

# 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 [sncf.com](https://www.sncf.com) et sur les applications mobiles SNCF et TGV Pro, ou par téléphone :

**3635** Service 0,40 €/min + prix appel

- 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 membre du Programme Voyageur, et ce, en cas d'événement connu par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage - travaux sur les voies, mouvement social, etc... Vos coordonnées - adresse de messagerie électronique et/ou 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

### ■ 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 Bruxelles/Province en coopération avec SNCB, TGV Paris-Luxembourg, TGV Paris-Fribourg, TGV Lyria, TGV France Italie, RENFE/SNCF en coopération, DB/SNCF en coopération.

### ■ NE SONT PAS CONCERNÉS :

Les voyageurs empruntant les trains :

- iDTGV et OUIGO qui appliquent leurs propres règles commerciales,
- Transilien,
- TER,
- Des autres entreprises ferroviaires (Eurostar, Thalys, Thello...).

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

Nous vous en informons dès que possible en gare, sur [sncf.com](https://www.sncf.com) et sur les applications mobiles SNCF et TGV Pro.

commercial.

## 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. NOUVEAU G30

**Nous sommes là**, si votre train a un retard de 30 minutes ou plus à l'arrivée, quel que soit le motif, pour vous guider dans votre démarche de compensation.

**Nous sommes là**, pour vous permettre de faire une demande de compensation plus rapide et plus simple dès votre arrivée en gare.

**Nous sommes là**, pour vous faire bénéficier d'un bon d'achat utilisable sur internet, en gare et boutique et progressivement sur l'ensemble des canaux de distribution.

## 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.

Pour toute réclamation relative à LA GARANTIE VOYAGE, à formuler au plus tard 60 jours après la date de la fin du voyage, rendez-vous sur le [sncf.com](https://www.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 [sncf.com](http://sncf.com) et sur les applications mobiles SNCF et TGV Pro, ou par téléphone **3635** Service 0,40 €/ min + prix appel ;
- 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 membre du Programme Voyageur.

**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 : **3635** Service 0,40 €/ min + prix appel
    - par Internet sur [sncf.com](http://sncf.com),
    - sur votre smartphone grâce aux applications mobiles SNCF et TGV Pro.
  - 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'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 - adresse de messagerie électronique et/ou 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.

## ■ À QUI S'ADRESSER ?

- À nos agents SNCF en gare, en boutique ou à bord du train,
- Au près de l'agence de voyage agréée SNCF avec laquelle vous avez effectué votre réservation,
- À nos conseillers SNCF au numéro de téléphone **3635** Service 0,40 €/ min + prix appel. 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 mobiles SNCF et TGV Pro, téléchargeables gratuitement sur votre *smartphone*.
- Internet : [sncf.com](http://sncf.com) et [moncompte.sncf.com](http://moncompte.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, quel que soit le tarif choisi, y compris le billet retour s'il ne présente plus d'intérêt pour vous.

La Garantie Report ou Remboursement s'applique indépendamment de la G30. Lorsque, en application de l'option ci-dessus, le remboursement du billet est choisi, la G30 ne peut s'appliquer.

### ■ 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 sur [sncf.com](https://www.sncf.com) / Services / LA GARANTIE VOYAGE / Garantie Réclamation.

# 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 internet au plus tard deux mois après la date de fin du voyage sur [sncf.com](https://www.sncf.com) / Services / LA GARANTIE VOYAGE / Garantie Réclamation.

# 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 quel que soit le motif de l'incident.

À partir de 1h de retard, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous proposer une assistance adaptée et proportionnée.

- 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 ou d'impossibilité de poursuivre votre voyage dans la journée, 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 et tout motif de retard.

## ■ N'EST PAS CONCERNÉ :

L'acheminement à la gare de destination si celle-ci est sur le réseau Transilien ou l'acheminement au-delà de la gare de destination indiquée sur votre billet.

## 5. G30

# J'AI MA GARANTIE GRATUITE DÈS 30 MINUTES DE RETARD



**Nous sommes là**, si votre train a un retard de plus de 30 minutes à l'arrivée, quel que soit le motif, pour vous guider dans votre démarche de compensation.

**Nous sommes là** sur Internet et sur votre mobile pour vous permettre de faire une demande de compensation plus rapide et plus simple dès votre arrivée en gare.

**Nous sommes là** pour vous faire bénéficier d'un bon d'achat utilisable sur internet, en gare et en boutique et progressivement sur l'ensemble des canaux de distribution..

### ■ CONDITIONS D'APPLICATION

Votre TGV ou votre INTERCITÉS arrive avec un retard de 30 minutes ou plus ?

Vous pouvez demander une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet selon l'importance du retard et quel que soit le motif de ce retard.

Le barème de compensation est précisé sur [sncf.com](http://sncf.com) et sur l'application mobile SNCF et TGV PRO.

Si vous disposez d'une réservation, nous nous engageons à vous permettre de déposer votre demande en ligne quel que soit le type de votre billet (format papier ou électronique) dès l'arrivée de votre train en gare, à vous répondre en moins de 5 jours et à vous offrir une compensation\* en Bon d'achat utilisable au guichet, par téléphone et sur internet pour l'achat de billet SNCF.

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](http://sncf.com)

Pour les trains INTERCITÉS 100% ÉCO, la G30 ne s'applique qu'aux retards supérieurs à 1 heure.

### ■ COMMENT S'Y PRENDRE ?

Vous pouvez faire votre demande :

- en ligne sur [g30.sncf.com](http://g30.sncf.com) et sur les applications mobiles SNCF et TGV Pro et ce quel que soit le type de votre billet. C'est simple et rapide.
- par courrier en téléchargeant sur [sncf.com](http://sncf.com) rubrique LA GARANTIE VOYAGE / G30, le formulaire de demande de compensation à renseigner et nous renvoyer selon les modalités communiquées.
- 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. Si vous avez voyagé avec INTERCITÉS sans réservation, joignez également à votre demande votre bulletin de retard original qui précise le train emprunté, et que vous obtenez en gare lors de votre arrivée.

Ces éléments sont à transmettre à : Service G30 SNCF - CS 69150 - 14949 CAEN Cedex 9.

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 [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com). Il suffit de vous identifier et de vous rendre à la 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 [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com) pour retrouver toutes les conditions et modalités d'inscription.

\* La compensation est accordée à partir d'une valeur de 4€.

# 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.

## ■ 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.

## ■ 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 ;
- 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.