

Compensation des retards de train

en trafic national et pour les dessertes transfrontalières assurées par la SNCB



E. R. S. S'heeren, Directeur Général Voyageurs National - 40, Avenue de la Porte de Hal, 1060 BRUXELLES.

Comment demander votre compensation?

Vous pouvez introduire votre demande de compensation uniquement au moyen des formulaires ad hoc disponibles en gare et sur le site Internet de la SNCB www.sncb.be. Choisissez le type de formulaire qui correspond au système de compensation pour lequel vous avez opté.

Veillez à compléter scrupuleusement toutes les rubriques et à joindre votre titre de transport original pour chacun des voyages.

Si vous avez voyagé avec une Carte Train (à l'exception de la Carte Campus et Railflex®), il vous suffit d'inscrire son numéro de carte mère sur le formulaire. Nous retrouverons ses coordonnées dans notre base de données. Les formulaires complétés et les titres de transport doivent être transmis à la **SNCB - Service Central Clientèle (B-VN.061), section 13/7, 40 avenue de la Porte de Hal à 1060 Bruxelles**, soit par envoi postal dûment affranchi, soit gratuitement via une gare. Si vous avez voyagé avec une Carte Train (à l'exception de la Carte Campus et Railflex®), vous pouvez envoyer votre formulaire de demande par mail à l'adresse suivante:

www.compensations@sncb.be

Quand demander votre compensation?

Pour un retard occasionnel de longue durée.

Vous devez introduire votre demande dûment complétée, au cas par cas, dans un délai de 15 jours calendrier après le retard encouru.

Les titulaires d'un Pass ou d'une carte à compléter (Carte Campus et Railflex® y compris) doivent introduire leur demande dans les 15 jours après avoir utilisé la dernière ligne de leur titre de transport.

Pour les retards fréquents.

Pour mémoire, il faut avoir encouru un nombre minimal de retards pour prétendre à une compensation.

Vous introduirez votre demande au Service Central Clientèle, au moyen du formulaire prévu, dans les 15 jours qui suivent la période de 6 mois à dater de votre 1er retard encouru.

Vous prendrez bien soin de compléter dûment le formulaire. Nous vous conseillons de le faire au fur et à mesure et donc de vous procurer ce formulaire à l'avance (dans la gare ou sur notre site www.sncb.be).

N'oubliez pas d'y annexer les titres de transport originaux utilisés (sauf pour les Cartes Train). Pour les titulaires d'un Pass ou d'une carte à compléter (Carte Campus et Railflex® y compris), le délai d'introduction des demandes est aussi de 15 jours, mais après utilisation de la dernière ligne du titre de transport.

Quelle forme revêtira votre compensation?

Vous recevrez votre compensation sous la forme d'un ou plusieurs "bon(s) valeur", valable(s) durant un an. Ces bons seront à échanger en gare contre un produit "SNCB" du service intérieur, d'un prix au moins égal à la valeur des bons. Même si ces bons seront émis à votre nom, vous pourrez en faire cadeau à autrui.

Les titulaires d'une Carte Train (y compris Carte Campus et Railflex®) ne recevront pas de "bon valeur", mais le montant correspondant sera transféré sur leur portefeuille électronique personnel (**). Consultez quelque temps après chaque demande de compensation le solde de votre portefeuille électronique

(**) portefeuille électronique:

Le portefeuille électronique peut être assimilé à un compte épargne. Vous pourrez l'utiliser pour l'achat de titres de transport du service intérieur belge. Quand vous vous présenterez au guichet, il vous suffira de:

- signaler votre intention d'utiliser votre portefeuille électronique;
- présenter votre Carte Train (qui en constitue la clé d'accès).

Pour connaître le solde de votre portefeuille électronique, plusieurs possibilités vous seront offertes:

- via Internet www.sncb.be ou <http://portefeuille.sncb.be>;
- au guichet;

- via les distributeurs de billets (VERA) dans les gares;

Comme pour le "bon valeur", la durée de votre crédit est limitée à un an.

Les « Conditions Générales pour le transport des voyageurs, des bagages accompagnés et pour d'autres prestations en service intérieur » (Fascicule I) restent toujours d'application. Ces conditions peuvent être consultées au guichet de votre gare ou être téléchargées gratuitement sur www.sncb.be/rubrique « Voyagez en Belgique » /infos pratiques/Conditions générales de vente ».

SNCB
Direction Voyageurs National
Service Central Clientèle
B-VN 061 Section 13/7
40 Avenue de la Porte de Hal
1060 BRUXELLES
compensations@sncb.be



www.sncb.be



www.sncb.be



La ponctualité figure parmi les priorités permanentes de la SNCB. Au même titre que la sécurité, le confort, et la propreté.

Malgré toute l'attention que nous portons quotidiennement à la régularité du trafic et au respect des horaires, des retards se produisent. Parfois importants, voire récurrents, ils provoquent généralement un agacement bien compréhensible.

C'est pourquoi, depuis 2006, vous pouvez prétendre, dans certaines conditions, à des compensations en cas de retards.

Depuis le 01/09/08, un nouveau système de compensation plus avantageux est d'application.

Ce dépliant expose les nouvelles mesures dont vous pourrez bénéficier.

Quand pourrez-vous prétendre à une compensation et quel en sera le montant?

Pour recevoir une compensation, vous devez arriver à votre gare de destination avec un **retard minimal**, y compris si vous avez emprunté des trains successifs.

Le **montant de la compensation** équivaudra à une **ristourne sur le prix de chaque trajet en train concerné**, avec un minimum de €2,50.

Retard occasionnel de longue durée

Votre retard doit atteindre au moins **60 minutes**. Le montant de la ristourne équivaudra à 100%; cette compensation est accordée au cas par cas.

Retard fréquents

Pendant une période de **6 mois**, à dater de votre 1er retard(*), vous devez encourir sur votre trajet habituel:

▶ Soit un nombre **minimum de 20 retards** d'au moins **15 minutes**.

Le montant de la ristourne équivaudra à:

- **25%** pour chaque retard d'au moins **15 minutes**;
- **50%** pour chaque retard d'au moins **30 minutes**.

▶ Soit un nombre **minimum de 10 retards** d'au moins **30 minutes**, compensés à concurrence de **50%**.

(*) Par exemple: jusqu'au 4 mars 2009, pour un 1er retard encouru le 5 septembre 2008.

La compensation s'applique exclusivement sur le prix des trajets en train. C'est-à-dire, pour les billets combinés, après déduction des prix métro, tram et bus, avec un montant total de minimum €2,50.

La part patronale du prix "train" d'une Carte Train sera prise en compte pour le calcul de la compensation. Cela signifie que c'est vous qui en bénéficierez, même si c'est votre employeur qui paie, partiellement ou entièrement, vos déplacements en train vers votre lieu de travail. Il n'est pas tenu compte des autres frais et prestations.

Quand ne recevrez-vous pas de compensation?

- Si vous ne possédez pas un titre de transport valable au moment du retard.
- Pour des retards causés par d'autres sociétés de transport (TEC, De Lijn, STIB...), qui assurent l'avant ou l'après transport ferroviaire.
- En cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues, avec préavis d'au moins huit jours.
- Pour les cas de force majeure comme par exemple les catastrophes naturelles ou des conditions climatiques extraordinaires.
- Pour les voyages effectués avec un Billet Jump, une carte MTB, un titre de légitimation concédé gracieusement à l'utilisateur ou à son employeur, du fait de la profession (policiers, journalistes, marins, agents de la SNCB ...).

Comment établir votre retard?

Votre retard exprime la différence entre le temps de parcours prévu aux horaires officiels de la SNCB et le temps réel mis pour effectuer ce même parcours. En cas de travaux, les horaires de substitution qui ont fait l'objet d'une annonce préalable constituent les horaires de référence.

Le retard s'évalue toujours à l'arrivée de votre train, dans votre gare de destination finale en Belgique ou dans une gare située après la frontière, dans le cadre des dessertes transfrontalières assurées par la SNCB*.

Vous aurez également droit à une compensation si par suite du retard d'un premier train vous avez raté la correspondance qui vous aurait amené à l'heure à destination.

Dans ce cas, vous devez, bien entendu, emprunter le premier train suivant au départ de la gare de correspondance vers votre gare de destination. Pour déterminer les trains en correspondance, vous devez tenir compte d'un délai suffisant entre deux trains, comme celui prévu dans le moteur de recherche d'horaires présent sur www.sncb.be.

**Gares des pays limitrophes jusque Aix-la-Chapelle, Lille, Luxembourg, Troisvierges, Rodange, Maastricht et Roosendaal.*

Comment votre compensation sera-t-elle calculée?

Le calcul de la compensation est basé sur le **prix d'un trajet**. Ainsi un aller simple équivaut à un trajet, un aller/retour à deux trajets ... Si vous êtes le titu-

laire d'une Carte Train (à l'exception des cartes à compléter (Carte Campus et Railflex®), le nombre de trajets à considérer est basé sur une moyenne des jours mensuels ouvrables (soit 20 jours/mois) durant la période de validité de votre Carte Train, et non sur le nombre de jours de validité de celle-ci. Par exemple, dans le cas d'une Carte Train annuelle, le nombre de trajets à prendre en considération est de: 20 jours ouvrables x 2 trajets x 12 mois = 480 trajets.

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de trajets selon le type de titre de transport:

Titre de transport	Nombre de trajets
Billet simple	1
Billet aller/retour	2
Carte Train hebdomadaire	10
Carte Train mensuelle	40
Carte Train trimestrielle	120
Carte Train annuelle	480
Pass et Cartes à compléter (y compris Railflex® et Carte Campus)	Nombre de trajets repris sur le Pass ou la carte à compléter

Pour déterminer le prix par trajet, vous divisez le prix de votre titre de transport par le nombre de trajets repris dans le tableau.

L'étape suivante consiste à déterminer la valeur totale des trajets en retard.

Enfin, appliquez le pourcentage de compensation ad hoc (25%, 50% ou 100%).

Si le résultat final du calcul de votre compensation est inférieur à € 2,50, vous recevrez quand même € 2,50. En outre, les centimes d'euros sont arrondis à la dizaine supérieure (ex.: € 9,35 deviennent € 9,40).