

nmbs



## Charter van de reiziger

Uw rechten.

Onze verbintenissen.



# ONZE VERBINTENISSEN

## conform de Europese regels

NMBS stelt alles in het werk om u een kwaliteitsdienst te bieden. Dit is onze dagelijkse bekommernis, een verbintenis die we al lang geleden aangingen.

Onze zienswijze strookt volledig met de Europese regels betreffende de passagiersrechten. We beschouwen de daarin opgesomde rechten niet als verplichtingen, maar als verbintenissen tegenover onze klanten.

De hieronder beschreven verbintenissen zijn bindend aangezien de volledige Europese reglementering inzake passagiersrechten in onze vervoersvoorwaarden is opgenomen. U kunt deze downloaden op [nmbs.be](http://nmbs.be) of raadplegen aan de loketten in het station.



## NMBS verbindt zich ertoe, u goed te informeren.

Aan de hand van de vele informatiebronnen en tools over onze tarieven en dienstregelingen kunt u uw reis beter voorbereiden.

### 1. Tariefaanbod en promoties

De gedetailleerde reisformules en prijzen, vindt u via:

- [nmbs.be](http://nmbs.be);
- de vervoersvoorwaarden, die u kunt downloaden van [nmbs.be](http://nmbs.be) of kunt raadplegen in de stations;
- het verkoop- en inlichtingenpersoneel in de stations en via 02 528 28 28;
- Facebook en Twitter

## 2. Tools om de dienstregelingen te raadplegen

### Op nmbs.be

- Plan uw reis van deur tot deur met onze realtime reisplanner.
- Bekijk de vertrek- en aankomsttijden van de treinen in een bepaald station in real time.
- Raadpleeg de storingen op het net in real time.
- Creëer uw persoonlijke dienstregelingsbrochure.

### Op uw gsm of smartphone

#### *Gratis NMBS app voor iPhone, iPad, Android Phone/Tablet, Windows Phone of andere smartphones*

- Vind steeds de dichtstbijzijnde halte via gps en plan uw reis van deur tot deur in real time.
- Bekijk de vertrek- en aankomsttijden van de treinen in een bepaald station in real time.
- Raadpleeg de storingen op het net in real time.
- Abonneer je op een verbinding en ontvang een melding zodra uw trein vertraging heeft, omgeleid of afgeschaft wordt. Vervolgens stellen we u alternatieve treinen voor.

#### *Facebook en Twitter*

- We beantwoorden uw vragen op weekdays (van 6u tot 21u30) en tijdens het week-end (van 7u tot 21u30).

#### *Contact Center*

- Tel. **02 528 23 28**  
Alle dagen van 7u tot 21u30



# NMBS verbindt zich ertoe, u een ruime keuze aan verkoopkanalen aan te bieden.

## *[nmbs.be](https://www.nmbs.be)*

Op onze website kunt u uw biljet kopen of uw abonnement online verlengen (vanaf 31 dagen voor de afreisdatum).

## *NMBS app*

Heeft u een iPhone of een smartphone met Android? Met de NMBS app koopt u vingervlug uw biljet waar en wanneer u maar wilt.

## *De automaten*

Wilt u geen tijd verliezen maak dan gebruik van onze automaten in de stations. U kunt er ook uw abonnement verlengen.

## *De loketten in het station*

U kunt uw biljet aankopen tot 31 dagen voor de afreisdatum. U kunt deze ook kopen in een ander station dan dat van uw reis.





## NMBS verbindt zich ertoe, u in alle veiligheid te laten reizen

Uw veiligheid in de stations en aan boord van de treinen is één van onze constante prioriteiten. We laten niets aan het toeval over om u tijdens uw verplaatsingen optimale veiligheid te garanderen.

Merkt u iets verdachts op of heeft u dringend hulp nodig?

Bel het gratis nummer 0800 30 230

U wordt dan verbonden met Securail dat zo snel mogelijk zal tussenkomen.



## Een ongeval tijdens uw reis waar bij u lichamelijk letsel oploopt?

### Aansprakelijkheid bij lichamelijke schade

Bij overlijden of letsel heeft u recht op een schadevergoeding als de spoorwegonderneming aansprakelijk gesteld wordt.

### Storting van voorschotten

Bij overlijden of letsel tijdens een reis in België, zal NMBS uiterlijk twee weken na identificatie van de rechthebbenden op een schadevergoeding een voorschot betalen dat de directe financiële behoeften dekt. Bij overlijden bedraagt het voorschot minstens € 21.000,00.

Opgelet, de storting van een voorschot is geen erkenning van aansprakelijkheid en mag afgetrokken worden van elk bedrag dat later als schadevergoeding verschuldigd zou zijn. De terugbetaling ervan zal geëist worden als zou blijken dat de letsels of het overlijden veroorzaakt zijn door een fout of nalatigheid van de reiziger.



# NMBS verbindt zich ertoe, personen met beperkte mobiliteit bij te staan.

Heb je het moeilijk om alleen te verplaatsen? Gebruik onze service op maat. Onze medewerkers helpen je bij het plannen van je reis en je persoonlijke assistentie

In de praktijk kun je de aanvraag inleiden

- **Tot 24 uur voor vertrek voor een reis met of zonder aansluiting in 132 stations**



Surf naar [nmbs.be](https://www.nmbs.be), rubriek 'Diensten in station en trein', pagina 'Reizigers met beperkte mobiliteit'.

*Tip: Schrijf je in op 'My NMBS' op [nmbs.be](https://www.nmbs.be). Zo win je tijd bij je volgende reservaties en kun je ook de status van je assistentieverzoek volgen.*



Telefonisch reserveren kan elke dag van 7.00 tot 21.30 uur, op het nummer **02 528 28 28**.

- **tot 3 uur voor vertrek**

Doe telefonisch een spoedreservering, tot 3 uur voor vertrek, voor een reis zonder overstap tussen 06.30 en 21 uur, tussen 2 van de volgende 41 stations:

Aarlen, Aarschot, Antwerpen-Centraal, Oudenaarde, Bergen, Blankenberge, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussels Airport-Zaventem, Brussel-Zuid, Charleroi-Zuid, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, Doornik, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Genk, 's Gravenbrakel, Hasselt, Kortrijk, La Louvière-Zuid, Leuven, Libramont, Lier, Lokeren, Louvain-la-Neuve, Luik-Guillemins, Marloie, Mechelen, Mol, Namen, Nijvel, Oostende, Ottignies, Rochefort-Jemelle, Sint-Niklaas, Turnhout, Verviers-Centraal, Zottegem.



Telefonisch reserveren kan elke dag van 7.00 tot 21.30 uur, op het nummer **02 528 28 28**.

## NMBS verbindt zich ertoe, bij vertragingen een compensatie aan te bieden.

Stiptheid is één van de constante prioriteiten bij NMBS, net als veiligheid, comfort en netheid.

Ondanks alle aandacht die we dagelijks besteden aan de regelmaat van het treinverkeer en het naleven van de dienstregeling, kunnen er zich vertragingen voordoen die begrijpelijkerwijze ontevredenheid teweegbrengen.

### Bij een vertraging verbindt NMBS zich ertoe om:

- u een **compensatieregeling** voor te stellen, die in detail beschreven wordt op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be);
- **alternatieven** voor te stellen in geval van vertragingen, gemiste aansluitingen of geschrapte treinen.

Als u door een treinvertraging de aansluiting met een andere trein heeft gemist of als een trein over zijn volledige reisweg of een deel ervan wordt afgeschaft, doen we onze uiterste best om u zo vlug mogelijk, per trein en zonder extra kosten, naar uw bestemmingsstation te brengen. U wordt dan tot uw bestemmingsstation vervoerd via dezelfde reisweg of een andere reisweg.

Wanneer de treinreis niet op dezelfde dag voortgezet kan worden, treft NMBS alle nodige maatregelen om u, zo mogelijk, een alternatief aan te bieden zodat u uw bestemmingsstation kunt bereiken.



# CONTROLE-INSTANTIE

## ter controle van de toepassing van de Europese verordening



FOD Mobiliteit en Vervoer  
Directie Spoorbeleid  
Dienst Reizigersrelaties  
City Atrium  
Voruutgangstraat 56  
Lokaal 5.8B  
1210 Brussel

Elke lidstaat van de Europese Unie heeft een instantie aangeduid die de toepassing van Verordening 1371/2007 moet controleren.

In België werd het Directoraat-Spoorbeleid van de FOD Mobiliteit en Vervoer aangesteld. Het waakt erover dat de spoorwegaansmaatschappijen de bepalingen in de Verordening correct naleven.

Bij een inbreuk of een slechte toepassing van de bepalingen in de Verordening, kan klacht ingediend worden bij deze controle-instantie van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Verantwoordelijke uitgever :  
Sabine Jonckheere, Commercieel directeur  
Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel  
Realisatie : Design NMBS Marketing and Sales