

Auto/train pratique

Acheter vos billets

Pour réserver, vous disposez des moyens suivants :

- Téléphonnez au 3635 (0,34€ TTC/mn) : dites « auto/train » ou tapez « 42 ». Ce service d'information et de vente est accessible tous les jours de 7h à 22h.

Vous pouvez recevoir vos billets gratuitement chez vous en les commandant au moins 4 jours avant votre départ (7 jours si vous résidez à l'étranger) ou les retirer au guichet ou sur une borne libre service jusqu'à la veille de votre départ.

- Rendez-vous aux guichets des gares, dans les boutiques SNCF et les agences de voyages agréées.
- Depuis l'étranger, contactez le service auto/train au (+33) 892 35 35 33, si votre opérateur le permet.

À noter : Vous trouverez également des renseignements sur ce service sur www.voyages-sncf.com/autotrain/



SNCF-CNV/Sylvain Cambon

Précautions avant de partir

N'oubliez pas de prendre avec vous :

- Vos billets véhicule et le cas échéant vos billets voyageur(s), ainsi que vos justificatifs de réduction. Ils seront contrôlés avant l'enregistrement et avant la remise de votre véhicule.
- Votre carte grise et **obligatoirement** le double des clés de votre véhicule.

- Pour le transport véhicule seul
 - un justificatif de domicile ou si c'est une société un extrait Kbis
 - les coordonnées précises de la personne qui réceptionnera le véhicule
 - un pouvoir si vous êtes une société
 - votre carte d'identité

Horaires et jours de dépôt des véhicules

Les gares auto/train ne sont pas ouvertes tous les jours et les heures d'ouverture sont limitées.

Les jours et les heures auxquels vous devez déposer votre véhicule sont indiqués sur votre billet véhicule. Si vous désirez déposer ou récupérer votre voiture à une autre date que celle indiquée sur votre billet,



renseignez-vous impérativement auprès des gares auto/train concernées afin de connaître les particularités locales. Cette facilité n'est pas offerte dans toutes les gares auto/train. Pour vous rendre à la gare auto/train, consultez les plans dans les pages suivantes (p20 à 30).

Responsabilité et assurance

• Responsabilité

En cas de retard

Aucun engagement Horaire Garanti n'est mis en place pour le service auto/train. En conséquence, aucune indemnité ne sera accordée en cas de retard de livraison du véhicule, sauf, dans certains cas, si vous avez souscrit une assurance complémentaire.

En cas de dégât

Après avoir complété et signé un constat avec l'agent SNCF, envoyez les originaux de vos titres de transport (voyageur(s) et véhicule) ainsi que votre éventuel coupon d'assurance à : SNCF Centre de relations clients auto/train1, rue Buddicum 76300 Sotteville-lès-Rouen

Seuls seront indemnisés, dans les limites de responsabilité les dégâts matériels directement imputables au transport par le service auto/train à l'exclusion de tout autre dommage.

La responsabilité de la SNCF pour perte ou avarie est régie par les articles L.133-1, L.133-3, L.133-4 et L.133-6 du code de commerce. Le délai de prescription est d'un an à compter du jour de la livraison prévue ou effective.

En cas de dommages qui lui sont imputables, la SNCF engage sa responsabilité sur la base des indemnisations suivantes :

Auto
Maximum 10 672€* par véhicule avec un montant maximum de 389€ par élément identifiable (pot d'échappement entier, pare-brise, portière complète, toit entier...).
Moto
Maximum 3 812€* par véhicule avec un montant maximum de 389€ par élément identifiable (rétroviseur, carénage, béquille...).
Bagages
La SNCF décline toute responsabilité en cas de perte ou avarie des bagages et effets personnels laissés dans le véhicule ou des accessoires ne faisant pas corps avec celui-ci (auto-radio, GPS, téléphonie, housses...). Veuillez à ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule.

* Tarifs en vigueur au 01/03/08.

• Assurance

Pour une meilleure couverture des risques, la SNCF et l'Européenne d'Assurances proposent une assurance complémentaire à souscrire lors de l'achat de votre billet ou au moment du chargement du véhicule.

Deux niveaux de garantie sont proposés :



Certificat bagages uniquement	6€* par trajet	Capital bagages assuré : 2000€
Certificat bagages + véhicule	15€* par trajet	Capital assuré : 2000€ bagages 2000€ véhicule

* Tarifs en vigueur au 01/03/2008.

Le certificat remis lors de la souscription de l'assurance reprend le détail des conditions d'assurance accordées.

Attention : Si vous faites intervenir votre propre assureur, vous ne pourrez pas vous faire indemniser par la SNCF ou l'Européenne d'Assurances.

Les éventuelles franchises resteront à votre charge.

Récupérer votre véhicule à l'arrivée

Une fois à destination, suivez les panneaux signalétiques pour rejoindre la gare auto/train.

Dans la majorité des cas, vous pouvez facilement vous rendre à pied de la gare voyageurs à la gare auto/train (consultez les plans en pages 20 à 30).

Les heures auxquelles vous pouvez retirer votre véhicule sont indiquées sur votre billet. En dehors de ces heures, renseignez-vous sur les particularités locales.

Dès que vous arriverez à la gare auto/train, vous serez pris en charge par un agent qui vérifiera vos billets véhicule et voyageur(s), puis vous orientera vers votre véhicule. Ensemble, vous contrôlerez que tout est en ordre.

Échanger ou annuler vos billets

Les conditions d'échange et de remboursement dépendent du tarif de votre billet.

Ils s'articulent autour du **jour J du chargement de votre véhicule** à la gare auto/train et de **l'heure H de début de la plage horaire de chargement** (date et heure indiquées sur votre billet).

Tarif Flexi : échange et remboursement gratuits jusqu'à H. Après H, le billet est échangeable, ou remboursable avec une retenue de 25% sur le prix du billet jusqu'à J+ 60.

Tarif de référence : échange et remboursement gratuits jusqu'à J-1 avant midi, puis avec une retenue de 3% avant H. Après H : billet non échangeable et non remboursable.

Tarifs aller/retour : échange et remboursement gratuits avant J-7, puis avec une retenue de 3% sur le prix du billet entre J-7 et J-1 avant midi et de 50% avant H. Après H : billet non échangeable et non remboursable.

Tarif par achat anticipé ou tarif « **Jour Or** » : échange et remboursement avec une retenue de 3% sur le prix du billet avant J-7, puis de 50% avant H. Après H : billet non échangeable et non remboursable.

Tarif Prem's : billet non échangeable et non remboursable.

Pour plus d'informations, veuillez vous renseigner dans les points de vente SNCF

Contactez le Service clients

Vous pouvez écrire au Service clients auto/train à l'adresse suivante :
Service relations clients
SNCF 62973 ARRAS CEDEX 09