

TGV® Bruxelles-France – 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 TGV® Bruxelles-France 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 de la SNCF 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 ?

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

Vous voyagez avec TGV® Bruxelles-France 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 au Tarif de Bord. Une place vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Vous devrez cependant céder votre siège si, au cours du voyage, se présente un voyageur muni d'une réservation valable pour la place que vous occupez.



Le tarif de référence pour la régularisation est le « plein tarif de bord » simple course qui correspond au prix de vente « plein tarif loisir adulte/plein tarif loisir enfant guichet » majoré d'un montant forfaitaire de 15 EUR par trajet simple et par voyageur.

2. Vous voyagez avec un abonnement ou un Pass et vous n'avez pas de réservation ?

- Si votre abonnement Bruxelles-Lille mensuel est valable, vous paierez le montant forfaitaire de 15 EUR
- Si vous voyagez avec un Pass 1,2,3 : vous paierez le tarif Pass majoré de 15 EUR.

3. Vous voyagez avec un autre TGV® Bruxelles-France, le même jour et vers la même destination qu'initialement prévu ?

Voir point 1 ci-dessus sauf :

- Si vous voyagez avec un Pass 1,2,3, si vous voyagez en fauteuil roulant ou si vous êtes l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant : vous paierez le montant forfaitaire de 15 EUR
- Si votre abonnement Bruxelles-Lille mensuel est valable : vous pouvez partir 1h avant et jusque 1h après la réservation initiale et sur les trains encadrants, sans majoration de prix.

4. Vous voyagez un autre jour et/ou vers une autre destination qu'initialement prévu ?

Voir point 1 ci-dessus sauf :

- Si vous voyagez avec un Pass 1,2,3 ou si votre abonnement Bruxelles-Lille mensuel est valable : vous paierez le prix correspondant au titre de transport, majoré du montant forfaitaire de 15 EUR.

5. Vous refusez de payer le montant de la régularisation ?

Le personnel d'accompagnement rédigera, selon la réglementation nationale en vigueur, un document qui constate votre irrégularité et qui permet de postposer le paiement.

Sur présentation de votre carte d'identité, vous recevrez un constat d'irrégularité dont le montant varie en fonction du tarif applicable à votre situation (loisir adulte, PMR, ...). A ce tarif sera toujours ajouté un montant forfaitaire de 100 EUR.

En cas d'absence de paiement, le dossier pourra être transmis à un huissier ou à un bureau d'encaissement.



6. Vous refusez de décliner votre identité ?

Afin de pouvoir rédiger un constat d'irrégularité comme décrit ci-dessus (point 5), le personnel d'accompagnement pourra réclamer l'intervention des forces de l'ordre.

Si vous ne disposez pas d'un titre de transport (valable) ou si vous refusez un paiement immédiat dans le train, vous pouvez, en outre, 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.

LE RESEAU DE VENTE ETAIT PERTURBE ET VOUS N'AVEZ PAS PU ACHETER VOTRE BILLET AVANT LE DEPART ?

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 ». Présentez-le avant l'embarquement au personnel d'accompagnement. Il vous délivrera alors un billet au « Tarif de 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).

VOUS PORTEZ ATTEINE A LA SECURITE 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 TGV® Bruxelles-France, le personnel d'accompagnement 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 contrenez 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, en outre, 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.



VOUS CONTESTEZ LA REGULARISATION QUI VOUS A ETE APPLIQUEE ?

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 de Bord.

Contactez-nous 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](#)

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.