'accompagnement qui vous demandera d'acheter un titre de transport de la gamme de produits vendus dans le train au Tarif à Bord.

Le Tarif à Bord détermine le montant que vous paierez pour un billet acheté auprès du personnel d'accompagnement. Il est constitué de 2 composants :

- Le prix du voyage au tarif auquel vous avez droit dans la gamme de produits vendue dans le train ;



- Le Supplément Tarif à Bord qui représente le montant intégré automatiquement dans le prix total du billet par le système de vente du personnel d'accompagnement. Le montant de ce supplément est déterminé dans les [Tarifs](#) de la SNCB (prix pour le transport des voyageurs, bagages accompagnés et autres prestations en service intérieur et transfrontalier). 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.

Le Tarif à Bord est perçu par voyageur, soit pour un billet simple, soit pour un billet aller-retour.

Vous n'achetez pas de titre de transport au Tarif à Bord

Vous ne disposez pas d'un titre de transport valable et vous n'optez pas pour l'achat d'un titre de transport au Tarif à Bord ? Le personnel d'accompagnement rédigera alors un document qui constate votre irrégularité selon la réglementation nationale en vigueur.

Notre accompagnateur vous délivrera, sur présentation de votre carte d'identité, un constat d'irrégularité. Ce constat figure sur une carte à puce électronique qui vous est remise à l'occasion de la verbalisation. Son contenu ainsi que les modalités de paiement sont consultables aux guichets et aux automates de vente du trafic national et via notre site sncb.be ([Ticket à bord du train](#)).

Il existe 2 niveaux d'infraction pour lesquels un constat d'irrégularité peut être rédigé : 'Medium' et 'High'. Si vous ne disposez pas d'un titre de transport valable et vous n'achetez pas de titre de transport au Tarif à Bord, le personnel d'accompagnement vous remettra un constat au niveau 'Medium'. En cas de falsification ou de contrefaçon, le personnel conservera le titre de transport concerné et établira un constat au niveau 'High'.

Les montants forfaitaires qui sanctionnent ces infractions figurent dans l'annexe aux [Conditions Générales de Transport](#) de la SNCB. Les montants forfaitaires repris au point 4 de l'annexe 'Irrégularités et incivilités (transport national et transfrontalier)' sont également en vigueur pour le trafic international.

Le montant forfaitaire du constat d'irrégularité 'Medium' visé au point 4 est à payer dans les 14 jours calendrier, date des faits comprise. Le voyageur qui n'a pas payé le montant forfaitaire 'Medium' qui était dû dans le délai prescrit, doit acquitter le montant forfaitaire supérieur visé au point 4. En cas d'absence de paiement, le dossier pourra être transmis à un huissier ou à un bureau d'encaissement.

Vous pouvez toujours vous adresser à notre service clientèle (voir ci-dessous) si vous pensez avoir des raisons fondées pour lesquelles vous ne pouviez disposer d'un titre de transport valable ou payer le Tarif à Bord.

Si vous ne disposez pas d'un titre de transport (valable) ou si vous refusez un paiement immédiat dans le train, vous pourrez être exclu du transport, sans préjudice de l'établissement d'un constat d'irrégularité tel que précisé ci-dessus et sans qu'aucune indemnisation ne soit admise.

Atteinte à la sécurité du train ou au confort des voyageurs

Si vous avez un comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité du train ou au confort des voyageurs pendant votre voyage avec IC Pays-Bas, l'accompagnateur de train vous remettra un « constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité ». Nous distinguons des infractions « légères » et « graves », décrites au point 2 de l'annexe « Irrégularités et incivilités (transport national et transfrontalier) » des Conditions Générales de Transport de la SNCB. Les montants forfaitaires qui sanctionnent ces infractions repris au point 4 de l'annexe sont également en vigueur pour le trafic international.

Si notre personnel constate que vous contrevenez aux conditions de transport ou que vous avez un comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité du train ou au confort des voyageurs, il peut vous refuser l'accès à bord ou vous exclure du train, même si vous êtes en possession d'un titre de transport valable. Cela ne vous donne aucun droit à une indemnisation.

Situation perturbée eu réseau de vente (« Impossibilité à la vente »)

Si, en raison d'un problème technique ou organisationnel, la vente de billets n'est pas possible à nos guichets, le vendeur vous remettra un document « Impossibilité à la vente ». Ce document est la preuve que nous étions temporairement dans l'impossibilité de vous délivrer un titre de transport international. Présentez-le avant l'embarquement au personnel d'accompagnement. Il pourra, si son système de vente le permet, vous émettre un billet au tarif auquel vous avez droit. Si cela n'est techniquement pas possible, il vous demandera d'acheter un titre de transport au Tarif à Bord.

Muni de ces deux documents (« Impossibilité à la vente » et titre de transport), vous pourrez réclamer le remboursement du supplément au service clientèle (voir ci-dessous). Dans ce cas, n'oubliez pas de mentionner le n° de votre compte en banque.

Vous contestez l'intervention du personnel d'accompagnement?

Contactez notre service clientèle, dans les 3 mois après la date du voyage, à l'adresse suivante :

- Par courrier:
SNCB Marketing & Sales
Customer Care International
10-14 B-MS.1433
Avenue de la Porte de Hal, 40
B – 1060 Bruxelles

N'oubliez pas de joindre à votre demande votre titre de transport original, le numéro du constat d'irrégularité éventuel et tout autre document utile.

- Via notre [formulaire de contact](#)

Conservez tous vos documents, ils pourraient vous être demandés par la suite.

