

## Comment réserver ?

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF ou composez le 36 35 (0,34€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur).

## À quel tarif ?

La réservation est effectuée sans frais de dossier. Vous réglez directement l'hôtel, et selon le tarif, soit lors de votre réservation, soit à l'hôtel. Avec l'offre prépayée, vous bénéficiez du tarif le plus avantageux. Avec l'offre souple, vous pouvez annuler ou modifier votre séjour sans frais jusqu'au jour de votre arrivée entre 12h et 19h selon l'hôtel réservé Sofitel,

Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, Ibis, et all seasons.

## TGVAIR

Poitiers-San Francisco avec une seule réservation, plutôt tentant, non ? Avec le service tgvair, vous combinez votre vol international au départ ou à destination de Roissy-CDG ou d'Orly avec un voyage TGV sur un seul billet. Cette offre est accessible exclusivement auprès des agences de voyages et des compagnies aériennes partenaires. Pour tout renseignement, connectez-vous sur le site [tgv.com](http://tgv.com).

# VOYAGEURS PROFESSIONNELS

**Votre temps est précieux et vous souhaitez voyager dans les meilleures conditions de confort, tout en bénéficiant de tarifs adaptés... TGV a conçu une offre spécialement pour vous.**



© SNCF - William Daniels



© SNCF Médiathèque - Philippe FRAYSSEIX

Facilité d'échange et de remboursement	52
Points de contact dédiés	54
Services Pro de porte à porte	56
Pro Première	58
Des tarifs sur mesure	59
Programme de fidélité	60
Les prix sur 50 relations	62

# FACILITÉ D'ÉCHANGE ET DE REMBOURSEMENT

Parce que vous n'êtes jamais à l'abri d'une réunion qui s'éternise ou d'un rendez-vous annulé au dernier moment, TGV propose aux voyageurs professionnels des conditions d'échange adaptées aux imprévus.

## L'ÉCHANGE DE VOTRE BILLET SANS FRAIS, PAR TÉLÉPHONE, JUSQU'À 30 MIN APRÈS LE DÉPART

Echangez gratuitement votre réservation à distance, par téléphone via la Ligne Express Pro au 36 35<sup>(1)</sup> ou au 0 892 35 35 01<sup>(1)</sup> si vous êtes client d'une agence de voyages agréée, et ce jusqu'à 30 minutes après l'heure de départ de votre train, pour un autre train du jour vers la même destination. Avec votre téléphone connecté à internet, vous pouvez également échanger vos e-billets Pro 1<sup>ère</sup>

et vos réservations Forfait sur le site mobile [tgv-pro.mobi](http://tgv-pro.mobi)<sup>(2)</sup>.

## L'ÉCHANGE DE VOTRE BILLET SANS FRAIS JUSQU'À 2H APRÈS LE DÉPART<sup>(3)</sup>, DANS LA LOCALITE DE DÉPART

Jusqu'à 2 heures après l'heure de départ de votre train, vous pourrez encore échanger votre billet Pro pour un autre train du jour, vers la même destination, dans la localité de départ : en gares et boutiques SNCF, sur les Bornes Libre Service ou les Bornes Express Pro.

## BON À SAVOIR

Afin de vous offrir toujours plus de flexibilité le jour du départ, **et après échange<sup>(4)</sup> de votre billet Pro<sup>(5)</sup>**, vous pouvez désormais emprunter n'importe quel train de la journée à votre convenance même si ce dernier est complet ! Pour cela il vous suffit de contacter la Ligne Express Pro ou de vous rendre en gare ou boutique SNCF le jour du départ de votre train<sup>(4)</sup>, ou de vous connecter depuis votre mobile<sup>(1)</sup> sur le site [tgv-pro.mobi](http://tgv-pro.mobi)<sup>(2)</sup>. ATTENTION : Si votre billet ne correspond pas au train emprunté, vous serez régularisé et vous devrez vous acquitter d'un supplément lors du contrôle.

(1) 0,34 € TTC/min hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(2) Service réservé aux e-billet Pro 1<sup>ère</sup> et réservations Forfait.

(3) Attention, passé ce délai votre billet ne sera plus échangeable.

(4) Dans le respect de conditions d'après vente du tarif Pro.

(5) TGV Pro 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe, Fréquence 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe, Grand Voyageur Le Club, hors tarifs Prem's.

## LE REMBOURSEMENT INTÉGRAL DE VOTRE BILLET JUSQU'À 2H APRÈS LE DÉPART<sup>(1)</sup>, DANS LA LOCALITE DE DÉPART

Finalement vous ne prenez plus le train ? Votre billet est remboursable intégralement dans les deux heures qui suivent l'heure de départ de votre train, dans les gares et boutiques SNCF de la localité de départ.

Si vous êtes client d'une agence de voyages agréée, vos billets doivent être annulés dans les gares ou boutiques SNCF de la

localité de départ dans un délai maximum de 2h après le départ de votre train. Vous obtiendrez ensuite le remboursement auprès de votre agence émettrice.

## LE BILLET ÉLECTRONIQUE

Disponible exclusivement en agence de voyages agréées, il doit être retiré sur les Bornes Libre Service ou sur les Bornes Express Pro, avant le départ de votre train. Avant retrait, l'échange est illimité sur ces bornes, auprès de votre agence ou au 0892 35 35 01<sup>(2)</sup>

## L'AVANTAGE « E-BILLET »

Gagnez du temps avec le e-billet !

Une fois votre réservation effectuée, vous recevez par mail une confirmation e-billet nominative et inaccessibile, qui contient tous les éléments de votre voyage. Imprimez-la où vous le souhaitez (chez vous, en gare...) et autant de fois que vous le voulez jusqu'au départ du train !

Un SMS de rappel<sup>(3)</sup> reprenant les informations essentielles du voyage vous sera adressé la veille de votre départ. Si vous possédez une carte Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club compatible ticketless, votre réservation sera chargée directement dans votre carte et un mémo voyage vous sera envoyé par email. Si vous voyagez en Pro 1<sup>ère</sup> le site mobile [tgv-pro.mobi](http://tgv-pro.mobi) vous permet d'échanger votre réservation e-billet en quelques clics. Et vous pouvez bien sûr toujours échanger ou annuler votre e-billet, 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>nde</sup> classe, dans votre point de vente habituel. Pas besoin de composer le e-billet, lors du contrôle présentez simplement votre confirmation e-billet, accompagnée d'une pièce d'identité, d'un justificatif de réduction éventuel et de votre carte de fidélité le cas échéant.

(1) Attention, passé ce délai votre billet ne sera plus remboursable.

(2) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(3) Service réservé aux tarifs Pro, sous réserve de communication du n° de téléphone.

# POINTS DE CONTACT DÉDIÉS

**Parce que vous n'avez pas de temps à perdre pour réserver votre billet, l'offre TGV Pro multiplie les moyens pratiques, rapides... et faciles !**

## LIGNE EXPRESS PRO

Pour réserver ou échanger vos billets auprès de nos conseillers, composez simplement le 36 35<sup>(1)</sup> et dites « pro ». Ce service est disponible tous les jours de 7 h à 22 h. Pour les clients d'agences de voyages, composez le 0 892 35 35 01<sup>(1)</sup> pour les échanges et les annulations.

## GUICHETS EXPRESS PRO

Réservés uniquement aux détenteurs de billets TGV Pro, les Guichets Express Pro sont à votre disposition dans dix grandes gares :

- Paris Montparnasse ;
- Paris Gare-de-Lyon (salle Méditerranée) ;
- Paris Est (hall Alsace) ;
- Bordeaux Saint-Jean ;
- Lyon Part-Dieu ;
- Marseille Saint-Charles ;
- Montpellier Saint-Roch ;
- Nantes ;
- Rennes ;
- Strasbourg.

Ces guichets sont ouverts du lundi au vendredi hors jours fériés, vacances de Noël et d'été, dès 6 h.

Retrouvez tous les renseignements sur [tgv.com](http://tgv.com)

## BORNES EXPRESS PRO

Présentes dans plus de trente gares et facilement repérables, les Bornes Express Pro sont situées en bout de quai ou près des espaces de vente. Vous pouvez y retirer votre billet électronique du jour acheté en agence de voyages agréée.

De plus, et quel que soit votre canal d'achat initial, vous pourrez échanger votre billet en moins d'une minute pour le prochain train au départ sur le même trajet.

## CLIQUEZ, VOUS ÊTES INFORMÉ !

Connectez-vous sur [tgv.com](http://tgv.com), rubrique « Services Pro ». Vous y retrouverez les caractéristiques de l'offre Pro et pourrez réserver directement vos services exclusifs.

## ACCUEIL TGV PRO

- Paris Montparnasse.
- Paris Gare-de-Lyon (salle Méditerranée).
- Paris Est (hall Alsace).
- Bordeaux Saint-Jean.
- Lyon Part-Dieu.
- Marseille Saint-Charles.
- Montpellier Saint-Roch.
- Nantes.
- Rennes.
- Strasbourg.
- Metz.
- Nancy.

Dans toutes ces gares, du lundi au vendredi, le personnel d'accueil vous informe sur votre voyage, les services à bord de TGV et à l'arrivée en gare.



© SNCF

## SALONS GRAND VOYAGEUR

Accès Wifi gratuit, diffusion de France 24 sur écran TV, possibilité d'échange et de retrait de billet par l'hôtesse, fax et copieur, presse à disposition, boissons<sup>(1)</sup>. Retrouvez, du lundi au vendredi (hors jours fériés), les salons Grand Voyageur dans onze grandes gares :

- Bordeaux de 6h30 à 20h30 ;
- Lyon Part-Dieu de 5 h 40 à 20 h 15 ;
- Lille-Flandres de 7 h à 21 h ;
- Marseille Saint-Charles de 6 h à 20 h 30 ;
- Nantes de 5 h 30 à 20 h ;
- Paris Montparnasse de 6 h 15 à 20 h ;
- Paris Est de 6 h à 20 h ;
- Paris Gare-de-Lyon de 6 h 30 à 20 h ;
- Paris Nord de 7 h à 21 h ;
- Rennes de 5h45 à 20h30 ;
- Strasbourg de 6 h à 20 h 15.

et une salle d'attente Grand Voyageur à Lille Europe ouverte de 6 h à 20h30.

(1) 0,34€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur

(1) Certains services sont payants et soumis à conditions.

# SERVICES PRO DE PORTE À PORTE

**Parking, taxi à l'arrivée, moto avec chauffeur :  
TGV vous accompagne pour faciliter vos déplacements  
professionnels jusqu'à votre destination finale.**

## UNE PLACE DE PARKING PRÈS DE LA GARE<sup>(1)</sup>

Avec Résa Parking Pro et notre partenaire Effia, vous disposez d'une place près de la gare.

### ➤ Avec l'offre Premium

proposée aux clients TGV Pro 1<sup>ère</sup>, l'accueil est personnalisé. Votre place est située à proximité des quais et du bureau d'accueil du parking.

### ➤ Avec l'offre Classique

destinée aux clients TGV Pro 2<sup>nde</sup>, vous profitez d'une entrée automatisée et d'un accès libre à une place.

### 📍 Comment réserver ?

Pour tout renseignement et réservation, connectez-vous sur [tgv.com](http://tgv.com), [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com) ou rendez-vous dans les agences de voyages agréées.

## UN TAXI RÉSERVÉ<sup>(1)</sup>

Avec notre partenaire G7, votre appel est prioritaire et la réservation de votre taxi est gratuite sauf en Île-de-France aux heures de pointe (5 €<sup>(2)</sup>). Pour réserver facilement votre véhicule, appelez le 0 892 705 007 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur) 24h/24 ou cliquez sur [tgv.com](http://tgv.com) au plus tard 1 h avant la course, au départ de l'Île-de-France.



© SNCF - Patrick Curnet.



© SNCF.

## UNE MOTO AVEC CHAUFFEUR<sup>(1)</sup>

Finis les embouteillages grâce au service Moto avec chauffeur<sup>(3)</sup>!

Notre partenaire Citybird vous prête un casque, des gants, une veste et vous dépose rapidement. Si vous voyagez avec un billet TGV Pro 1<sup>ère</sup>, vous êtes accueilli dès votre arrivée sur le quai et vous bénéficiez en plus de 5 € de réduction sur le tarif public.

Vous avez 20 minutes de retard ou plus ? Le chauffeur vous offrira les 20 premières minutes de course.

### 📍 Comment réserver ?

Pour obtenir plus de renseignements et réserver, cliquez sur [tgv.com](http://tgv.com) ou composez le 0 826 100 100 (0,15 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur). Ce service fonctionne du lundi au samedi de 7 h à 22 h et le dimanche de 16 h à 20 h.

## UNE VOITURE OU UN HÔTEL ?

Une voiture de location ou un hôtel à l'arrivée ? Reportez-vous aux services Voiture p. 46 et services Train+ p. 49.

(1) Offres payantes, soumises à conditions, dont certaines ne sont proposées que sur une sélection de gares et/ou uniquement du lundi au vendredi. Renseignements sur les sites Internet de nos partenaires.

(2) Prix au 03/01/2012.

(3) Exclusivement pour des trajets en région parisienne au départ ou à destination des gares TGV parisiennes.

# PRO 1<sup>ÈRE</sup>

**Avec l'offre Pro 1<sup>ère</sup>, tout a été pensé pour que vous puissiez vous concentrer, travailler efficacement et voyager en toute tranquillité.**

## DES ESPACES DÉDIÉS À BORD

Avec votre billet TGV Pro 1<sup>ère</sup>, vous profitez d'un placement vous garantissant de voyager prioritairement avec d'autres professionnels. Le confort et le calme nécessaires à votre concentration seront ainsi au rendez-vous. Sièges plus larges et plus espacés, prises de courant à votre place dans la plupart des rames TGV, espaces prévus pour vos bagages à proximité de votre place : la 1<sup>ère</sup> classe présente les meilleurs arguments pour votre confort de voyage. Si vous souhaitez être au calme, optez pour un siège «solo» et si vous préférez discuter avec vos collaborateurs, réservez un «Club 4». Un véritable espace de travail vous attend !

## RESTAURATION À LA PLACE<sup>(1)</sup>

Petit-déjeuner, déjeuner ou dîner... En 1<sup>ère</sup> classe, profitez d'une pause pour vous restaurer sans quitter votre place. Menus gourmands et équilibrés vous sont proposés du lundi au vendredi aux heures des repas sur 7 relations TGV<sup>(2)(3)</sup>.

Pour plus de renseignements, connectez-vous sur le site [tgv.com](http://tgv.com)

## UN TAXI À L'ARRIVÉE ?

Le chef de bord vous proposera de réserver un taxi directement dans le TGV. Résa Taxi Pro est un service de réservation gratuit (dans la limite des taxis disponibles) valable sur la plupart des trains à l'arrivée ou au départ de Paris. Vous ne vous acquittez que du prix de la course comprenant les frais d'approche du taxi.

## ET EN ATTENDANT VOTRE TRAIN...

Profitez des salons Grand Voyageur : accès Wi-Fi gratuit, presse, boissons<sup>(4)</sup>... Retrouvez les salons Grand Voyageur p. 55.

## BON À SAVOIR

L'Espace Pro Première est proposé sur une sélection de trains circulant sur 7 relations TGV<sup>(3)</sup>. Profitez d'un espace dédié aux clients Pro 1<sup>ère</sup>, et bénéficiez d'un accueil privilégié avec une collation et une sélection de magazines offertes à votre place. Cet espace est accessible sans supplément de prix et sous réserve de place disponible.

(1) Service payant, non disponible les jours fériés et pendant les vacances de Noël et d'été.

(2) En semaine, aux heures de repas, hors jours fériés et vacances de Noël et d'été.

(3) Paris <-> Strasbourg, Lyon, Marseille, Montpellier, Bordeaux, Nantes et Rennes.

(4) Certains services sont payants et soumis à conditions.

(5) Hors prestations supplémentaires payantes.

(6) Parcours déterminé ou ensemble des lignes SNCF hors Île-de-France.

# DES TARIFS SUR MESURE

**Un voyage par mois, par semaine, une à deux fois par an... Quels que soient vos besoins, TGV Pro vous propose des tarifs adaptés avec en plus une véritable souplesse et des services exclusifs.**

## VOUS VOYAGEZ OCCASIONNELLEMENT

Si vous faites moins de deux allers-retours par mois, optez pour le tarif TGV Pro 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>nde</sup>. Il vous offre la possibilité d'échanger ou de vous faire rembourser gratuitement vos billets sous certaines conditions.

## VOUS VOYAGEZ TRÈS RÉGULIÈREMENT

**Avec l'abonnement Forfait :**

- Vous voyagez de façon illimitée sur un trajet précis (forfait hebdomadaire ou mensuel) ou sur l'ensemble des lignes SNCF hors trajets Île-de-France (forfait mensuel) et vous ne payez que la réservation de chaque trajet.
- Votre abonnement se compose d'une carte nominative valable trois ans et du forfait dont le prix varie

en fonction de sa durée de validité (hebdomadaire ou mensuel), du trajet, de la classe choisie et de l'ancienneté de votre abonnement.

## VOUS VOYAGEZ AU MOINS DEUX FOIS PAR MOIS

Pour vous, mieux vaut souscrire un abonnement Fréquence (disponible en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe). Il permet de bénéficier de 50% de réduction garantis sur les tarifs TGV Pro 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup><sup>(5)</sup> et d'accéder à l'ensemble des services inclus dans les tarifs TGV Pro selon le confort choisi. Cet abonnement se compose d'une carte nominative valable trois ans et du coupon Fréquence dont le prix varie selon la durée de validité (3, 6 ou 12 mois), le trajet<sup>(6)</sup> et la classe choisie.

## TARIF GROUPE ENTREPRISES

Vous souhaitez réaliser un voyage d'affaires en groupe, un séminaire... ? Découvrez l'offre tourisme d'affaires. Vous pourrez personnaliser votre voyage (accueil, restauration, animation...) et profiter de l'expertise d'une équipe spécialisée pour l'organisation «clé en mains» de la totalité de votre projet. Pour en savoir plus, contactez les conseillers de vente Groupes au 0 810 879 479 (prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de votre opérateur) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

# PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

**Parce que la fidélité, ça compte, le programme Grand Voyageur vous offre des services exclusifs et des points de fidélité à échanger contre des billets ou d'autres cadeaux.**

## COMMENT ADHÉRER AU PROGRAMME ?

Pour commander votre Carte Grand Voyageur, rien de plus simple ! Rendez-vous dans les gares, boutiques SNCF, agences de voyages agréées, sur le site [grandvoyageur-sncf.com](http://grandvoyageur-sncf.com) ou téléphonez au 3635 (0,34€ TTC/min hors surcoût éventuel de votre opérateur).

La Carte Grand Voyageur coûte 30€. Elle est valable trois ans<sup>(1)</sup>.

## LES AVANTAGES DE LA CARTE

### Des billets « primes »

Destiné aux voyageurs réguliers, le programme Grand Voyageur vous permet de cumuler des S'Miles à chaque voyage<sup>(2)</sup>.

Vous pouvez également cumuler des S'Miles plus

rapidement en la présentant lors de vos achats chez nos partenaires.

Vous pourrez ensuite convertir vos S'Miles en billets de train en France et en Europe<sup>(3)</sup> ou en cadeaux.

### Compatibilité avec le service e-billet.

Les Cartes Grand Voyageur et Grand Voyageur Le Club comportant un code barre au dos de la carte sont compatibles e-billet. Ces cartes vous permettent de voyager encore plus librement : plus besoin de retirer un billet et de le composer. Il vous suffit de présenter votre carte au chef de bord lors du contrôle. (cf p. 41)



© SNCF - Patrick Currel

### Des services dédiés

#### Les salons Grand Voyageur<sup>(4)</sup>

vous accueillent dans les gares TGV parisiennes comme dans les gares de Bordeaux Saint-Jean, Lille Flandres, Lyon Part-Dieu, Marseille Saint-Charles, Nantes, Strasbourg et Rennes. Tout est prévu pour rendre votre attente agréable : point d'accueil et d'échange de billets, connexion Internet via Wi-Fi, fax et photocopieur, machine à café. Une sélection de journaux et de magazines vous est également proposée<sup>(5)</sup>.

#### Un point de contact unique, par téléphone, courrier ou e-mail

Pour toutes les demandes relatives à votre programme de fidélité Grand Voyageur (commande de billets Primes, consultation de vos relevés de S'Miles, mise à jour de vos coordonnées...) ou à votre voyage (réservation et échange de vos billets, information horaires et trafic ...).

➤ Internet : [www.grandvoyageur-sncf.com](http://www.grandvoyageur-sncf.com)

➤ Ligne téléphonique dédiée : 0 892 330 330 (0,34 € TTC/min hors surcoût éventuel de votre opérateur) du lundi au vendredi de 8h à 19h

➤ Courrier : SNCF – Grand voyageur Contact - TSA 46303 95905 CERGY PONTOISE Cedex 9

#### Un site Internet dédié : [www.grandvoyageur-sncf.com](http://www.grandvoyageur-sncf.com)

Pour consulter votre solde de S'Miles, vos relevés de S'Miles, l'actualité du programme, commander vos billets primes<sup>(3)</sup> et nous contacter en toute simplicité.

#### Des avantages et réductions chez nos partenaires

(Avis, Accor, taxi G7).

En savoir plus sur [www.grandvoyageur-sncf.com](http://www.grandvoyageur-sncf.com).

## BIENTOT DU NOUVEAU !

Le programme de fidélité SNCF va prochainement évoluer.

Plus d'informations sur [grandvoyageur-sncf.com](http://grandvoyageur-sncf.com).

(1) Prix au 03/01/2012, sous réserve de modification du Programme Grand Voyageur.

(2) Sur les tarifs donnant droit au cumul de S'Miles et d'un montant supérieur à 9€.

(3) Conditions d'obtention et de transformation des S'Miles disponibles sur le site [grandvoyageur-sncf.com](http://grandvoyageur-sncf.com).

(4) La Carte Grand Voyageur donne aussi accès, au salon Thalys de Bruxelles et aux salons Deutsche Bahn de Stuttgart et Francfort. Certains services sont payants et soumis à conditions.

(5) Certains services sont payants et soumis à conditions.