

FICHES PRATIQUES



Voyager en train : Les règles à connaître

Vous voyagez en train ? Pour que votre trajet se déroule dans les meilleures conditions, il est important de connaître vos droits en tant que passager.

« [La garantie voyage](#) » de la SNCF est applicable aux 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 avec ses partenaires européens, 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 et TER.

Avant le voyage

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport.

Il comporte notamment :

- ▶ des règles communes d'affichage des prix ;
- ▶ l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- ▶ une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

La réservation s'effectue soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Il existe des cartes commerciales ainsi que des cartes de réduction qui permettent d'obtenir des tarifs réduits, sous certaines conditions.

Voyager avec un animal nécessite de respecter certaines règles et d'acheter un billet « animal de compagnie ».

Vérifiez l'heure limite pour vous présenter à l'embarquement et monter à bord du train. Passé ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

Etiquetez vos bagages pour éviter qu'ils ne soient considérés comme des colis abandonnés. Certaines règles sont à respecter quant au nombre de bagages autorisés et à leur taille maximale pour les iDTGV et OUIGO.

Si vous souhaitez transporter votre vélo, différentes solutions s'offrent à vous :

- ▶ démonter le vélo et le ranger dans une housse pour le transformer en bagage à main : aucun supplément n'est alors exigé ;
- ▶ certains trains accueillent les vélos sans avoir à les démonter. L'accès aux emplacements pour vélos peut se faire sur réservation et moyennant un supplément à l'achat du billet de train.

Pendant le voyage

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ

Le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :

- ▶ poursuivre son voyage soit avec le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée) soit avec un autre train partant dans les 48 h et ce, sans frais ;
- ▶ annuler son voyage : son billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

A noter

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.

En cas de retard à l'arrivée

- ▶ En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET)), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport, les montants de la compensation sont les suivants :

Durée du retard	Pourcentage du prix du billet compensé	Mode de compensation
De 30 mn à 59 mn	25 %	En bon d'achat
De 1h00 à 1h59	25 %	En bon d'achat ou par virement en euros
De 2h00 à 2h59	50 %	
À partir de 3h00	75 %	

En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur a également droit, si cela est possible, à des prestations d'assistance gratuites : rafraîchissement, repas, hébergement si nécessaire.

Bon à savoir

Vous avez effectué une réservation ? Quel que soit le format de votre billet avec réservation (hors tarifs (particuliers), TGV et Intercités vous proposent de faire votre [demande de compensation directement en ligne](#).

Vous avez voyagé sans réservation ? Vous pouvez faire votre demande par courrier. Deux possibilités s'offrent à vous : [télécharger le formulaire](#) ou écrire sur papier 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 et votre bulletin de retard original qui précise le train emprunté et qui vous a été remis en gare lors de votre arrivée. Votre demande est à transmettre, par courrier affranchi, à : Service G30 SNCF – CS 69150 – 14949 CAEN Cedex 9.

Vous avez acheté votre billet hors du réseau SNCF ? Rapprochez-vous de votre distributeur.

- ▶ En cas de retard d'un iDTGV ou OUIGO : au-delà d'une heure de retard à l'arrivée, vous recevrez automatiquement une alerte SMS vous informant du retard et de la compensation mise en œuvre (à hauteur de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre une heure et deux heures, et de 50 % du prix si le retard dépasse les deux heures. Contactez iDTGV ou OUIGO si vous n'avez pas reçu votre bon dans les 15 jours.

A noter

La SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional. Aucun dédommagement n'est dû si le voyageur a été informé du retard avant d'acheter son billet. Les montants inférieurs à 4 € ne sont pas payés.

Pour en savoir plus, consultez le [règlement \(CE\) n° 1371/2007 - articles 16, 17 et 18](#)

Que faire en cas de vol ou perte des bagages ?

Votre opérateur de transport ferroviaire n'est en principe pas responsable des bagages que vous emportez avec vous à bord des trains, car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe.

Si vous avez fait enregistrer vos bagages : la responsabilité de votre opérateur est engagée. En cas de perte, l'indemnisation, sur justificatif, peut aller jusqu'à un maximum de 500 €

Pour en savoir plus, consultez le [règlement \(CE\) n° 1371/2007 – articles 19 et suivants](#)

Et en cas d'accident ?

En cas d'accident d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET)), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport) : si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire doit verser sans délai toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins immédiats proportionnellement au préjudice subi. Cette avance est au moins de 21 000 € par voyageur en cas de décès.

Pour en savoir plus, consultez le [règlement \(CE\) n°1371/2007 - article 13](#)

Voyager en train pour les personnes à mobilité réduite

Le site internet de la SNCF et [le guide « mobilité réduite »](#) vous conseille et informe sur les services que la SNCF met à votre disposition pour faciliter vos déplacements en train.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire.

Sur votre demande, des informations doivent vous être fournies sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.

Si vous êtes un voyageur handicapé ou à mobilité réduite, aucun supplément ne peut vous être facturé pour vos réservations ou vos billets.

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, les entreprises ferroviaires doivent fournir une assistance gratuite à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Pour bénéficier de cette assistance, **vous devez notifier votre besoin au moins 48h à l'avance**. Le jour du départ, présentez-vous au lieu et à l'heure convenue (au maximum 60 minutes avant le départ ou l'enregistrement).

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de la détérioration de votre équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique, aucune limite financière n'est applicable à l'indemnisation.

Bon à savoir

En cas de perte ou de détérioration d'un bagage enregistré, contactez le « Service Bagages à domicile – CS 10076 – 60477 Compiègne CEDEX qui procédera à votre indemnisation.

Quels recours en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle SNCF compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. [rubrique Résoudre un litige](#)).

Dans tous les cas, si vous souhaitez privilégier une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (cf. la fiche relative à la [médiation](#)), vous pouvez saisir :

- ▶ lorsque le litige concerne la SNCF, [le Médiateur de la SNCF](#) ;
- ▶ lorsque le litige concerne un opérateur autre que la SNCF, le [Médiateur Tourisme Voyage \(MTV\)](#). Les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son [site internet](#)).

Textes de référence

[Arrêté du 10 avril 2017](#) relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes

[Règlement \(CE\) n°1371/2007](#)

Liens utiles

[Autorité de la Qualité des Services dans les Transports \(AQST\)](#)

[Voyage - Le guide du voyageur](#)

[Droit européen des passagers](#)

[Les statistiques de ponctualité des transports collectifs](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia