

MOYENS DE PAIEMENT

BILLET DE BANQUE ET MONNAIE

Le personnel de vente des guichets n'accepte que les billets et les pièces valables en EURO.

Les automates de vente n'acceptent que de la monnaie pour un montant maximum de 35 €, avec un maximum de 25 pièces.

A bord du train, les paiements en espèces ne sont pas acceptés.

BON DE COMPENSATION

Le bon de compensation n'est pas un titre de transport. C'est un moyen de paiement, uniquement accepté par le personnel de vente en gare, pour l'achat uniquement de produit SNCB du trafic intérieur (titre de transport).

Le bon de compensation est délivré par le Service Clientèle de la SNCB comme dédommagement. Sa valeur et sa période de validité sont déterminées par ce service. La valeur des produits achetés doit être supérieure ou égale à la valeur du bon de compensation en paiement. La valeur du bon de compensation est déduite du montant total à payer.

Le bon de compensation ne peut être échangé en espèces. Le titre de transport acheté contre restitution du bon de compensation ne peut être remboursé.

BON D'ÉCHANGE

Le bon d'échange est un moyen de paiement émis par la SNCB. Le bon n'est pas un titre de transport. Il ne peut être échangé qu'au guichet contre le(s) titre(s) de transport qui y est (sont) mentionné(s).

Le bon d'échange mentionne le numéro du bon, la série, l'adresse du bureau d'émission, le(s) titre(s) de transport qui doi(ven)t être émis, la date de validité du bon, le nom du détenteur (facultatif) et le numéro d'organisme. Il est également pourvu d'un timbre sec.

Les inscriptions non conformes, les ratures, les surcharges, les traces de gommages, d'effacement et autres rendent le bon non valable et donc ne donnent pas droit à l'émission du (des) titre(s) de transport.

Le(s) titre(s) de transport émis contre remise d'un bon d'échange n'est (ne sont) pas remboursable(s) ni échangeable(s)

CARTE DE DÉBIT, CRÉDIT

Le personnel de vente des guichets acceptent les paiements par les cartes de débit bancontact et les cartes de crédit, VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS.

Le personnel d'accompagnement de train accepte les cartes de crédit VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS et les cartes de débit bancontact. Seul le paiement sans contact est possible à bord du train.

Les automates de vente acceptent les cartes de débit Bancontact, Vpay et les cartes de crédit VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS avec pin.

Un titre de transport acheté via l'app SNCB peut être payé par les cartes de débit bancontact, par les cartes de crédit VISA, AMERICAN EXPRESS et MASTERCARD et via PayPal.

Un titre de transport acheté via le site web peut être payé par les cartes de débit bancontact, par les cartes de crédit VISA, AMERICAN EXPRESS et MASTERCARD et via homebanking.

CHEQUES VERTS

Le chèque vert est un moyen de paiement sur support électronique, accepté au guichet des gares* belges et aux automates de vente, pour l'achat de tout titre de transport du service intérieur à l'exception de tous les abonnements (abonnements parkings y compris), des chèques voyages, des produits dont les recettes sont entièrement destinées à un partenaire externe (p.ex. titre de transport/produits sans partie SNCB) et du YOUTH HOLIDAYS (COMBI).

Le chèque électronique est valable jusqu'à la date autorisée. Si la date de fin de validité des chèques électroniques est dépassée, le montant est automatiquement déduit de la carte.

Au guichet, la valeur du (des) produit(s) acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du(des) chèque(s) vert(s) en paiement. La valeur du chèque est déduite du montant total à payer. A l'automate de vente, il est uniquement possible de payer la totalité de la valeur du (des) titres de transport(s) acheté(s).

Le chèque vert ne peut être échangé en espèces. Un titre de transport (partiellement) acheté avec un chèque vert n'est jamais remboursable.

CHEQUE VOYAGE

Le chèque voyage est proposé aux particuliers ou aux entreprises intéressés à offrir un cadeau à leurs proches. Il se présente sous forme de bons d'achat de différentes valeurs dont les montants sont mentionnés dans « Tarifs* » des Conditions de Transport. Le chèque voyage n'est donc pas un titre de transport.

Valable 1 an à partir de sa date d'émission, il est accepté dans n'importe quelle gare* belge desservie par du personnel de vente, pour l'achat de titres de transport vendus aux guichets (trafic intérieur/international).
Le chèque voyage n'est pas accepté comme moyen de paiement à bord des trains.

La valeur du (des) titre(s) de transport acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du (des) chèque(s) présenté(s) en paiement.

Un chèque voyage ne peut pas être payé avec des chèques verts.

PAYPAL

Peut uniquement être utilisé pour des titres de transport achetés via l'app SNCB.

REQUISITOIRES

Un réquisitoire est un moyen de paiement nominatif accepté par les guichets belge et le personnel d'accompagnement de train. Le réquisitoire n'est pas un titre de transport.

Sur restitution du réquisitoire complété correctement, sans ratures, traces d'effacement/gommage, corrections ou erreurs lors de la mention des gares de départ et de destination, le jour et la date de voyage (le jour de la semaine doit être écrit en toute lettre), le guichetier ou l'accompagnateur de train délivre le type de ticket valable entre les gares* ou points d'arrêt* belges et à la date et dans la classe mentionnés sur le réquisitoire. Si le réquisitoire n'est pas complété comme mentionné ci-dessus, il n'est pas valable et ne donne pas droit à l'émission du titre de transport.

Si l'année de validité est mentionnée sur le réquisitoire, celui-ci doit être échangé durant l'année de validité.

Le ticket acheté contre un réquisitoire n'est jamais remboursable au guichet ou dans le train. La demande de remboursement doit être adressée à :

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.6424
Avenue Porte de Hal 40
1060 Bruxelles

PORTEFEUILLE ELECTRONIQUE

Les voyageurs en possession d'un ou plusieurs abonnements (STANDARD ABONNEMENT, UNLIMITED ABONNEMENT, STUDENT ABONNEMENT, STUDENT MULTI ou ABONNEMENT MI-TEMPS) reçoivent automatiquement un portefeuille électronique dans lequel est versée la compensation en cas de retard de train. Le montant de compensation versé dans le portefeuille électronique est valable durant un an. Le portefeuille électronique unique est nominatif et lié au client.

Il est impossible de créer plusieurs portefeuilles électroniques par voyageur. Si le voyageur possède plusieurs abonnements, ils devront être liés à un portefeuille électronique unique. Cette demande de liaison doit être effectuée à la gare*.

Le portefeuille électronique peut uniquement être utilisé comme moyen de paiement :

- aux guichets des gares* : pour l'achat de produits SNCB du trafic intérieur (titres de transport et chèques voyages) sur présentation de l'abonnement train (carte-mère et dernier ticket de validation)/de la carte MoBIB*. Des produits parking ne peuvent pas être achetés.
- sur [sncb.be](https://www.sncb.be) (« My SNCB ») : pour les validations d'un abonnement lié à la carte MoBIB*.

Les produits susmentionnés (sauf les validations des abonnements liés à la carte MoBIB* – voir en-dessous) et payés avec le portefeuille électronique ne peuvent pas être remboursés au guichet. Une demande de remboursement doit être envoyée à :

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.6424
Avenue de la Porte de Hal 40
1060 Bruxelles

Lors de la demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être ajoutés et le numéro de l'abonnement doit être communiqué.

Le remboursement d'un ticket de validation d'un abonnement peut néanmoins s'effectuer au guichet. Le remboursement d'une validation d'un abonnement lié à une carte MoBIB* doit s'effectuer au guichet, sur présentation de la carte MoBIB*.

Les remboursements sont toujours effectués dans le portefeuille électronique.

Le solde du portefeuille électronique peut être consulté sur internet et aux guichets des gares*.