



**UFC QUE CHOISIR**

# **GRÈVE DES TRANSPORTS**

**LE DISPOSITIF DE  
REMBOURSEMENT  
DES BILLETS**

---

FÉVRIER 2020

# SOMMAIRE

- La réglementation
- Les différents types de billets
- Les engagements de la SNCF
- Remboursement selon les billets
- Les titres de transport par abonnement
- Dans quel délai faire une réclamation ?
- Les modes de remboursement
- Les frais annexes



# LA RÉGLEMENTATION



## **Règlement européen n°1371/ 2007 qui fixe les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.**

Les articles 16 et 17 prévoient :

"Les voyageurs ont droit au remboursement intégral du prix du billet au tarif auquel il a été acheté.

L'indemnisation relative au coût du billet est réglée dans le mois qui suit la demande d'indemnisation sous forme de bons et/ou autres services si les conditions sont souples (validité/destination) Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

L'indemnisation relative au coût du billet n'est pas grevée de coûts de transactions financières tels que redevances, frais de téléphone, timbres."

## **Le code des transports**

Le code des transports précise à l'article L. 1222-12 que  
« l'utilisateur qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a [...] acheté un titre de transport a droit [...] à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé."

# LA GRÈVE ET SES CONSÉQUENCES

La réforme des retraites a donné lieu à différents mouvements de contestations notamment des perturbations dans les transports opérés par la SNCF.

De nombreux trains ont été annulés et les consommateurs doivent maintenant effectuer des démarches auprès des guichets ou sur le site internet de la SNCF afin d'obtenir le remboursement des billets qu'ils n'ont pas pu utiliser pendant cette période.

**Vous trouverez ci-après les  
modalités de  
remboursement applicables au cas  
par cas.**



# LES DIFFERENTS TYPES DE BILLETS



- **BILLETS OUIGO** : Billet de train nominatif donnant accès au train OUIGO. Ces Billets low cost sont généralement non annulables et non remboursables
- **Billets TER** : Billets pour des voyages sur des Transports Express Régionaux. Ces billets concernent des voyages au sein de régions. C'est la région qui décide le nombre de trains et le prix du billet sur une ligne.
- **Billets TGV/TGV INOUI** : Billets nécessitant une réservation obligatoire des places
- **Billets de TRAIN INTERCITES** : Il s'agit des trains circulant sur le réseau ferroviaire à moyenne distance

Les trains THALYS/EUROSTAR sont des trains internationaux qui sont soumis à des conditions spécifiques.

# LES ENGAGEMENTS DE LA SNCF



## DES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT EXCEPTIONNELLES

Tous les billets de train ne sont pas échangeables ou remboursables.

Cependant la SNCF a garanti **à tous les voyageurs l'échange ou le remboursement** des titres de transports non utilisés pour la période comprise entre le 5 décembre 2019 et le 19 janvier 2020.



Menu



SNCF à votre écoute



Réclamations



Grève du 5 décembre ...

### GRÈVE NATIONALE INTERPROFESSIONNELLE : NOS CONDITIONS D'ÉCHANGE ET DE REMBOURSEMENT

Vous avez acheté des billets de train pour voyager entre le 4 décembre<sup>1</sup> 2019 et le 19 janvier 2020 ? Accédez à nos conditions d'échange et de remboursement pendant la grève nationale interprofessionnelle.



# REMBOURSEMENT SELON LES BILLETS

## LES BILLETS TGV/ TGV INOUI ET INTERCITES :

Les voyageurs peuvent se faire rembourser leur billet sans frais ni surcoût :

Ces conditions s'appliquent :

- **sur tous les tarifs** (y compris les billets non échangeables/non remboursables, les Intercités 100% Éco...)
- **quel que soit votre mode d'achat** en gare, dans une boutique, sur une borne libre-service, via le 3635, sur le site oui.sncf ou l'application ouisncf
- **sur votre voyage retour y compris** si votre aller est impacté par la grève

**La demande de remboursement** s'effectue à l'adresse de réclamation suivante :

Service Relation Client SNCF  
62973 ARRAS Cedex 9  
FRANCE

Ou sur le site internet via le formulaire dédié : [Cliquez ici](#)

## LES BILLETS TER :

Pour les billets digitaux (achetés sur le site TER, l'Assistant SNCF et oui.sncf), le **remboursement des billets est exclusivement en ligne**, via le formulaire de réclamation disponible sur votre site TER rubrique Aide et contacts

- **pour les billets achetés en gare** : échange et remboursement possible en gare.
- **pour les billets achetés en agences de voyages** (hors OUI.sncf) : remboursement sans frais auprès de l'agence de voyages.

## LES BILLETS OUIGO

**Les billets OUIGO** sont remboursés **automatiquement** sans avoir à effectuer une demande préalable. Si vous ne recevez pas de remboursement vous pouvez vous faire rembourser vos billets via le formulaire dédié.

## LES BILLETS THALYS

Pour un remboursement sans frais, rendez-vous auprès de **votre point de vente initial ou via le Contact Center Thalys** pour vos billets achetés sur Internet.

Les coordonnées du Contact Center Thalys en France : +33 1 83 75 49 69.

# LES TITRES DE TRANSPORT PAR ABONNEMENT



## LES ABONNEMENTS TGV

L'abonnement TGV Max de décembre sera réduit de 50 % par une remise sur la facturation du mois de février sans démarche

## L'ABONNEMENT NAVIGO

Pour les voyageurs résidents en Ile de France.

L'abonnement du pass Navigo du mois de décembre sera intégralement remboursé.

Il conviendra d'en faire la demande à jusqu'au 12 mars, sur un site internet dédié.

[mondedommagementnavigo.com](http://mondedommagementnavigo.com)

## LES ABONNEMENTS TER

La SNCF a annoncé le remboursement des abonnements de TER du mois de décembre. Le prélèvement du mois de février sera annulé.

Les utilisateurs de forfaits hebdomadaires et mensuels devront se faire rembourser à compter du 15 janvier sur le site TER de leur région.



# DANS QUEL DÉLAI FAIRE SA RÉCLAMATION



**Jusqu'au 19 janvier et jusqu'à 60 jours** après le départ théorique du train, complétez votre demande via les formulaires SNCF.

**Après le 19 janvier 2020**, des frais d'échange et de remboursement s'appliquent :

- sur tous les tarifs (y compris les billets non échangeables/non remboursables, les Intercités 100% Éco...)
- sur votre voyage retour y compris si votre aller a été impacté par la grève



**NOTEZ** que la réglementation européenne n'impose pas un délai précis pour formuler votre demande de remboursement. et que vous pouvez refuser le remboursement sous forme de bons d'achat.

# LES MODES DE REMBOURSEMENTS



## LES PRATIQUES DE LA SNCF :

Le remboursement se fait automatiquement sous forme de bons d'achat « d'un montant total égal à 100% du total du trajet concerné par la suppression. »

« L'acheteur conserve toutefois la possibilité de contacter ultérieurement le Centre Relation Clients dans un délai de 6 mois à compter de la date du trajet pour demander l'annulation d'un ou plusieurs bons d'achat au profit d'un remboursement par crédit bancaire sur la carte ayant servi au paiement de la réservation. »

## LES ALTERNATIVES AU BON D'ACHAT

### Pour les billets OUIGO

Vous avez été réglé sous forme de bons d'achat, vous avez la possibilité demander le recrédit de votre bon d'achat, rendez-vous sur l'espace "Mes réservations" (uniquement sur le site [www.ouigo.com](http://www.ouigo.com)): Saisissez le numéro de réservation à l'origine de votre bon d'achat et l'adresse e-mail associée.

Il vous suffit ensuite de sélectionner la rubrique " Mes bons d'achat".

Si votre bon est éligible, vous pouvez alors cliquer sur « recrédit bancaire ».

### Pour les billets EUROSTAR

Les voyageurs peuvent effectuer une demande de remboursement pour tous les voyages annulés entre le 5 décembre et le 13 janvier à l'adresse mail suivante :

[https://www.eurostar.com/fr-fr/disruption\\_hubs](https://www.eurostar.com/fr-fr/disruption_hubs)

Ils seront remboursés soit par e voucher soit sur la carte de crédit qui a été utilisée pour la réservation.



**NOTEZ** que la réglementation européenne vous permet de refuser le remboursement sous forme de bons d'achat.

# LES FRAIS ANNEXES



## LA REGLE

La SNCF n'entend pas prendre en charge les frais annexes que les consommateurs ont du supporter du fait des conséquences de la grève des transports. Elle est tenue de rembourser que les préjudices qui sont prévisibles. (article 1150 du code civil)

## QUELQUES SOLUTIONS ?

### 1. Assurance annulation :

Vous pouvez si vous avez souscrit une assurance annulation faire jouer la garantie de cette assurance.

### 2. Forfait touristique :

Votre voyage s'inscrit dans le cadre d'un achat d'un forfait touristique souscrit auprès d'une agence de voyage, rapprochez vous de ce professionnel qui est garant de la bonne exécution de votre séjour.

### 3. Cartes bancaires :

Si vous avez acheté certaines prestations avec votre carte bancaire comme moyen de paiement.

Vérifiez si vous avez la possibilité de vous faire rembourser ces prestations «recredit bancaire ».

**UFC QUE CHOISIR**

---

**DES DIFFICULTÉS POUR  
OBTENIR VOTRE  
REMBOURSEMENT ?**

**PENSEZ A VOUS REFEREZ  
AUX CONDITIONS GÉNÉRALES  
DE LA SNCF QUI PRÉVOIENT  
LE REMBOURSEMENT  
INTÉGRAL POUR CES  
SITUATIONS**

**(version mai 2019  
Volume 5 Annexe 9)**

---

**FEVRIER 2020**