



Le guide du voyageur



L'engagement Horaire Garanti

Lorsque votre train Grandes Lignes arrive à destination au moins 30 minutes après l'heure prévue (pour un parcours Grandes Lignes d'au moins 100 km) et lorsque ce retard lui est imputable*, la SNCF s'engage, à titre commercial, à vous offrir une compensation sous forme de Bons Voyage.

Le retard s'estime toujours à l'arrivée, à destination finale.

La compensation représente un tiers du prix de votre billet. Son montant ne peut être inférieur à 4,60 €.

Pour obtenir cette compensation, il vous suffit de compléter l'enveloppe "régularité" (qui vous a été remise à la descente du train), d'y insérer l'original de votre billet et éventuellement le bulletin de retard remis avec l'enveloppe "régularité" (pour les Corail sans réservation). **Puis, postez l'enveloppe, dispensée d'affranchissement, sans joindre de courrier, au plus tard 45 jours après la date du voyage.**

Si l'enveloppe "régularité" ne vous a pas été remise à l'arrivée, alors que l'engagement Horaire Garanti est applicable, adressez vos billets au Centre Régularité SNCF de Toulouse :
Centre Régularité SNCF 31503 Toulouse cedex 9

Si vous voyagez avec un tarif aller-retour obligatoire (Carte Escapades, Découverte Séjour, Congé annuel...), adressez votre demande de compensation après avoir effectué le trajet de retour.

Si vous êtes un abonné Forfait, vos réservations et/ou vos bulletins de retard doivent être envoyés à la fin de validité de votre Forfait, accompagnés de l'original ou d'une photocopie du Forfait mensuel ou hebdomadaire.

Si vous avez pris un train Grandes Lignes différent de celui pour lequel vous avez réservé, envoyez-nous votre billet en indiquant au dos de l'enveloppe "régularité" l'heure de départ ou le numéro du train que vous avez réellement emprunté. Ce billet doit avoir été préalablement visé par le contrôleur qui vous a replacé dans le nouveau train.

* L'engagement n'est pas applicable lorsque le retard a pour origine une cause extérieure à la SNCF (acte caractérisé de malveillance, manifestation de personnes, survenance d'un obstacle sur la voie...).

Dans certains cas de perturbation importante du trafic ou de perturbation de longue durée, quelle qu'en soit la cause, la SNCF peut suspendre l'application de cet engagement :

- si l'incident arrive avant 16h, la suspension prendra effet le lendemain à partir de 5h ;
- si l'incident arrive après 16h, la suspension prendra effet le surlendemain à partir de 5h.

Bien entendu, le service Relations clients SNCF demeure compétent pour traiter toute réclamation liée à votre voyage en train.

Certaines relations internationales (Eurostar, Thalys, TGV Lyria, Artésia, Elipsos,...) sont soumises à d'autres règles de compensation.