



Voyager en train

Pour voyager en train, vous avez la possibilité de faire une réservation soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Voyager en train

► **«La garantie voyage»** de la SNCF **s'applique** aux voyageurs effectuant un parcours en France soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF :

- À bord des trains TGV et INTERCITÉS,
- À bord des trains internationaux opérés par SNCF ou en partenariat avec ses partenaires en Europe, soit : TGV Lyria, DB/SNCF en coopération (Paris-Francfort, Paris-Stuttgart-Munich et Francfort-Marseille), TGV vers l'Italie et l'Espagne.

► **«La garantie voyage»** SNCF **ne s'applique pas** aux voyageurs empruntant les trains :

- iDTGV et OUIGO qui appliquent leurs propres règles commerciales,
- Transilien,
- TER.

Avant le voyage

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui entre en vigueur le 1^{er} juillet 2017, garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Il assure notamment :

- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts ;

La réservation s'effectue soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Il existe des cartes commerciales ainsi que des cartes de réduction qui permettent d'obtenir des tarifs réduits, sous certaines conditions.

- Voyager avec un animal nécessite de respecter certaines règles et d'acheter un billet « animal de compagnie ».
- Vérifiez l'heure limite pour vous présenter à l'embarquement et monter à bord du train. Passé ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.
- Etiquetez vos bagages pour éviter qu'ils ne soient considérés comme des colis abandonnés. Certaines règles sont à respecter quant au nombre de bagages autorisés et à leur taille maximale pour les iDTGV et OUIGO.
- Si vous souhaitez transporter votre vélo, différentes solutions :

→ démonter son vélo et le ranger dans une housse pour le transformer en bagage à main, aucun supplément n'est alors exigé,

→ certains trains peuvent accueillir des vélos sans avoir à les démonter. L'accès aux emplacements pour vélos peut se faire sur réservation et moyennant un supplément à l'achat du billet de train.

Pendant le voyage

Trains annulés ou reportés de plus d'1h au départ

Le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre 2 solutions :

- Première option, poursuivre son voyage soit sur le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée) soit sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ;
- Deuxième option, annuler son voyage, son billet est alors intégralement remboursé, (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

► Sont concernés : Tous les billets à date et train déterminés, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables.

► Ne sont pas concernés: Les trains iDTGV, OUIGO, Transilien, TER et les trains des autres entreprises ferroviaires.

Retard à l'arrivée

► En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur [TGV, TET (Train d'équilibre du Territoire), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport], les montants de la compensation sont les suivants :

Durée du retard	% du prix du billet compensé	Mode de compensation
De 30 à 59mn	25 %	En bon d'achat
De 1h à 1h59	25 %	En bon d'achat ou par virement en euros
De 2h à 2h59	50 %	En bon d'achat ou par virement en euros
À partir de 3h	75 %	En bon d'achat ou par virement en euros

En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur a également droit, si cela est possible, à des prestations d'assistance gratuites : rafraichissement, repas, hébergement si nécessaire.

Retard en cas de voyage avec réservation

Quel que soit le format de votre billet avec réservation (hors tarifs particuliers), TGV et Intercités vous proposent de faire votre demande de compensation directement en ligne.

Retard en cas de voyage sans réservation

Si vous avez voyagé sans réservation, vous pouvez faire votre demande par courrier.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- en téléchargeant le formulaire,
- par courrier libre en indiquant : la référence de votre Dossier Voyage figurant sur votre billet (référence à 6 lettres), la date de votre voyage, votre numéro de train, vos nom et prénom, votre courriel (ou coordonnées postales) et en joignant votre billet et votre bulletin de retard original qui précise le train emprunté et qui vous a été remis en gare lors de votre arrivée.

Votre demande est à transmettre, par courrier affranchi, à : Service G30 SNCF– CS 69150 – 14949 CAEN Cedex 9

Retard en cas de billet acheté hors du réseau SNCF

Se rapprocher de votre distributeur.

► En cas de retard d'un iDTGV ou OUIGO

Au-delà d'une 1h de retard à l'arrivée, vous recevrez automatiquement une alerte SMS vous informant du retard et de la compensation mise en œuvre.

A hauteur de 25% du prix du billet pour un retard compris entre 1h et 2h, et de 50% du prix si le retard dépasse les 2h.

Contactez iDTGV ou OUIGO si vous n'avez pas reçu votre bon dans les 15 jours.

À noter

La SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional.

Aucun dédommagement n'est dû si le voyageur a été informé du retard avant d'acheter son billet ;

Les montants inférieurs à 4 € ne sont pas payés.

Pour en savoir plus

Articles 16, 17 et 18 du règlement (CE) n°1371/2007

En cas de problème

Vol ou perte des bagages :

- votre opérateur de transport ferroviaire n'est en principe pas responsable des bagages que vous emportez avec vous à bord des trains, car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe,
- si vous avez fait enregistrer vos bagages : la responsabilité de votre opérateur est engagée. En cas de perte, l'indemnisation, sur justificatif, peut aller jusqu'à un maximum de 500€.

Pour en savoir plus

En cas de perte ou de détérioration d'un bagage enregistré, contactez

le Service Clients « Service Bagages à domicile – CS 10076 – 60477 Compiègne CEDEX »

qui procédera à votre indemnisation.

Accident

En cas d'accident d'un train relevant d'un service intérieur [TGV, TET (Train d'équilibre du Territoire), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport] :

- si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire doit verser sans délai toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins immédiats proportionnellement au préjudice subi. Cette avance est au moins de 21.000 € par voyageur en cas de décès.

Pour en savoir plus

Article 13 du règlement (CE) n°1371/2007

Voyager en train pour les personnes à mobilité réduite

Le site Internet ainsi qu'un guide "mobilité réduite", conseille et informe sur les services que SNCF met à disposition pour faciliter les déplacements en train.

Droit au voyage

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire.

Sur votre demande, des informations doivent vous être fournies sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.

Si vous êtes un voyageur handicapé ou à mobilité réduite, il ne peut vous être facturé aucun supplément pour vos réservations ou vos billets.

Le voyage

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, les entreprises ferroviaires doivent fournir une assistance gratuite à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Pour bénéficier de cette assistance, vous devez **notifier votre besoin au moins 48h à l'avance**. Le jour du départ, présentez-vous au lieu et à l'heure convenue (au maximum 60 minutes avant le départ ou l'enregistrement).

Indemnisation pour les équipements de mobilité et équipements spécifiques

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de la détérioration de votre équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique, aucune limite financière n'est applicable à l'indemnisation.

Pour en savoir plus

Articles 19 et suivants du règlement (CE) n°1371/2007

En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ». Dans tous les cas, si vous souhaitez privilégier une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation) vous pouvez saisir :
- Lorsque le litige concerne un opérateur autre que la SNCF : le **Méiateur Tourisme Voyage (MTV)** ; les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : <http://www.mtv.travel/> ;
- Lorsque le litige concerne la SNCF : **le Méiateur de la SNCF**.

Textes applicables

- Arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes
- Règlement (CE) n°1371/2007
- Autorité de la Qualité des Services dans les Transports (AQST)

Liens et adresses utiles

- Voyage - Guide du voyageur
- Droit européen des passagers
- Les statistiques de ponctualité des transports collectifs

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisation mai 2017