

## TGV<sup>®</sup> Brussel-Frankrijk – Regularisatie van reizigers

*Deze Bijzondere Voorwaarden voor internationale treinreizen vullen de Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS aan.*

### VOOR WIE?

Regularisatie van reizigers gebeurt voor de personen die met TGV<sup>®</sup> Brussel – Frankrijk reizen en

- voor het instappen of tijdens de reis niet in het bezit zijn van een vervoerbewijs voor deze reis, of van documenten die hun recht op bepaalde reisvoorwaarden staven (bv. identiteitsbewijs, document waaruit het recht op een speciaal tarief blijkt, het biljet voor de heenreis en voor de terugreis bij een reis aan een voordeeltarief dat enkel beschikbaar is voor een heen- en terugreis), of
- die in het bezit zijn van een vervoerbewijs dat niet geldig is voor het traject, de reisdatum, de klas, of het type trein dat ze gebruiken, of
- die door hun houding de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van andere reizigers in het gedrang kunnen brengen.

### HOE GEBEURT DE CONTROLE VAN MIJN VERVOERBEWIJS?

- Het personeel van NMBS of SNCF controleert op het perron, voor u instapt, of aan boord van de trein of u in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs.
- Indien nodig wordt ook uw identiteit gecontroleerd om na te gaan of u voldoet aan de tariefvoorwaarden waaraan u reist.

### HOE VERLOOPT DE REGULARISATIE?

#### 1. U bent niet in het bezit van een (geldig) vervoerbewijs

Reist u met TGV<sup>®</sup> Brussel – Frankrijk en beschikt u niet over een (geldig) vervoerbewijs voor deze reis, of kan u niet de documenten voorleggen die u recht op bepaalde reisvoorwaarden staven?

Meld dit dan spontaan en zo snel mogelijk aan de treinbegeleider. Hij zal u vragen een vervoerbewijs aan te kopen aan boordtarief. U krijgt dan een zitplaats toegekend in functie van de beschikbaarheid. Indien zich tijdens de reis echter een reiziger aandient met een geldige reservering voor de zitplaats die u inneemt, dient u die terug af te staan.

Het regularisatie tarief bestaat uit «het boordtarief» enkele reis die overeenkomt met de prijs 'Loisir' voor een volwassene of kind, verhoogd met 15 EUR per enkele reis en per persoon.



## 2. U reist met een abonnement of Pass en beschikt niet over een reservering

- Beschikt u over een geldig maandabonnement Brussel – Rijsel, dan betaalt u 15 EUR voor dit traject.
- Reist u met een geldig biljet TGV Pass 1, 2, 3, dan betaalt u het tarief Pass verhoogd met 15 EUR.

## 3. U reist met een andere TGV® Brussel-Frankrijk, maar wel op dezelfde reisdag en naar dezelfde bestemming als oorspronkelijk voorzien

Dan is punt 1 hierboven van toepassing, behalve:

- indien u reist u met een geldig biljet TGV Pass 1, 2 ,3, in een rolstoel of indien u een reiziger in een rolstoel begeleidt: dan betaalt u 15 EUR.
- indien u over een geldig maandabonnement Brussel – Rijsel beschikt: dan mag u de trein vóór en de eerstvolgende trein na uw oorspronkelijke reservering nemen, zonder dat u hiervoor hoeft bij te betalen.

## 4. U reist een andere dag of naar een andere bestemming dan voorzien

Dan is punt 1 hierboven van toepassing, behalve :

- indien u met een geldig biljet Pass 1, 2 ,3 of een geldig maandabonnement Brussel-Rijsel reist: dan betaalt u de prijs die overeenstemt met het vervoerbewijs, verhoogd met 15 EUR.

## 5. U weigert het regularisatiebedrag in de trein te betalen

In dat geval zal de treinbegeleider een vaststelling maken van uw situatie volgens de nationaal geldende reglementering. Met dit document krijgt u uitstel van betaling.

Op voorlegging van uw identiteitsbewijs ontvangt u een vaststelling van onregelmatigheid. Het bedrag ervan hangt af van het tarief waarop u recht hebt (loisir volwassene, persoon met beperkte mobiliteit, ...). Dit tarief wordt verhoogd met 100 EUR.

Blijft uw betaling uit, dan kan uw dossier aan een deurwaarder of incassobureau bezorgd worden.

## 6. U weigert uw identiteit bekend te maken

Om een vaststelling van onregelmatigheid te kunnen opstellen (zoals beschreven onder punt 5), kan de treinbegeleider de tussenkomst van de ordediensten invoeren.

Indien u geen (geldig) vervoerbewijs bezit voor uw reis en u een onmiddellijke betaling in de trein weigert, kan u de toegang tot de trein geweigerd worden of kan u uitgesloten worden om verder te reizen. Dit doet geen afbreuk aan de vaststelling van de onregelmatigheid zoals hierboven vermeld. U hebt in dit geval geen recht op enige vergoeding.

### **KON U DOOR PROBLEMEN MET HET VERKOOPNETWERK GEEN BIJLET KOPEN VOOR UW VERTREK?**

Was om technische of organisatorische redenen de verkoop van vervoerbewijzen niet mogelijk aan onze loketten, dan zal onze verkoper u een document «Onmogelijkheid tot verkoop» overhandigen. Meld u met dit document bij de treinbegeleider voor u instapt in de trein. Hij zal u een biljet uitreiken aan boordtarief.

Nadien kunt u met deze twee documenten («Onmogelijkheid tot verkoop» en vervoerbewijs) de terugbetaling vragen van de toeslag die u betaalde. Contacteer hiervoor onze klantendienst (zie onderaan).

### **BRENGT U DE VEILIGHEID AAN BOORD OF HET COMFORT VAN DE REIZIGERS IN HET GEDRANG?**

Brengt u tijdens uw reis met TGV® Brussel – Frankrijk door uw houding de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van andere reizigers in het gedrang, dan zal onze treinbegeleider hiervoor een 'vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' opmaken. Wij onderscheiden 'lichte' en 'ernstige' inbreuken, omschreven in de Algemene Voorwaarden van NMBS, in de bijlage 'Onregelmatigheden en overlast (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)', onder punt 2. De forfaitaire bedragen om deze inbreuken te sanctioneren opgenomen onder punt 4 van deze bijlage, worden ook in internationaal verkeer toegepast.

Indien ons personeel vaststelt dat u de vervoersvoorwaarden schendt, of gedrag vertoont dat de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van de reizigers in het gedrang kan brengen, kan het u de toegang tot de trein weigeren of u verplichten de trein te verlaten, ook al bent u in het bezit van een geldig vervoerbewijs. Dit geeft u geen recht op enige vergoeding.

### **BENT U HET NIET EENS MET DE TUSSENKOMST VAN DE TREINBEGELEIDER?**

U kunt zich steeds tot onze klantendienst richten (zie onderaan) als u denkt dat u gegronde



redenen had om geen geldig vervoerbewijs voor te leggen of geen vervoerbewijs aan boordtarief te kopen.

Stuur ons dan uw betwisting binnen de 3 maanden na uw reis:

- Per brief:  
NMBS Marketing & Sales  
Customer Care International  
10-14 B-MS.1433  
Hallepoortlaan 40  
B – 1060 Brussel

Voeg uw origineel vervoerbewijs, nummer van de eventuele vaststelling van onregelmatigheid en alle andere relevante documenten bij uw aanvraag.

- Via ons [contactformulier](#)

Vermeld in dat geval het kenmerk van uw biljet ('DNR' code van 7 letters) en bewaar uw originele documenten zorgvuldig. Wij kunnen ze opvragen bij de behandeling van uw vraag.