

## IC Pays-Bas

# Suppression, retard et correspondance manquée

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

### QUELS SONT MES DROITS?

Le [Règlement 1371/2007](#) de l'Union Européenne contient une série de mesures visant à assurer le respect de vos intérêts et à vous garantir des droits, dont le droit à une compensation en cas de retard et à une assistance en cas de situation perturbée.

Les articles suivants sont entièrement en vigueur :

- Article 16 « Remboursement et réacheminement »,
- Article 17 « Indemnisation relative au prix du billet » et
- Article 18 « Assistance ».

L'article 17 décrit les compensations auxquelles vous pouvez prétendre en cas de retard. La SNCB applique le seuil minimum de 4 EUR, en-dessous duquel aucune compensation ne sera accordée.

### COMMENT FAIRE VALOIR MES DROITS?

Pour faire valoir vos droits, si vous avez acheté vos billets auprès des services de la SNCB, vous pouvez envoyer votre demande à l'adresse suivante, au plus tard trois mois après la date de voyage concernée :

- 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 vos billets originaux et tout autre document utile.

- Via notre [formulaire de contact](#)

Mentionnez la référence de votre billet (code « DNR » de 7 lettres) et conservez tous vos documents originaux, ils pourraient vous être demandés par la suite.

