



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N° 38 La garantie Voyage de la SNCF

Cette fiche a été mise à jour en avril 2016.

En complément de la Fiche pratique n° 20 de janvier 2011 qui apporte des informations en cas de soucis rencontrés lors d'un trajet en train, cette Fiche pratique n° 38 vous présente La Garantie Voyage, mise en place par la SNCF depuis le 31 mars 2012.

Les 6 engagements de la SNCF avec La Garantie Voyage

La Garantie Voyage apporte 6 garanties aux voyageurs, que ce soit avant, pendant et après leur voyage en train :

Avant le voyage

▪ **La Garantie information**

Elle permet aux consommateurs d'être informés en gare, dans les trains, sur les mobiles (via application pour Smartphone) et par téléphone, en temps réel, des horaires, conditions de circulation, retards éventuels, etc. de leur train.

D'ailleurs, jusqu'à la veille du départ du train, 22h, la SNCF s'engage à informer par courriel ou SMS d'un éventuel changement d'horaire de voyage.

Les consommateurs peuvent également trouver sur le site internet de la SNCF un historique de ponctualité de leur train sur 60 jours.

De plus, dès le lendemain de leur trajet, à partir de 14 heures, les voyageurs ont à disposition sur le site internet de la SNCF, rubrique « après votre arrivée », des informations relatives au retard de leur train, notamment le motif du retard (source du remboursement ou non du billet) et les droits à compensation dont ils peuvent bénéficier.

▪ **La Garantie report ou remboursement**

Lorsque le train a au moins 1h de retard au départ ou que celui-ci est supprimé, la SNCF s'engage à proposer aux consommateurs concernés une autre solution de voyage ou de les rembourser immédiatement et pour l'intégralité du prix du billet.

Pendant le voyage

▪ **La Garantie place assise**

Elle permet aux consommateurs qui ont acheté un billet pour un trajet supérieur à 1h30 sans place attribuée (cas de train complet par exemple), de pouvoir être aidé à trouver une place à bord ou faute de place, de proposer un geste commercial.

Le consommateur concerné doit s'adresser au Chef de bord. Celui-ci lui aidera à trouver une autre place dans le train ou lui remettra un bon de réduction ou annotera son billet afin que le consommateur puisse saisir le service clientèle en joignant au courrier de réclamation le billet annoté – penser à en garder une copie- au maximum 2 mois après la date du voyage.

▪ **La Garantie assistance**

Cette garantie concerne les voyageurs qui rencontreraient un problème majeur à bord du train. Celle-ci leur garantit une prise en charge et l'apport d'une solution pour poursuivre le voyage. Si nécessaire, cette solution peut aller jusqu'à la proposition d'un hébergement. Selon le

moment de la journée, cette Garantie assistance permet aussi au consommateur dans une telle situation de bénéficier d'une boisson, une collation ou un repas.

Après le voyage :

▪ **La Garantie ponctualité**

La Garantie ponctualité permet au consommateur de bénéficier, lorsque le retard est imputable à la SNCF, de « bons voyages » ou de remboursement, dont le montant est fonction du retard du train :

- 25% du prix du billet dès 30 minutes de retard,
- 50% du prix du billet dès 2h de retard,
- 75% du prix du billet à partir de 3h de retard.

A noter qu'à partir d'1h de retard, le consommateur peut bénéficier d'un remboursement directement sur son compte, en joignant un RIB à l'envoi. A défaut, il recevra le montant en « bons voyage ».

Il faut savoir que la SNCF, en général, remet aux voyageurs « l'enveloppe Ponctualité » à la sortie d'un train qui a fait l'objet d'un retard qui lui était imputable. Toutefois, cela peut ne pas être le cas donc il ne faut pas hésiter à aller en réclamer en gare ou en agence.

▪ **La Garantie réclamation**

La SNCF s'engage à répondre à tout consommateur qui la saisiserait pour une insatisfaction liée à l'application de la Garantie Voyage. Elle s'engage à répondre sous 5 jours.

Les coordonnées : La Garantie Voyage - Service relation client SNCF - 622 973 ARRAS Cedex 9

Les trajets concernés par La Garantie Voyage

Sont concernés par la Garantie Voyage de la SNCF, les trajets soumis aux Tarifs Voyageurs effectués en :

- TGV
- Intercités
- trains internationaux opérés par la SNCF (ou en partenariat avec les partenaires de la SNCF en Europe) : TGV Lyria, TGV Italia, DB/SNCF en coopération (Paris-Francfort et Paris-Stuttgart-Munich)

Les trajets exclus de cette Garantie Voyage

Ne sont pas concernés par La Garantie Voyage de la SNCF, les trajets effectués via :

- IdTGV, Ouigo (qui appliquent leurs propres règles)
- Transilien
- TER
- d'autres entreprises ferroviaires

La saisine du Médiateur de la SNCF

Familles de France rappelle l'existence du médiateur de la SNCF, qui est un service en charge des litiges, lorsque ceux-ci n'ont pas trouvé de solution auprès du service clientèle de la SNCF. En effet, si la réponse du service clientèle est insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai d'1 mois, le voyageur peut alors saisir le Médiateur de la SNCF.

Pour saisir le Médiateur de la SNCF, il convient de :

- remplir le formulaire en ligne : www.mediateur.sncf.com/
- lui adresser un courrier reprenant l'ensemble des faits, en y joignant l'ensemble des échanges et des justificatifs (en conserver toujours une copie) :

Médiateur SNCF

TSA 49980

75839 PARIS CEDEX 17