

Conditions de vente à bord des trains du trafic intérieur et transfrontalier

Article 1 – Coordonnées de la SNCB

§1. Identification : Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après dénommée « SNCB »), S.A. de droit public, rue de France 56, 1060 Bruxelles, TVA BE 203.430.576, inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) à Bruxelles sous le numéro 0203.430.576.

§2. Outre à l'adresse ci-dessus mentionnée, la SNCB peut être contactée comme suit :

Tél. : 02 528 28 28 (7 jours sur 7 de 7 h 00 à 21 h 30 ; tarification nationale ordinaire)

E-mail : Via le formulaire de contact disponible sur snbc.be.

Article 2 – Capacité juridique

En achetant un titre de transport à bord du train, vous reconnaissez :

- être capable de contracter au sens du code civil ;
- être responsable de toutes les opérations financières liées à cet achat, y compris celles faites pour le compte d'un tiers.

Article 3 – Acceptation des Conditions de la SNCB

§1. En achetant un titre de transport à bord du train, vous acceptez les présentes Conditions de vente.

§2. En achetant un titre de transport à bord du train, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Ce contrat est régi par les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB qui peuvent être consultées sur notre site internet snbc.be ou auprès du personnel de vente en gare.

§3. Les données de votre titre de transport sont chargées sur une carte à puce électronique. Ces données sont consultables soit au guichet, soit via l'automate, soit via snbc.be.

Article 4 – Conditions d'achat

§1. Le personnel d'accompagnement de train vous proposera d'acheter un titre de transport de la gamme de produits vendue dans le train au « Tarif à Bord » dans les cas suivants :

- a) Vous n'êtes pas en mesure de présenter, pour quelque raison que ce soit, un titre de transport au personnel d'accompagnement de train.
- b) Le titre de transport que vous présentez au personnel d'accompagnement de train lors de votre voyage n'est pas valable ou ses conditions d'utilisation ne sont pas respectées au sens des Conditions Particulières de Transport.

§2. Dans les hypothèses visées ci-dessus, en cas de refus de votre part d'acquiescer à un titre de transport au « Tarif à Bord », la SNCB vous appliquera les mesures prévues par les Conditions Générales de Transport. Le cas échéant, si vous n'êtes pas en mesure de prouver votre identité, la SNCB pourra également vous exclure du transport.

§3. Le « Tarif à Bord » est constitué du prix du transport augmenté d'un supplément dont le montant est déterminé dans la partie « Tarifs » des Conditions Particulières de Transport. Il fait partie du prix du titre de transport.

§4. Le supplément « Tarif à Bord » est toujours perçu intégralement, même si vous avez droit à une réduction sur le prix normal du titre de transport.

§5. Le « Tarif à Bord » est perçu par voyageur, soit pour un trajet simple, soit pour un trajet aller-retour.

§6. À défaut de guichets ouverts et d'automates en état de fonctionnement dans votre gare, le supplément « Tarif à Bord » n'est pas dû.

§7. Vous pourrez le cas échéant vous faire rembourser le supplément « Tarif à Bord » dont vous vous serez préalablement acquitté dans les cas limitatifs suivants :

- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible dans une gare avec guichets ainsi qu'aux automates de vente, vous recevrez un document intitulé « Impossibilité de vente » au guichet. Dans le train, vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord ». Dans les 14 jours calendrier, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train et du document « Impossibilité de vente ».
- Si le retrait de titres de transport est techniquement impossible via les automates de vente dans une gare sans guichet et que vous n'êtes donc pas en mesure d'obtenir le document intitulé « Impossibilité de vente », vous devrez acquérir un titre de transport au « Tarif à Bord » dans le train. Dans les 14 jours calendrier, date du voyage comprise, vous pourrez réclamer le remboursement du supplément « Tarif à Bord » :
 - en vous adressant à l'un de nos guichets, muni du titre de transport acquis dans le train ;
 - ou en nous adressant un courrier explicitant votre demande de remboursement et contenant l'original du titre de transport acquis dans le train ainsi que votre numéro de compte bancaire, à l'adresse suivante :

*SNCB Marketing & Sales
Service clientèle
10-14 B-MS.1421
Avenue de la Porte de Hal, 40
1060 BRUXELLES*

§8. En cas d'oubli de votre abonnement, votre libre-parcours ou votre carte de réduction valant titre de transport, le personnel habilité rédige une Régularisation. Vous devez alors vous présenter au guichet d'une gare, dans un délai de 14 jours calendaires, date des faits comprise, pour régulariser votre situation. A cette occasion, vous devez vous munir de votre Régularisation et de votre titre de transport valable le jour du constat.

Cette disposition n'est pas d'application aux abonnements à compléter (STUDENT MULTI, ABONNEMENT MI-TEMPS, RAILEASE).

§9. Les titres de transport perdus ou volés ne sont jamais échangés ou remboursés.

§10. Vous ne pouvez plus faire valoir un droit à une réduction postérieurement à l'achat d'un titre de transport ou d'un autre produit. Afin de vous offrir le meilleur tarif auquel vous avez droit, le personnel d'accompagnement de train vous demandera, le cas échéant, votre pièce d'identité ou tout autre document donnant droit à une réduction.

§11. Les règles relatives aux conditions d'utilisation de votre titre de transport et d'après-vente sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Transport.

Article 5 – Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, nous vous informons que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

Article 6 – Prix et modes de paiement acceptés

§1. Les prix des titres de transport sont établis TVA incluse. Les seuls moyens de paiement acceptés sont les cartes de crédit VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS, ainsi que les cartes de débit Bancontact/MisterCash et Maestro. Seul le paiement sans contact est possible. A bord du train, les paiements avec des billets de banque ou pièces ne sont pas possibles.

§2. Après votre voyage, un reçu concernant votre transaction pourra être imprimé après votre voyage, soit au guichet, soit aux automates, soit via sn**cb**.be.

Article 7 – Problème lors du processus d'achat

Si, en raison d'un problème technique imputable à la SN**CB**, vous devez acheter (de nouveau) un titre de transport dans le train, vous pouvez introduire une demande de remboursement en complétant le formulaire prévu à cet effet, qui est à votre disposition aux guichets de nos gares ou sur notre site internet sn**cb**.be. Dans ce cas, veuillez à nous fournir également l'exemplaire original du titre de transport que vous avez dû (de nouveau) acheter, ainsi que la preuve de paiement du titre de transport non reçu.

Article 8 – Déclaration relative à la responsabilité

§1. Sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde dans son chef ou dans le chef de ses préposés ou mandataires, la SN**CB** ne peut être tenue responsable des dommages qui découleraient de la procédure d'achat à bord du train. Dans le cas où la SN**CB** pourrait être tenue responsable, elle ne sera pas tenue d'indemniser des dommages indirects, imprévisibles ou immatériels. La SN**CB** n'indemniser pas les dommages causés aux tiers et ne sera pas tenue de les garantir. Les limites de responsabilité de la SN**CB** ne s'appliqueront pas chaque fois qu'elles sont prohibées par des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

§2. La SN**CB** ne peut être tenue responsable en cas de force majeure. Le cas de force majeure constitue tout événement imprévisible ou inévitable qui découle de circonstances extérieures et rend la procédure d'achat impossible.

Article 9 – Déclaration relative à la protection de la vie privée

§1. La SN**CB** comprend que votre vie privée soit importante pour vous et met tout en œuvre pour la respecter. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées par la SN**CB** et ne seront jamais communiquées à des tiers à des fins commerciales.

§2. À partir du moment où vous faites valoir un droit à une réduction, vous demandez un justificatif concernant des tickets utilisés dans le cadre d'une demande de remboursement, vous réservez une assistance ou si vous faites l'objet d'une régularisation, des données à caractère personnel peuvent vous être demandées, et/ou collectées, parmi lesquelles, selon le cas, vos nom, prénom, adresse, date de naissance, langue et sexe.

§3. De telles données sont utilisées en vue de contrôler votre droit à une réduction, de vous délivrer un justificatif, de vous fournir l'assistance demandée. La SN**CB** ne pourra réagir à votre demande sans ces données à caractère personnel. Le cas échéant, vos données à caractère personnel peuvent être utilisées pour vous rembourser les montants perçus dans le cadre d'une régularisation.

§4. La SNCB peut transférer certaines données à caractère personnel à des tiers, entre autres, aux fins suivantes :

- à des tiers qui travaillent exclusivement pour la SNCB et n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche ;
- Dans le cadre de l'utilisation d'une carte MOBIB valable sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport valable sur le réseau de plusieurs opérateurs belges de transports publics, les données à caractère personnel sont échangées entre les opérateurs concernés. Il s'agit d'informations personnelles du titulaire de la carte MOBIB et celles relatives à la carte MOBIB et au titre de transport. Cet échange doit permettre à l'opérateur concerné de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), de gestion de la fraude, de la gestion technique et de la gestion de la clientèle. Les obligations légales relatives à la protection de la vie privée sont respectées lors de cet échange. Ces tiers agissent en tant que « responsables de traitement » pour les traitements de ces données dans leur système, conformément à leur politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc à la politique de protection de la vie privée de ces tiers qui est d'application (disponible sur le site internet des différents opérateurs de transport public belges).
- aux autorités compétentes dans le cadre de procédures juridiques imminentes ou pendantes.

§5. Ces tiers agissent en tant que « responsables du traitement » lors de l'exécution de ces traitements ou d'autres traitements de données à caractère personnel. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB vous renvoie donc aussi à la politique de protection de la vie privée de ces tiers qui est d'application.

§6. Nous conservons vos données jusqu'à ce vous nous demandiez de les supprimer et que plus aucune raison ne justifie le fait de les conserver.

§7. Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct. Si vous ne souhaitez plus que nous donnions suite à votre demande, vous pouvez également révoquer votre consentement d'utiliser vos données dans ce but. Vous avez par ailleurs le droit de réclamer vos données, de les faire adapter et éventuellement, dès qu'il n'existe plus aucune raison fondée de traiter ces données à caractère personnel, de les faire supprimer. Vous pouvez également demander à la SNCB de ne plus traiter vos données à des fins spécifiques. Envoyez votre demande écrite accompagnée d'une preuve d'identité au Service Clientèle SNCB, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou à l'adresse e-mail privacy@belgiantrain.be.

§8. Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer par courrier via DPO, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou par e-mail à dataprotectionofficer@belgiantrain.be. Si vous avez encore des plaintes par après, vous pouvez vous adresser à l'Autorité pour la protection des données.

§9. Toutes les informations sur le traitement de vos données par la SNCB se trouvent sur www.sncb.be/privacy ou peuvent être obtenues sur demande aux guichets.

Article 10 – Litiges

Ces Conditions de vente sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions de vente.