

# LA GARANTIE<sup>®</sup> VOYAGE

VOR, WÄHREND  
UND NACH  
IHRER REISE



# LA GARANTIE VOYAGE (REISEGARANTIE)

WEIL SIE MIT UNS REISEN, SIND WIR FÜR SIE DA.

WIR INFORMIEREN SIE, BEANTWORTEN IHRE FRAGEN UND KÜMMERN UNS UM SIE.

WIR SIND DA: VOR, WÄHREND UND NACH IHRER REISE.

DAS IST UNSERE GARANTIE VOYAGE



## 1. GARANTIE INFORMATION (INFORMATIONSGARANTIE)

**Wir sind da:**

➤ um Sie in Echtzeit im Bahnhof und in den Zügen, aber auch im Internet, auf Ihrem Handy mit der App SNCF Direct oder telefonisch unter der 3635\* zu informieren.

➤ **NEU** Bis zum Vortag Ihrer Abfahrt um 22 Uhr, um Sie über eventuelle Fahrplanänderungen, die Ihre Reise betreffen, per E-Mail oder per SMS zu informieren, wenn Sie uns bei Ihrer Reservierung Ihre Kontaktdaten angegeben haben oder Mitglied des Programms Voyageur sind, im Falle von Ereignissen, die der SNCF bekannt sind und den Ablauf Ihrer Reise verändern können wie etwa Gleisarbeiten, Streiks, etc. Ihre Kontaktdaten – Ihre E-Mail-Adresse und oder/Mobiltelefonnummer - werden nicht zu gewerblichen Zwecken weiter verwendet.

**Wir sind da**, auch im Internet und auf Ihrem Handy, um Sie über die Pünktlichkeit Ihres Zugs in den letzten 60 Tagen zu informieren.

\*0,34 €/Minute inkl. MwSt. ggf. zzgl. Mehrkosten einzelner Anbieter.

## 2. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT (GARANTIE VERSCHIEBUNG ODER RÜCKERSTATTUNG)

**Wir sind da**, wenn die Abfahrt Ihres Zuges sich um mehr als 1 Std. verzögert oder abgesagt wird, um Ihnen nach Wahl eine andere Reisemöglichkeit anzubieten oder den Fahrpreis zu erstatten.

## 3. GARANTIE PLACE ASSISE (SITZPLATZGARANTIE)

**Wir sind da**, wenn Ihnen für eine Reise über 1 1/2

### ■ BETROFFEN SIND:

Reisende in Frankreich mit Tarifs Voyageurs SNCF:

- In TGV- und INTERCITÉS-Zügen,
- In internationalen Zügen der SNCF oder in Partnerschaft mit SNCF-Partnern in Europa wie: TGV Lyria, Zusammenarbeit DB/SNCF (Paris-Frankfurt, Paris-Stuttgart-München und Frankfurt-Marseille), TGV in Richtung Italien und Spanien.

### ■ BETROFFEN SIND NICHT:

Reisende der Züge:

- iDTGV und OUIGO, die eigene Vertriebsregeln anwenden,
- Transilien,
- TER,
- anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Unter außergewöhnlichen Umständen kann die SNCF die Anwendung von LA GARANTIE VOYAGE anpassen. Darüber werden Sie so schnell wie möglich in den Bahnhöfen, auf den Websites [sncf.com](http://sncf.com), [infolignes.com](http://infolignes.com) und auf Ihrem Handy über die App SNCF Direct informiert.

Reklamationen zu LA GARANTIE VOYAGE richten Sie bitte per Post innerhalb von maximal 2 Monaten nach Ende der Reise an nachstehende Adresse: Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9 oder die Website [sncf.com](http://sncf.com) / Services / LA GARANTIE VOYAGE / Garantie Réclamation.

Stunden in einem reservierungspflichtigen Zug kein Platz zugewiesen wurde und helfen Ihnen, einen Platz an Bord zu finden. Sollte keiner gefunden werden können, bieten wir Ihnen ein Entgegenkommen an.

## 4. GARANTIE ASSISTANCE (BEISTANDSGARANTIE)

**Wir sind da**, wenn sich während Ihrer Reise ein größeres Problem ergibt, wir kümmern uns um Sie, wir finden eine Lösung für die weitere Reise und bieten Ihnen, falls erforderlich, eine Unterbringung an.

**Wir sind da** - und das auch in diesen Situationen, um Ihnen je nach Tageszeit ein Getränk, einen Imbiss oder eine leichte Mahlzeit anzubieten.

## 5. GARANTIE PONCTUALITÉ (PÜNKTLICHKEITSGARANTIE)

**Wir sind da**, wenn Ihr Zug bei Ankunft mehr als 30 Minuten verspätet ist und informieren Sie über Ihre Rechte im Rahmen der Garantie Ponctualité und händigen Ihnen bei Bedarf den entsprechenden Umschlag aus.

**Wir sind da** - auch im Internet und auf Ihrem Handy, um Sie am Tag nach Ihrer Reise erneut auf den Grund der Verspätung und Ihre Rechte auf Erstattungsleistungen im Rahmen der Garantie Ponctualité hinzuweisen.

## 6. GARANTIE RÉCLAMATION (REKLAMATIONSGARANTIE)

**Wir sind da**, um innerhalb von maximal 5 Tagen auf alle Reklamationen zu antworten, die online bei unserem Kundenservice eingehen. Das gilt nicht für Garantie Ponctualité-Angelegenheiten, wenn Sie kein E-Ticket haben -.

# 1. GARANTIE INFORMATION (INFORMATIONSGARANTIE)



## Wir sind da:

- um Sie in Echtzeit im Bahnhof und in den Zügen, aber auch im Internet, auf Ihrem Handy mit der App SNCF Direct oder telefonisch unter der 3635 (0,34 €/Minute inkl. MwSt. ggf. zzgl. Mehrkosten Ihres Anbieters) zu informieren;
- **NEU** Bis zum Vortag Ihrer Abfahrt um 22 Uhr, um Sie über eventuelle Fahrplanänderungen, die Ihre Reise betreffen, per E-Mail oder per SMS zu informieren, wenn Sie uns bei Ihrer Reservierung Ihre Kontaktdaten angegeben haben oder Mitglied des Programms Voyageur sind, im Falle von Ereignissen, die der SNCF bekannt sind und den Ablauf Ihrer Reise verändern können wie etwa Gleisarbeiten, Streiks, etc. Ihre Kontaktdaten – Ihre E-Mail-Adresse und oder/Mobiltelefonnummer - werden nicht zu gewerblichen Zwecken weiter verwendet.

**Wir sind da**, auch im Internet und auf Ihrem Handy, um Sie über die Pünktlichkeit Ihres Zugs in den letzten 60 Tagen zu informieren.

## ■ BEDINGUNGEN

- Vor oder während der Reise werden Sie über Fahrplan und Reisebedingungen Ihres Zuges informiert:
  - **Sie werden in Echtzeit informiert:**
    - im Bahnhof durch unsere Bediensteten oder Anzeigetafeln,
    - telefonisch über die 3635 (0,34 €/Minute inkl. MwSt. ggf. zzgl. Mehrkosten Ihres Anbieters),
    - im Internet über [sncf.com](http://sncf.com) und [infolignes.com](http://infolignes.com),
    - auf Ihrem Smartphone über die App SNCF Direct.
  - Wenn Sie **bei Ihrer Reservierung Ihre Kontaktdaten angeben** oder **Mitglied des Programme Voyageur** sind, können Sie **bis zum Vortag Ihrer Abfahrt um 22 Uhr über eventuelle Fahrplanänderungen per E-Mail oder SMS** informiert werden, im Falle von Ereignissen, die der SNCF bekannt sind und den Ablauf Ihrer Reise verändern können wie etwa Gleisarbeiten, Streiks, etc. -
    - Die auf Ihrem Fahrschein angegebenen Zugfahrzeiten gelten als geändert, wenn die Abfahrtszeit bis zum Vortag Ihres Reisetags um über 1 Minute vorverlegt oder um über 5 Minuten verschoben wird; oder wenn die Ankunftszeit um über 5 Minuten vorverlegt oder verschoben wird.
    - Ihre Kontaktdaten - Ihre E-Mailadresse und/oder Handynummer - werden nicht zu kommerziellen Zwecken genutzt.
    - SNCF übernimmt keine Haftung bei technischen Störungen von Mobilnetzen oder Internetverbindungen.
    - Kunden, die zum Gruppentarif reisen oder eine Touristik-Pauschale in Anspruch nehmen, sind von dieser Benachrichtigung per E-Mail oder SMS nicht betroffen.
- Zudem können Sie zur optimalen Vorbereitung Ihrer Reise per Fahrplansuche die **Pünktlichkeit (Info Ponctualité)** der in den letzten 60 Tagen auf der Website [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com) vertriebenen Zugfahrten einsehen,
- Außerdem können Sie jederzeit **Informationen zur Pünktlichkeit (Info Ponctualité)** Ihres Zuges auf der Website [infolignes.com](http://infolignes.com), Rubrik "Après votre arrivée" und mit den Apps SNCF Direct und TGV Pro, Rubrik "Garantie Ponctualité", auf Ihrem Handy einsehen.

## ■ AN WEN KANN MAN SICH WENDEN?

- an unsere SNCF-Bediensteten in den Bahnhöfen, SNCF-Verkaufsstellen oder im Zug,
- in Ihrem zugelassenen SNCF-Reisebüro, in dem Sie Ihre Reservierung vorgenommen haben,
- an unsere SNCF-Berater unter der Telefonnummer 3635 (0,34 €/Minute inkl. MwSt. ggf. zzgl. Mehrkosten Ihres Anbieters). Sie stehen Ihnen täglich von 7 bis 22 Uhr für Ihre Fragen zur Verfügung.

## ■ WO KANN MAN SICH INFORMIEREN?

- Anschlagtafeln oder Bildschirme zeigen die Gleisnummer 20 Minuten vor Abfahrt / Ankunft ihres Zuges an,
- Über die Apps SNCF Direct und TGV Pro, die kostenlos auf Ihr Smartphone heruntergeladen werden können. Heute verfügbar auf Android, Blackberry, iPhone und iPad für SNCF Direct,
- Internet: [sncf.com](http://sncf.com), [infolignes.com](http://infolignes.com) und [programme-voyageur.sncf.com](http://programme-voyageur.sncf.com),
- Über Ihr Handy (SMS) oder Ihre Mailbox.



## 2. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT (GARANTIE VERSCHIEBUNG ODER RÜCKERSTATTUNG)

**Wir sind da**, wenn die Abfahrt Ihres Zuges sich um mehr als 1 Std. verzögert oder abgesagt wird, um Ihnen nach Wahl eine andere Reisemöglichkeit anzubieten oder den Fahrpreis zu erstatten.

### ■ BEDINGUNGEN

Die Abfahrt Ihres Zuges verzögert sich um eine Stunde oder der Zug wird abgesagt. Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten:

- Erste Möglichkeit: Sie setzen Ihre Reise entweder mit dem ursprünglich gebuchten Zug oder mit einem anderen Zug innerhalb von 48h ohne Mehrkosten fort; zum Beispiel durch Umtausch des Fahrscheins. Sie können über die gleiche Strecke oder eine andere Strecke unter vergleichbaren Bedingungen fahren - gleiche Klasse, gleicher Komfort - sofern Plätze verfügbar sind;
- Zweite Möglichkeit: Sie sagen die Reise ab und wir erstatten Ihnen den vollen Fahrpreis. Das gilt auch für die Rückfahrt, wenn Sie diese nicht mehr in Anspruch nehmen wollen..

Die Garantie Report ou Remboursement gilt unabhängig von der Garantie Ponctualité.

### ■ BETROFFEN SIND:

Alle Fahrscheine für ein bestimmtes Datum und einen bestimmten Zug, auch Fahrscheine ohne Umtausch/Rückerstattung.

### ■ BETROFFEN SIND NICHT:

Die Züge iDTGV, OUIGO, Transilien, TER und Züge anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen, deren Abfahrt sich um mehr als 1 Stunde verzögert oder die abgesagt werden.

### ■ WO ERFOLGT DER UMTAUSCH? WO WERDEN DIE KOSTEN ERSTATTET?

- Innerhalb von 24 Stunden nach Abfahrt Ihres Zuges in den Bahnhöfen, SNCF-Verkaufsstellen oder Ihrem zugelassenen SNCF-Reisebüro;
- Nach Ablauf von 24 Stunden muss ein schriftlicher Antrag auf Rückerstattung gestellt werden an Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9.

# 3. GARANTIE PLACE ASSISE (SITZPLATZGARANTIE)



**Wir sind da**, wenn Ihnen für eine Reise über 1 1/2 Stunden in einem reservierungspflichtigen Zug kein Platz zugewiesen wurde und helfen Ihnen, einen Platz an Bord zu finden. Sollte keiner gefunden werden können, bieten wir Ihnen ein Entgegenkommen an.

## ■ BEDINGUNGEN

Auf Ihrem Fahrschein ist "sans place attribuée" vermerkt. Im Zug müssen Sie stehen, sich in die Bar begeben oder auf einen Notsitz setzen.

Wenn die auf Ihrem Fahrschein vermerkte Reisezeit 1 1/2 Stunden überschreitet, hilft unser Zugchef Ihnen bei der Suche nach einem vollwertigen Sitzplatz.

Wenn Ihnen kein vollwertiger Sitzplatz angeboten werden kann, bietet der Zugchef Ihnen einen Gutschein für eine nächste Reise innerhalb der kommenden 6 Monate an.

Je nach Komfort Ihrer Reise, Reisedauer und dem pro Person bezahlten Preis für den Fahrschein liegt der angebotene Gutschein bei 10€, 20€ oder 30€.

Der Gutschein wird Ihnen vom Zugchef ausgehändigt. Sollte er Ihnen keinen Gutschein aushändigen können, sprechen Sie ihn an, damit er einen Vermerk auf Ihrem Fahrschein macht, den Sie anschließend an unseren Kundendienst senden, um Ihren Gutschein zu erhalten.

## ■ BETROFFEN SIND:

Reisen mit einem reservierungspflichtigen TGV und INTERCITÉS mit einer Dauer von 1 1/2 Stunden oder mehr im gleichen Zug, für die Sie über einen Fahrschein mit dem Vermerk "sans place attribuée" verfügen.

## ■ BETROFFEN SIND NICHT:

Kunden mit Échange Pro, Échange train complet und Accès train suivant - Fahrschein, Forfait-Fahrschein und Fahrschein für Angehörige des Militärs.

## ■ AN WEN KANN MAN SICH WENDEN?

- An den Zugchef, um einen freien Sitzplatz zu finden, einen Gutschein zu erhalten oder ggf. um einen Vermerk auf Ihrem Fahrschein zu bitten;
- Schriftlich innerhalb von zwei Monaten nach Ende Ihrer Reise zusammen mit dem vermerkten Fahrschein an: Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9.

# 4. GARANTIE ASSISTANCE (BEISTANDSGARANTIE)



**Wir sind da**, wenn sich während Ihrer Reise ein größeres Problem ergibt, wir kümmern uns um Sie, wir finden eine Lösung für die weitere Reise und bieten Ihnen, falls erforderlich, eine Unterbringung an.

**Wir sind da** - und das auch in diesen Situationen, um Ihnen je nach Tageszeit ein Getränk, einen Imbiss oder eine leichte Mahlzeit anzubieten.

## ■ BEDINGUNGEN

Ihr Zug ist während der Fahrt, im Bahnhof oder auf freier Strecke eine Stunde oder länger aufgrund eines Unfalls, schwieriger Witterungsverhältnisse, etc. blockiert - die SNCF kümmert sich um Sie.

Bei Verspätungen zwischen 1 und 2 Stunden bemühen wir uns, Ihnen in angemessener Weise zu helfen.

Bei Verspätungen von mehr als 2 Stunden oder wenn Sie die Reise nicht am gleichen Tag fortsetzen können, schlagen wir Ihnen eine für Ihre Situation angemessene Lösung vor:

- In erster Linie bemühen wir uns um eine Lösung, um Sie, sofern praktisch durchführbar und im Rahmen der von der SNCF festgelegten Modalitäten mit einem anderen Zug oder einem Ersatzfahrzeug (z. B. Bus, in gewissen Fällen Taxi) an den auf Ihrem Fahrschein angegebenen Zielbahnhof zu bringen (außer Transilien Schienennetz);
- Bei Bedarf bringen wir Sie im Rahmen des verfügbaren Platzes in einem 2-Sterne-Hotel unter, sollte keines zur Verfügung stehen, in einem Hotel einer Kategorie darunter oder in einem Zug im Bahnhof;
- In allen Fällen bieten wir Ihnen ein Getränk und zu Essenszeiten im Rahmen des Verfügbaren einen Imbiss oder eine leichte Mahlzeit an.

## ■ BETROFFEN SIND:

Fahrscheine aller Tarife, auch solche ohne Umtausch/Rückerstattung.

## ■ NICHT BETROFFEN IST:

Eine Beförderung an den Zielbahnhof, sollte dieser zum Transilien-Bahnnetz gehören.

# 5. GARANTIE PONCTUALITÉ (PÜNKTLICHKEITSGARANTIE)



**Wir sind da**, wenn Ihr Zug bei Ankunft mehr als 30 Minuten verspätet ist und informieren Sie über Ihre Rechte im Rahmen der Garantie Ponctualité und händigen Ihnen bei Bedarf den entsprechenden Umschlag aus.

**Wir sind da** - auch im Internet und auf Ihrem Handy, um Sie am Tag nach Ihrer Reise erneut auf den Grund der Verspätung und Ihre Rechte auf Erstattungsleistungen im Rahmen der Garantie Ponctualité hinzuweisen.

## ■ BEDINGUNGEN

Die Verspätung Ihres Zuges bei Ankunft beträgt 30 Minuten oder mehr?

Wir verpflichten uns, Sie über Ihre Entschädigungsansprüche aufzuklären.

Wenn die SNCF für die Verspätung verantwortlich ist, verpflichten wir uns je nach Umfang der Verspätung zu einer Entschädigung von 25 bis 75 % des Fahrpreises. Die Höhe der Entschädigungsleistungen können Sie den Leitfäden für TGV und INTERCITÉS entnehmen.

Bei Ankunft händigt der Zugchef oder ein Bediensteter im Bahnhof Ihnen den Umschlag "Garantie Ponctualité" früher "Enveloppe SNCF Régularité" aus, mit dem Sie die Entschädigung beantragen können.

Wir verpflichten uns ebenfalls, bereits am nächsten Tag Informationen über die Verspätung Ihres Zuges bei Ankunft auf unsere Website [infolignes.com](http://infolignes.com), Rubrik "Après votre arrivée" einzustellen und per Handy über die Apps SNCF Direct und TGV Pro, Rubrik "Garantie Ponctualité", bereitzustellen. So können Sie feststellen, ob Sie Anspruch auf eine Entschädigung haben.

Bei den INTERCITES-Zügen 100% ECO gilt die Garantie Ponctualité nur bei Verspätungen von über 1 Stunde, die der SNCF anzulasten sind.

## ■ WIE VORGEHEN?

Befolgen Sie ganz einfach die Anweisungen auf der Rückseite des Umschlags "Garantie Ponctualité".

Sie können uns auch einen Antrag zusammen mit Ihrem Fahrschein zustellen:

- Drucken Sie das auf [snf.com](http://snf.com) verfügbare Online Formular aus und stellen Sie es uns zu,
- Auf dem normalen Postweg zusammen mit Ihrem Fahrschein, an die Adresse: Service Garantie Ponctualité SNCF - BP 12013 - 14089 CAEN Cedex 6.

Wenn Sie ein E-Ticket haben, können Sie Ihren Antrag direkt bei [snf.com](http://snf.com), Rubrik Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente und Réclamation, Auswahl TGV et INTERCITÉS stellen.

Wenn Sie Inhaber einer Kundenkarte Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus oder Grand Voyageur Le Club sind, können Sie den Antrag direkt auf der entsprechenden Website [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com) stellen. Sie brauchen sich nur anzumelden und die Rubrik "Accédez à l'aide en ligne" und "Contactez-nous" auszuwählen.

Wenn Sie ein Kunde mit Forfait-Abonnement und Inhaber einer Kundenkarte Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus oder Grand Voyageur Le Club sind, können Sie bestimmte Anwendungsbedingungen nutzen. Sie finden sämtliche Bedingungen und Anmeldemodalitäten auf der Website [programme-voyageur.sncf.com](http://programme-voyageur.sncf.com).

# 6. GARANTIE RÉCLAMATION (REKLAMATIONSGARANTIE)



**Wir sind da**, um innerhalb von maximal 5 Tagen auf alle Reklamationen zu antworten, die online bei unserem Kundenservice eingehen. Das gilt nicht für Garantie Ponctualité-Angelegenheiten, wenn Sie kein E-Ticket haben -.

## ■ BEDINGUNGEN

Sie können eine Reklamation bei unserem Kundendienst Online über die Website [sncf.com](http://sncf.com) Rubrik Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente und Réclamation Auswahl TGV et INTERCITÉS geltend machen. Dort finden Sie das entsprechende Antragsformular.

Wir antworten innerhalb von fünf Tagen, einschließlich Wochenenden und Feiertagen an die von Ihnen angegebene Adresse. Ggf. werden Sie um zusätzliche Angaben gebeten, die zur abschließenden Bearbeitung Ihres Vorgangs erforderlich sind.

Bei Garantie Ponctualité Vorgängen trifft die 5-tägige Bearbeitungszeit nicht zu, wenn Sie kein E-Ticket haben.

## ■ AN WEN KANN MAN SICH WENDEN?

- An unseren Kundendienst Online über die Website [sncf.com](http://sncf.com) Rubrik Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente, anschließend Réclamation und Auswahl TGV et INTERCITÉS ;
- Und selbstverständlich sind unsere Bediensteten für nicht im Internet gestellte Anträge immer für Sie da: Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9;
- Kunden, die ihre Fahrscheine in einem zugelassenen SNCF-Reisebüro erworben haben, richten sich bitte direkt an das Reisebüro. Die 5-tägige Bearbeitungszeit trifft nicht für zugelassene SNCF-Reisebüros zu.