

Voyager en train cet été : rappel des conditions commerciales

CONSOMMATIONPublié vendredi 12 juillet 2024 par [AFOC](#)

© C. Casabianca-REA

Partir en vacances en train plutôt qu'en voiture ou en avion, c'est faire le choix d'un voyage plus vert. En toute hypothèse, l'AFOC rappelle que, depuis l'année dernière (2023), les conditions de remboursement et d'échange des billets de train (TGV, Intercités) ont évolué.

Il est toujours possible d'annuler ou d'échanger sans frais un billet SNCF (TGV, Intercités) mais jusqu'à six jours avant le départ, au lieu de trois jours auparavant. Ces mesures visent à limiter la pratique consistant à réserver plusieurs billets à différentes dates ou heures et à libérer des places dans les trains qui s'affichaient complets alors qu'ils ne l'étaient pas.

À partir de six jours avant le départ, les frais d'échange ou de remboursement sont passés de 15 à 19 euros pour les TGV Inoui domestiques et internationaux (hors TGV Lyria) et de 12 à 15 euros maximum pour les trains Intercités à réservation obligatoire (Bordeaux-Toulouse-Marseille, Paris-Orléans-Limoges-Toulouse, Paris-Clermont-Ferrand).

En revanche, il n'y a pas eu de changement pour les trains Ouigo : les billets, non annulables et non remboursables, peuvent être échangés ou modifiés en ligne, moyennant des frais de 10 euros par trajet et par voyageur, plus la différence tarifaire éventuelle, jusqu'à trente minutes avant le départ du train. À noter : le compostage n'est plus obligatoire. Les personnes qui voyagent avec un billet papier doivent se présenter au chef de bord du train afin de faire valider leur titre.

S'agissant des conditions d'indemnisation en cas de retard, le règlement européen sur les droits et obligations des passagers ferroviaires prévaut.

Il s'applique à tous les services de transport ferroviaire nationaux et internationaux dans l'Union européenne. Si le retard de train est dû à des circonstances exceptionnelles (des situations totalement indépendantes de la volonté de l'entreprise ferroviaire), comme des conditions météorologiques extrêmes ou une personne sur les voies, aucune indemnisation n'est due. Toutefois, ce règlement européen laisse la liberté aux compagnies ferroviaires d'appliquer des conditions plus généreuses. La SNCF a gardé sa politique de remboursement (dite garantie G30).

Ainsi, quelle que soit la raison, pour le retard d'un train Intercités ou d'un TGV Inoui compris entre trente minutes et deux heures, s'applique une indemnisation de 25% du prix du billet. Entre deux heures et trois heures de retard, le remboursement passe à 50% et au-delà de trois heures, c'est 75%. Pour les trains Ouigo, l'indemnisation est égale à 25% du prix d'achat pour un retard compris entre une heure et deux heures et de 50% au-delà de deux heures.

En revanche, pour rappel, aucun dédommagement n'est prévu en cas de retard d'un TER, sauf en cas d'importantes perturbations. Enfin, si vous avez pris un train SNCF sur un parcours international, c'est 25% de remboursement entre trente minutes et deux heures de retard et 50% au-delà de deux heures. Par ailleurs, en cas de suppression d'un train, les compagnies ferroviaires peuvent proposer aux voyageurs de prendre le train d'une autre compagnie pour arriver à leur destination.

Et si aucune solution n'est communiquée au voyageur une heure quarante après l'heure de départ prévu, alors ce dernier peut aussi prendre un bus ou un train d'une compagnie concurrente. Il sera alors remboursé des frais occasionnés, qui doivent « *être raisonnables et appropriés* », précise le règlement européen.

Par ailleurs, concernant les correspondances manquées, si un voyageur achète un billet avec correspondance et en manque une à cause d'un retard ou d'une annulation, le vendeur est tenu de rembourser le montant total du voyage et de verser en plus une indemnisation équivalente à 75% de ce montant.

Enfin, si un retard ou une annulation oblige les voyageurs à payer un hébergement en attendant de monter dans un autre train, les compagnies doivent prendre en charge le coût de la nuitée correspondante et ce jusqu'à trois nuits maximum.

Pour en savoir plus : échange, modification, annulation ou remboursement - voyager en train en Europe : consultez la foire aux questions du Centre européen des consommateurs (CEC).

AFOC

L'Association Force Ouvrière des Consommateurs a été créée par la confédération FO afin d'élargir au domaine très vaste de la consommation son action de défense des intérêts collectifs des salariés.

[#SNCF](#) [#TER](#) [#TGV](#)

Partager cet article :



Sur le même sujet

CORONAVIRUS / COVID19 - PANDÉMIE

Transports : FO revendique un « vrai » déconfinement

Au quatrième jour de la première étape du déconfinement, les images de quais et de rames de métros parfois bondées, où l'on voit des voyageurs dans l'impossibilité de respecter la distanciation physique préconisée pour enrayer la pandémie, continuent de circuler sur les réseaux sociaux.

LES ARTICLES DE L'INFO MILITANTE

Congrès FO cheminots : priorité au développement

Le 23^e congrès des cheminots FO s'est tenu du 20 au 24 septembre à Montricher-Albanne, en Savoie, avec plus de 300 participants, dans une ambiance combative.

SERVICE PUBLIC

Les cheminots mobilisés contre l'ouverture à la concurrence

La Fédération FO des Cheminots appelle à défiler à Paris le 8 février pour le retour à une SNCF une et indivisible, dans le cadre d'un monopole d'État.

ACTUALITÉS

- Communiqués de FO
- Les éditoriaux du secrétaire général
- Les communications des secteurs
- Les articles de L’InFO militante
- Les communiqués des fédérations

FORCE-OUVRIERE.FR

Rechercher sur le site

- Qu’est-ce que FO ?
- Notre organisation
- Adhérer à FO
- Rapports financiers

VOS DROITS

- Les Chiffres utiles
- Votre Fiche de paye
- L’InFO des CSE
- Consommation
- Vos impôts

AGIR

- Nos actions
- Les outils syndicaux
- La WebTV FO
- Entre Militants

NOUS SUIVRE



NOTRE NEWSLETTER

Votre email