



FICHE PRODUIT

BUSINESS E-TICKETING

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

1.1. Interruption Nocturne : Moment auquel le train a effectué son dernier trajet de la journée après avoir atteint la gare de destination de son parcours.

1.2. Produits : Les produits décrits à l'article 3.a. de cette Fiche Produit qui sont mis à la disposition du Personnel du Contractant via le Business Portal.

1.3. Voyageur : Désigne le Membre du Personnel voyageant avec un Ticket acheté par un autre Membre du Personnel via le Business Portal.

1.4. Ticket : Le titre de transport de la SNCB, en format PDF ou lié à une e-ID, dont la signification est stipulée dans le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

1.5. Convention : la convention entre le Contractant et la SNCB, composée : des Conditions Particulières, des Conditions Générales et des Fiches Produits, et à laquelle ne s'appliquent pas les conditions générales ou particulières éventuelles du Contractant.

ARTICLE 2 OBJET

La présente Fiche Produit a pour objet de fixer les droits et obligations spécifiques applicables lors de la vente par internet des Tickets de train au Contractant.

La présente Fiche Produit détaille les modalités de vente ainsi que les conditions d'utilisation de ces Tickets.

ARTICLE 3 PRODUITS

a. Le Personnel du Contractant peut acheter les types de Tickets suivants :

- Standard Ticket (simple/AR)
- Brussels Airport Supplement (de/vers/AR)
- Weekend Ticket 1 jour
- Charleroi Airport Supplement (de/vers/AR)



- Ticket avec réduction Intervention Majorée
- Senior Ticket
- Ticket avec réduction Familles nombreuses (code 040)
- Ticket avec réduction Familles nombreuses +12 (code 041)
- Ticket avec réduction Familles nombreuses -12 (code 041)
- Ticket avec réduction Familles nombreuses -12 (code 039)
- Ticket avec réduction Familles nombreuses 12-17 (code 042)
- Youth Ticket

Chacun de ces Tickets est valable pour un seul voyage entre 2 gares ou points d'arrêt du réseau ferroviaire belge, à l'exclusion des points frontière.

- b. Les Tickets sont valables dans les trains du service ordinaire. Les trains internationaux, de même que les trains à grande vitesse tels que TGV, ICE ou Eurostar, ne sont pas des trains du service ordinaire. Le supplément éventuel dû à bord de certains trains est à charge du Voyageur concerné.
- c. La date de validité est mentionnée sur chaque Ticket. Chaque Ticket est valable un jour calendrier. Le voyage retour doit avoir été effectué avant l'Interruption Nocturne du service des trains.

ARTICLE 4 COMMANDE ET FOURNITURE

Après la commande des Tickets via le Business Portal, ceux-ci sont immédiatement disponibles et sont envoyés par e-mail au Membre du Personnel qui les a achetés et/ou au Voyageur et doivent être imprimés en noir et blanc ou en couleurs au format A4.

Les Tickets peuvent également être chargés sur la carte d'identité électronique du Voyageur (seules les cartes d'identité électroniques belges sont valables). Pour cela, le Membre du Personnel devra compléter son numéro de registre national lors du processus d'achat.

ARTICLE 5 ANNULATIONS - REMBOURSEMENTS

5.1. En règle générale, les Tickets commandés ne sont ni échangeables, ni remboursables.

5.2. Seuls les cas suivants donnent lieu à la demande du membre du Personnel à l'annulation ou au remboursement des Tickets commandés, sans frais administratifs :

- Tickets commandés en double suite à des problèmes avec le Business Portal
 - Tickets dont les données complétées (date du voyage, trajet, nom, etc.) sont erronées et qui ont été remplacés par des Tickets comportant des données correctes
- une grève générale annoncée peut donner lieu à l'annulation ou au remboursement, en faveur du Contractant, des Tickets commandés avant l'annonce de ladite grève.

5.3. Dans tous les autres cas d'annulation de Tickets commandés avant la date du voyage, la SNCB facture au Contractant 0,50 € par Ticket à annuler.



5.4. Les Tickets commandés le jour du voyage n'entrent pas en ligne de compte pour une annulation. Les problèmes temporaires, tels que la suppression de trains, ne peuvent pas faire l'objet d'une demande d'annulation.

5.5. Les remboursements doivent toujours être demandés avant la date du voyage. La somme à rembourser au Contractant sera automatiquement déduite de la facture suivante ou sera remboursée au moyen d'une note de crédit.

5.6. Pour annuler l'achat, le Contractant contacte le Business Center SNCB exclusivement via le Business Portal (rubrique Contact > demandes de Remboursement). Le Business Center SNCB ne fournit directement aucun service au Personnel. Les coordonnées du Business Center SNCB ne peuvent pas être communiquées par le Contractant à son Personnel.