

# LA GARANTIE<sup>®</sup> **VOYAGE**

AVANT, PENDANT  
ET APRÈS  
VOTRE VOYAGE



# LA GARANTIE VOYAGE

PARCE QUE VOUS VOYAGEZ AVEC NOUS, NOUS SOMMES À VOS CÔTÉS POUR VOUS INFORMER, VOUS RÉPONDRE ET VOUS PRENDRE EN CHARGE.

AVANT, PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE, NOUS SOMMES LÀ : C'EST BIEN ÇA NOTRE GARANTIE VOYAGE.



## 1. GARANTIE INFORMATION

**Nous sommes là :**

- En temps réel pour vous informer, en gare, dans les trains mais aussi sur Internet et sur votre mobile avec l'application SNCF Direct, ou par téléphone au 3635 (0,34 €/minute TTC hors éventuel surcoût d'un opérateur).
- **NOUVEAU** Pour vous informer, jusqu'à la veille de votre départ 22h, d'une éventuelle modification horaire de votre voyage par courriel ou SMS, si vous nous laissez vos coordonnées lors de votre réservation ou si vous êtes membres du Programme Voyageur, et ce, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage - travaux sur les voies, mouvement social, etc... Vos coordonnées - votre adresse de messagerie électronique et/ou votre numéro de mobile - ne sont pas utilisées à des fins commerciales.

**Nous sommes là** aussi sur Internet et sur votre mobile pour vous donner l'historique de ponctualité de votre train sur les 60 derniers jours.

## 2. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT

**Nous sommes là**, si votre train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, pour vous proposer une autre solution de voyage ou vous rembourser, selon votre choix.

## 3. GARANTIE PLACE ASSISE

**Nous sommes là**, si vous n'avez pas de place attribuée pour un voyage de plus d'1h30 dans un train à réservation obligatoire, pour vous aider à trouver une place à bord ou, faute de place, vous proposer un geste commercial.

### ■ SONT CONCERNÉS :

Les 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.

### ■ NE SONT PAS CONCERNÉS :

Les voyageurs empruntant les trains :

- iDTGV et OUIGO qui appliquent leurs propres règles commerciales,
- Transilien,
- TER,
- Des autres entreprises ferroviaires.

En cas de circonstances exceptionnelles, SNCF peut adapter l'application de LA GARANTIE VOYAGE.

Nous vous en informons dès que possible en gare, sur les sites [sncf.com](http://sncf.com), [infolignes.com](http://infolignes.com) et sur votre mobile avec l'application SNCF Direct.

## 4. GARANTIE ASSISTANCE

**Nous sommes là**, si un problème majeur intervient pendant votre voyage, pour vous prendre en charge, trouver une solution de poursuite de votre voyage et, si nécessaire, vous proposer un hébergement.

**Nous sommes là** aussi dans ces situations pour vous apporter, selon le moment de la journée, une boisson, une collation ou un repas.

## 5. GARANTIE PONCTUALITÉ

**Nous sommes là**, si votre train a un retard de plus de 30 minutes à l'arrivée, pour vous informer de vos droits à la Garantie Ponctualité et vous remettre, le cas échéant, l'enveloppe associée.

**Nous sommes là** aussi sur Internet et sur votre mobile, dès le lendemain de votre voyage, pour vous rappeler le motif du retard et vos droits à compensation dans le cadre de la Garantie Ponctualité.

## 6. GARANTIE RÉCLAMATION

**Nous sommes là** pour répondre à toute réclamation en ligne auprès de notre service clientèle, dans un délai maximum de 5 jours - hors Garantie Ponctualité si vous n'êtes pas en possession d'un e-billet.

Pour toute réclamation relative à LA GARANTIE VOYAGE, à former au plus tard 2 mois après la date de la fin du voyage, envoyez un courrier à l'adresse suivante : Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9 ou rendez-vous sur le site [sncf.com](http://sncf.com) / Services / LA GARANTIE VOYAGE / Garantie Réclamation.

# 1. GARANTIE INFORMATION



## Nous sommes là :

- En temps réel pour vous informer, en gare, dans les trains mais aussi sur Internet et sur votre mobile avec l'application SNCF Direct, ou par téléphone au 3635 (0,34 €/minute TTC hors éventuel surcoût d'un opérateur) ;
- **NOUVEAU** Pour vous informer, jusqu'à la veille de votre départ 22h, d'une éventuelle modification horaire de votre voyage par courriel ou SMS, si vous nous laissez vos coordonnées lors de votre réservation ou si vous êtes membres du Programme Voyageur, et ce, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage - travaux sur les voies, mouvement social, etc... Vos coordonnées - votre adresse de messagerie électronique et/ou votre numéro de mobile - ne sont pas utilisées à des fins commerciales.

**Nous sommes là** aussi sur Internet et sur votre mobile pour vous donner l'historique de ponctualité de votre train sur les 60 derniers jours.

## ■ CONDITIONS D'APPLICATION

- Avant ou pendant votre voyage, vous êtes informé des horaires et conditions de circulation de votre train :
  - **Vous êtes informé en temps réel :**
    - en gare grâce à nos agents ou nos panneaux d'affichage,
    - par téléphone au 36 35 (0,34 €/minute TTC hors éventuel surcoût d'un opérateur),
    - par Internet sur [sncf.com](http://sncf.com) et sur [infolignes.com](http://infolignes.com),
    - sur votre *smartphone* grâce à l'application SNCF Direct.
  - Si vous nous laissez **vos coordonnées lors de votre réservation** ou si vous êtes **membre du Programme Voyageur**, vous pouvez être informé d'une éventuelle modification horaire, par courriel ou SMS jusqu'à la veille du départ 22h00 et ce, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage - travaux sur les voies, mouvement social, etc...
    - Les horaires figurant sur votre billet sont considérés comme modifiés si, jusqu'à la veille de votre voyage, l'heure de départ est avancé de plus d'1 minute ou reporté de plus de 5 minutes ; ou si l'heure d'arrivée est avancé ou reporté de plus de 5 minutes.
    - Vos coordonnées - votre adresse de messagerie électronique et/ou votre numéro de mobile - ne sont pas utilisées à des fins commerciales.
    - SNCF n'assume aucune responsabilité en cas de défaillance technique liée au mobile ou à l'accès au réseau.
    - Les clients voyageant au tarif groupe ou ayant bénéficié d'un forfait touristique ne sont pas concernés par cet envoi d'information par courriel ou SMS.
- De plus, afin de préparer au mieux votre voyage, vous pouvez consulter l'**Info Ponctualité** sur les 60 derniers jours des trains proposés à la vente sur le site [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com), en réalisant une recherche horaire.
- Vous pouvez également consulter à tout moment l'**Info Ponctualité** de votre train sur le site [infolignes.com](http://infolignes.com), rubrique « Après votre arrivée » et sur votre mobile avec les applications SNCF Direct et TGV Pro, rubrique « Garantie Ponctualité ».

## ■ À QUI S'ADRESSER ?

- À nos agents SNCF en gare, en boutique ou à bord du train,
- Auprès de l'agence de voyage agréée SNCF avec laquelle vous avez effectué votre réservation,
- À nos conseillers SNCF au numéro de téléphone 3635 (0,34 €/minute TTC hors éventuel surcoût d'un opérateur). Ils sont disponibles tous les jours de 7h à 22h pour répondre à vos questions.

## ■ QUE CONSULTER ?

- Les panneaux, les écrans Départ ou les écrans Arrivée qui affichent les numéros de voie 20 minutes avant le départ / l'arrivée de votre train,
- Les applications SNCF Direct et TGV Pro, téléchargeables gratuitement sur votre *smartphone*. Aujourd'hui disponibles sur Android, Blackberry, iPhone ; et iPad pour SNCF Direct,
- Internet : [sncf.com](http://sncf.com), [infolignes.com](http://infolignes.com) et [programme-voyageur.sncf.com](http://programme-voyageur.sncf.com),
- Votre mobile (SMS) ou votre messagerie électronique.

## 2. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT



**Nous sommes là**, si votre train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, pour vous proposer une autre solution de voyage ou vous rembourser, selon votre choix.

### ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Votre train est différé d'une heure ou supprimé. Nous vous offrons le choix entre deux solutions :

- Première option, vous poursuivez votre voyage soit sur votre train initial soit sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ; par exemple grâce à un échange de billet. Vous pouvez emprunter le même trajet ou un autre itinéraire, dans des conditions comparables à votre voyage initial - même classe, même niveau de confort - dans la mesure des places disponibles ;
- Deuxième option, vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris le billet retour s'il ne présente plus d'intérêt pour vous.

La Garantie Report ou Remboursement s'applique indépendamment de la Garantie Ponctualité.

### ■ 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 qui sont reportés au départ de plus d'1h ou supprimés.

### ■ OÙ ÉCHANGER ? OÙ SE FAIRE REMBOURSER ?

- Jusqu'à 24h après le départ de votre train, rendez-vous en gare, en boutique SNCF ou dans votre agence de voyage agréée SNCF ;
- Au-delà de 24h, adressez votre demande de remboursement au Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9.

# 3. GARANTIE PLACE ASSISE



**Nous sommes là**, si vous n'avez pas de place attribuée pour un voyage de plus d'1h30 dans un train à réservation obligatoire, pour vous aider à trouver une place à bord ou, faute de place, vous proposer un geste commercial.

## ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Votre titre de transport porte la mention « sans place attribuée ». Et une fois dans le train, vous vous retrouvez debout, installé au bar ou assis sur un strapontin.

Si la durée du trajet prévue sur votre billet est supérieure à 1h30, notre chef de bord vous aidera à trouver une véritable place assise.

En l'absence de place assise, le chef de bord vous proposera un bon de réduction valable 6 mois à utiliser sur un prochain voyage.

Le montant de la réduction offerte est de 10€, 20€ ou 30€, en fonction des conditions de confort de votre voyage, de la durée de votre trajet et du prix payé par personne.

Le chef de bord vous remettra ce bon en mains propres. S'il n'a pas pu le faire, présentez-vous à lui pour qu'il annote votre billet ; vous pourrez ainsi l'envoyer à notre service clientèle afin d'obtenir votre bon.

## ■ SONT CONCERNÉS :

Les voyages avec TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire d'une durée égale ou supérieure à 1h30 à bord du même train et pour lesquels vous avez un billet portant la mention « sans place attribuée ».

## ■ NE SONT PAS CONCERNÉS :

Les clients en Échange Pro, en Échange train complet et en Accès train suivant, les tarifs Forfait et les tarifs applicables aux militaires.

## ■ À QUI S'ADRESSER ?

- Au chef de bord pour trouver une place à bord, vous remettre un bon de réduction ou le cas échéant, annoter votre billet ;
- Par courrier avec votre billet de train annoté, au plus tard deux mois après la date de fin du voyage : Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9.

# 4. GARANTIE ASSISTANCE



**Nous sommes là**, si un problème majeur intervient pendant votre voyage, pour vous prendre en charge, trouver une solution de poursuite de votre voyage et, si nécessaire, vous proposer un hébergement.

**Nous sommes là** aussi dans ces situations pour vous apporter, selon le moment de la journée, une boisson, une collation ou un repas.

## ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Votre train est bloqué en cours de voyage, en gare ou en pleine voie, pour une heure ou plus, à cause d'un accident, de conditions météo difficiles... SNCF s'occupe de vous.

En cas de retard compris entre 1h et 2h, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous proposer une assistance adaptée et proportionnée.

Au-delà d'un délai de 2h de retard ou en cas d'impossibilité de poursuivre votre voyage le même jour, nous vous proposerons les mesures adaptées à votre situation :

- En priorité nous cherchons des solutions de transport pour vous acheminer jusqu'à la gare de destination indiquée sur votre billet (hors réseau Transilien), via un autre train ou un véhicule de substitution (par exemple bus, dans certains cas taxis) lorsque cela est matériellement possible et selon les modalités définies par SNCF ;
- En cas de nécessité, nous vous hébergeons dans un hôtel 2 étoiles dans la limite des capacités d'accueil, ou à défaut dans un hôtel de catégorie inférieure ou une rame à quai ;
- Dans tous les cas, nous vous offrons une boisson et, à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas et ce, dans la limite des stocks disponibles.

## ■ SONT CONCERNÉS :

Tous tarifs, y compris les tarifs non échangeables/non remboursables.

## ■ N'EST PAS CONCERNÉ :

L'acheminement à la gare de destination si celle-ci est sur le réseau Transilien.

# 5. GARANTIE PONCTUALITÉ



**Nous sommes là**, si votre train a un retard de plus de 30 minutes à l'arrivée, pour vous informer de vos droits à la Garantie Ponctualité et vous remettre, le cas échéant, l'enveloppe associée.

**Nous sommes là** aussi sur Internet et sur votre mobile, dès le lendemain de votre voyage, pour vous rappeler le motif du retard et vos droits à compensation dans le cadre de la Garantie Ponctualité.

## ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Votre train arrive avec un retard de 30 minutes ou plus ?

Nous nous engageons à vous informer sur vos droits à compensation.

Si le retard est imputable à SNCF, nous nous engageons à vous verser une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet selon l'importance du retard. Le barème de compensation est précisé dans les Guides TGV et INTERCITÉS.

Le chef de bord ou les agents en gare à l'arrivée vous remettront alors l'enveloppe « Garantie Ponctualité » - précédemment appelée Enveloppe SNCF Régularité - qui vous permettra d'obtenir la compensation.

Nous nous engageons également à mettre en ligne dès le lendemain, sur notre site Internet [infolignes.com](http://infolignes.com), rubrique « Après votre arrivée » et sur votre mobile avec les applications SNCF Direct et TGV Pro, rubrique « Garantie Ponctualité », les informations concernant le retard de votre train. Vous pourrez ainsi identifier si vous avez droit à une compensation.

Pour les trains INTERCITES 100% ECO, la Garantie Ponctualité ne s'applique qu'au retard supérieur à 1 heure, imputable à SNCF.

## ■ COMMENT S'Y PRENDRE ?

Il vous suffit de suivre les consignes indiquées au dos de l'enveloppe « Garantie Ponctualité ».

Vous pouvez aussi nous transmettre votre demande accompagnée de votre billet :

- À l'aide du formulaire en ligne sur [sncf.com](http://sncf.com) à imprimer puis à poster,
- Par courrier ordinaire accompagné de votre billet à l'adresse suivante : Service Garantie Ponctualité SNCF - BP 12013 - 14089 CAEN Cedex 6.

Si vous êtes titulaire d'un e-billet, vous pouvez faire votre demande directement en ligne sur [sncf.com](http://sncf.com), rubrique Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente puis Réclamation et sélectionner TGV et INTERCITÉS.

Si vous êtes titulaire d'une carte de fidélité Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus ou Grand Voyageur Le Club, vous pouvez effectuer votre demande directement sur votre site dédié [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com). Il suffit alors de vous identifier et de vous rendre rubrique « Accédez à l'aide en ligne » puis « Contactez nous ».

Si vous êtes un client abonné forfait titulaire d'une carte Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus ou Grand Voyageur Le Club, vous pouvez bénéficier de conditions spécifiques d'application. Consultez le site [programme-voyageur.sncf.com](http://programme-voyageur.sncf.com) pour retrouver toutes les conditions et modalités d'inscription.

# 6. GARANTIE RÉCLAMATION



**Nous sommes là**, pour répondre à toute réclamation en ligne auprès de notre service clientèle, dans un délai maximum de 5 jours - hors Garantie Ponctualité si vous n'êtes pas en possession d'un e-billet -.

## ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de notre service clientèle via Internet sur le site [snf.com](http://snf.com) rubrique Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente puis Réclamation et sélectionner TGV et INTERCITÉS. Vous y trouvez un formulaire adéquat pour transmettre votre demande.

Nous vous répondrons à l'adresse que vous nous avez indiquée dans un délai de cinq jours incluant les week-ends et les jours fériés. Le cas échéant, des éléments complémentaires pourront vous être demandés afin de finaliser le traitement de votre dossier.

Si vous ne possédez pas un e-billet, le délai maximum de 5 jours ne s'applique pas au traitement de la Garantie Ponctualité.

## ■ À QUI S'ADRESSER ?

- Auprès de notre service clientèle via Internet sur le site [snf.com](http://snf.com) rubrique Services / Tous les Services / Après le voyage / Service après vente puis Réclamation et sélectionner TGV et INTERCITÉS ;
- Et bien sûr, nos agents restent disponibles pour toute demande hors Internet : Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9 ;
- Les clients ayant acheté leur billet en agence de voyages agréée s'adressent directement à celle-ci. Le délai de cinq jours ne s'applique pas aux agences de voyages agréées.