

1. Garantie Voyage

1.1. Champs d'application de la Garantie Voyage TM

Les voyageurs effectuant un parcours en France soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF :

- À bord des trains TGV INOUI et INTERCITÉS
- À bord des trains internationaux opérés par SNCF Voyageurs ou en partenariat avec ses partenaires en Europe. Soit : TGV Lyria, TGV France-Italie, TGV INOUI France-Espagne, DB-SNCF en coopération, TGV Bruxelles/Province en coopération avec SNCB, TGV France-Luxembourg, TGV Paris-Fribourg en Brisgau.

Ne sont pas concernés par l'application de la Garantie Voyage, les voyageurs empruntant les trains :

- OUIGO offre qui applique ses propres règles commerciales et conditions générales de vente,
- Transilien,
- TER,
- des autres entreprises ferroviaires (Eurostar, Thalys , ...).

En cas de circonstances exceptionnelles, SNCF Voyageurs peut adapter l'application de La Garantie Voyage TM. Nous vous en informons dès que possible en gare, sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com) et sur votre mobile via l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité.

Pour toute réclamation relative à La Garantie Voyage TM, à formuler au plus tard 3 mois après la date de fin du voyage (article 13 Volume 1)

1.2. Garantie information

Nous sommes là en temps réel pour vous informer en gare et dans les trains mais aussi sur votre mobile avec l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité, ou par téléphone au 3635* pour vous confirmer votre voyage ou vous prévenir par courriel et/ou SMS d'une éventuelle modification horaire concernant votre voyage, si vous nous avez laissé vos coordonnées lors de votre réservation. Nous sommes là aussi sur Internet 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 en temps réel des horaires et conditions de circulation de votre train :

- En gare grâce à nos agents ou nos panneaux d'affichage,
- Par téléphone au 3635 (service gratuit + prix d'un appel),
- Par Internet rubrique « Horaires & Info trafic » sur [sncf.com](https://www.sncf.com),

- Sur votre smartphone grâce à l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité.

Si vous nous laissez vos coordonnées lors de votre réservation ou si vous êtes membre du programme Grand Voyageur, vous pourrez être informé d'une éventuelle modification horaire, par courriel et/ ou SMS, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage (travaux sur les voies, mouvement social, intempéries etc.)

Par ailleurs, SNCF au titre de la présente Garantie Information et du Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, est susceptible d'informer les clients en situation perturbée concernant les voyages sur les points suivants :

- Modification horaire concernant un voyage
- Éventuel retard concernant un voyage
- Modification de parcours
- Défaut de service (absence de bar, de wifi, de climatisation...)
- Modification de composition de la rame
- Anomalie matériel (notamment prise ou porte hors service)
- Report de départ du train ou d'une suppression de train.
- En cas de problème majeur, afin de prendre en charge, trouver une solution de poursuite du voyage ou proposer, si nécessaire, un hébergement, aux voyageurs

Les horaires figurant sur votre billet sont considérés comme modifiés si, jusqu'à la veille de votre voyage, l'horaire de départ est avancé de plus d'1 minute ou reporté de plus de 5 minutes ; ou si l'horaire 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 utilisés à des fins commerciales, SNCF n'assume aucune responsabilité en cas de défaillance technique liée au mobile ou à l'accès au réseau.

De plus, afin de préparer au mieux votre voyage, vous pouvez consulter l'Information Ponctualité sur les 60 derniers jours des trains proposés à la vente sur le site SNCF Connect, en réalisant une recherche horaire.

A qui s'adresser ?

- À nos agents SNCF en gare ou à bord du train,
- Auprès de l'agence de voyages agréée SNCF avec laquelle vous avez effectué votre réservation,
- À nos conseillers SNCF au numéro de téléphone 3635*. 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,
- L'application SNCF Connect ou votre application de mobilité
- Internet : [sncf.com](https://www.sncf.com)
- Votre mobile (SMS) ou votre messagerie électronique.

1.3. Garantie assistance

En cas de situation perturbée pendant le voyage, SNCF s'engage à assurer une prise en charge pour permettre à ses clients la poursuite de leur voyage.

Conditions d'application :

Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le tarif avec lequel vous voyagez :

- La priorité est donnée à la recherche d'une solution de transport pour acheminer les clients jusqu'à leur gare de destination indiquée sur leur billet (hors réseau Transilien), via un autre train ou un véhicule de substitution lorsque cela sera matériellement possible et selon les modalités définies par SNCF.
- En cas d'impossibilité de poursuite du voyage le même jour, un hébergement dans un hôtel 2 étoiles est proposé dans la limite des capacités d'accueil, ou à défaut dans un hôtel de catégorie inférieure ou une rame à quai.
- Dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, une boisson est offerte (et à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas),

Par ailleurs, conformément au Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

N'est pas concerné

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

1.4. Garantie report ou remboursement

Si votre train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, une autre solution de voyage ou un remboursement pourra être proposé, selon votre choix :

1. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

2. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à votre convenance, 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.
3. Vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris la ou les parties du voyage déjà effectuées si le voyage ne présente plus d'intérêt par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi que s'il a lieu, le billet de votre retour.

La Garantie Remboursement n'est pas cumulable avec la compensation en cas de retard avec ou sans billet direct.

Quels sont les billets concernés ?

Tous les billets à réservation obligatoire, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables.

Où échanger ? Où se faire rembourser ?

Jusqu'à 24h après le départ de votre train, rendez-vous en gare, en espace de service ou dans votre agence de voyages agréée SNCF.

Au-delà de 24h, adressez votre demande de remboursement en ligne sur <https://tout-oui.sncf.com> ou par courrier au Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9. Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

1.5. Garantie G30

En cas d'arrivée avec un retard de 30 minutes ou plus à la destination finale lors d'un voyage incluant un TGV INOUI ou un INTERCITÉS ou un trajet domestique d'un TGV international opéré par SNCF Voyageurs ou avec un de ses partenaires (voir 15.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs) , il est possible de demander une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet valable utilisé selon l'importance du retard et quel que soit le motif de ce retard.

SNCF Voyageurs s'engage à permettre au client de déposer sa demande en ligne quel que soit le type de billet (format papier ou électronique) dès l'arrivée du train en gare, à répondre dans un délai maximum d'1 mois et à offrir une compensation en Bon d'achat utilisable au guichet par téléphone et sur internet pour l'achat de billet SNCF TGV INOUI et INTERCITÉS ou en euros à la demande du client pour les retards supérieurs à une heure.

Pour les voyages sans réservation ou effectués avec certains tarifs particuliers, la demande de compensation est à formuler par courrier selon les modalités précisées sur [sncf.com](https://www.sncf.com).

La demande de compensation peut être effectuée :

boutique, sur internet. Les bons d'achat digitaux valides sont consultables à tout moment depuis Mon Espace TGV INOUI sur tgvinoi.sncf, onglet "Mes réductions".

Les TER ne relèvent pas de la Garantie G30.

Les abonnements et la carte Liberté relèvent de règles de calcul spécifiques :

- Pour les titulaires de la carte Liberté, la compensation calculée comme pour les clients sans carte est d'un minimum de 5 euros.
- Pour les abonnés forfait hebdomadaire, mensuel, MAX ACTIF / MAX ACTIF, MAX JEUNE et MAX SENIOR : la compensation est forfaitaire et d'un montant de 5 euros par retard (à partir de 30 min), versée uniquement en bon d'achat.
- Les abonnés forfait hebdomadaire, mensuel, MAX ACTIF/MAX ACTIF+, Grand Voyageur ou Grand Voyageur le Club peuvent s'inscrire à la Garantie 30 minutes Proactive sur le site tgvinoi.sncf pour être compensés automatiquement en points fidélité dès 30 minutes de retard cumulé dans le mois à partir de chaque retard unitaire supérieur à 15 minutes. »

Pour la Compensation en cas de retard avec un billet direct, voir 14.3 du Volume 1 des présents Tarifs voyageurs.

1.6. Garantie réclamation

Le service Relation Client s'engage à répondre aux réclamations dans un délai maximum d'1 mois. Pour de plus amples informations, consulter l'article 13.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs.