



Le guide du voyageur



Remboursement

Où vous faire rembourser ?

- ▶ Si votre billet a été acheté en gare, en boutique SNCF, à une billetterie automatique, sur Internet, par Minitel ou au **36 35** (0,34€TTC/mn) : le remboursement s'effectue au **guichet en gare ou dans une boutique SNCF**.
- ▶ Si vous avez acheté votre billet en agence de voyages agréée : **adressez-vous à l'agence qui a émis votre billet**.

Important : si vous ne vous rendez pas à votre agence émettrice avant le départ du train, vous pouvez remettre à disposition les places réservées au guichet en gare. Quel que soit votre mode d'achat et/ou votre point de vente d'origine, vous pouvez aussi remettre vos places à disposition auprès du **36 35** (0,34€TTC/min) dites "*annuler*" ou tapez 33 ou sur le site voyages-sncf.com et bénéficier des conditions d'après-vente "avant départ" de votre tarif pendant les 60 jours qui suivent la date pour laquelle vous aviez réservé.

Modalités de remboursement

- ▶ Votre billet ne doit pas avoir été composté.
- ▶ Seuls les billets d'un montant supérieur à 4,50 € sont remboursables.
- ▶ Pour les billets réglés par chèques ou réglés en espèces pour un montant supérieur ou égal à 150 € réglés en espèces, vous serez remboursé par virement bancaire. N'oubliez pas de vous munir d'un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal. Pour les titres réglés par carte bancaire, vous serez remboursé par crédit-carte sur présentation de votre carte bancaire.
- ▶ Les billets réglés en "Bon-Voyage" ou par Chèques Vacances sont remboursés en "Bon-Voyage".

Si, en même temps que l'achat de votre billet non échangeable et non remboursable, vous avez souscrit une assurance trains sur le site www.voyages-sncf.com, le remboursement éventuel de vos billets ne sera jamais effectué par la SNCF, mais par l'assureur Elvia sur le site www.voyages-sncf.com ou directement en ligne <https://e.elvia-online.com/bpds/index.jsp>. Pensez à conserver vos billet et tous les justificatifs, ils vous seront demandés par Elvia !

Remboursement d'un billet avec réservation

À quelles conditions ?

▶ Sans retenue :

avant le départ du train*.

▶ Avec 50% de retenue⁽¹⁾ :

après le départ du train, pour les billets tarif normal, Abonnements et Pass' Entreprise, jusqu'à 60 jours après la date de réservation.

▶ Aucun remboursement

dans tous les autres cas.

Remarque : Le remboursement des billets comportant la mention "EMIS APRES DEP**" n'est possible, avec une retenue de 50%, que pour les tarifs remboursables après départ (tarif normal, Abonnements et Pass' Entreprise). Pour tous les autres tarifs, le nouveau billet émis n'est pas remboursable.

Remboursement d'un billet sans réservation

À quelles conditions ?

- ▶ **Avec 10% de retenue⁽¹⁾** : du jour de l'achat jusqu'à la fin de la période d'utilisation indiquée sur votre billet, ou selon les conditions indiquées sur le titre.

Certains billets sont soumis à des **conditions particulières** : Découverte Séjour, Prem's, Offres Dernière Minute, Billet Imprimé®, Forfait JVS, Congé Annuel, Groupes, par exemple, ou à des règles spécifiques : tarifs régionaux ou titres internationaux. Renseignez-vous dans nos points de vente. Dans tous les cas, vous devez pouvoir **présenter tous vos titres de transport**.

Pour les groupes

L'annulation partielle ou totale du voyage entraîne des frais d'annulation.

- ▶ Pour tout désistement supérieur à 10% du nombre de places commandées, effectué entre 60 et 30 jours avant le départ, le montant du versement préalable est conservé, à titre de dédit, pour la totalité des places annulées.

La retenue qui s'applique sur le montant total des places annulées s'élève à :

- ▶ 10% du montant des places annulées de 29 jours jusqu'à 2 jours avant le départ.
- ▶ l'intégralité du montant du billet à partir de la veille du départ (ce jour inclus).

Pour le tarif Promenade d'Enfants, se renseigner au bureau d'émission.

* Sous réserve des conditions spécifiques d'après-vente associées à votre tarif ou au billet. 1 jour

**Billets délivrés à la suite d'un échange effectué dans l'heure qui suit le départ du train initialement prévu.

Les billets perdus ou volés ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement ou d'un duplicata.

(1) La retenue est calculée sur le prix du trajet initial.