Les tarifs voyageurs

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SNCF VOYAGEURS

VO0131-16092026-01V

LES TARIFS SNCF VOYAGEURS VO 0131

Annule et remplace l'édition du 15 juin 1989 de la notice générale CL 6 D0 nº 1/VO 0131

Rééditions

- Volume V1 à V7 septembre 2021
- Volume V1 à V7 octobre 2021
- Volume V1 à V7 novembre 2021
- Volume V1 à V7 décembre 2021
- Volume V1 à V7 janvier 2022
- Volume V1 à V7 février 2022
- Volume V1 à V7 mars 2022
- Volume V1 à V7 avril 2022
- Volume V1 à V7 mai 2022
- Volume V1 à V7 juin 2022
- Volume V1 à V7 juillet 2022
- Volume V1 à V7 septembre 2022
- Volume V1 à V7 octobre 2022
- Volume V1 à V7 novembre 2022
- Volume V1 à V7 décembre 2022
- Volume V1 à V7 janvier 2023
- Volume V1 à V7 février 2023
- Volume V1 à V7 mars 2023
- Volume V1 à V7 juin 2023
- Volume V1 à V7 juillet 2023
- Volume V1 à V7 août 2023
- Volume V1 à V7 octobre 2023
- Volume V1 à V7 novembre 2023
- Volume V1 à V7 décembre 2023
- Volume V1 à V7 janvier 2024
- Volume V1 à V7 février 2024
- Volume V1 à V7 mars 2024
- Volume V1 à V7 avril 2024
- Volume V1 à V7 mai 2024
- Volume V1 à V7 juin 2024
- Volume V1 à V7 juillet 2024
- Volume V1 à V7 septembre 2024
- Volume V1 à V7 octobre 2024
- Volume V1 à V7 décembre 2024
- Volume V1 à V7 janvier 2025
- Volume V1 à V7 mars 2025
- Volume V1 à V7 novembre 2025
- Volume V1 à V7 janvier 2026
- Volume V1 à V7 mai 2026
- Volume V1 à V7 septembre 2026

Table des matières

VOLUME 1 - DISPOSITIONS GENERALES 7

1. OBJET DES TARIFS VOYAGEURS 7
2. TARIFICATIONS REGIONALES ET SERVICES DE TRANSPORTS ORGANISES PAR ILE-DE-FRANCE MOBILITES 7
2.1. TARIFICATIONS REGIONALES 7
2.2. SERVICES ILE DE FRANCE MOBILITES 8
3. SERVICES DE TRANSPORTS INTERNATIONAUX 8
4. CONTRAT DE TRANSPORT ET BILLET DIRECT 9
5. TITRE DE TRANSPORT ET VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT 11
5.1. E-BILLET 11
5.2. BILLET PAPIER IATA, PAPIER FORMAT FACTURETTE CARTE BANCAIRE OU PAPIER ISO 13
5.3. BILLET DIGITAL TER 13
5.4. SUPPORT BILLETTIQUE TER 13
5.5. VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT 13
5.6. CONTROLE DES DROITS TARIFAIRES A L'ACHAT DES BILLETS A TARIF REDUIT 14
6. ACHAT, ECHANGE ET REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT 15
6.1. ACHAT 15
6.2. CONDITIONS GENERALES DE L'ECHANGE DES TITRES DE TRANSPORT 17
6.3. REMBOURSEMENT 18
6.4. BONS D'ACHAT 21
6.5. DROIT DE RETRACTATION 22
7. ACCES AU QUAI ET AU TRAIN 22
7.1. VALIDATION DU BILLET PAPIER IATA ET DU BILLET PAPIER ISO 22
7.2. CONDITIONS D'ACCES AU TRAIN 23
7.3. DISPOSITIFS SPECIFIQUES D'EMBARQUEMENT 24
8. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET REGULARISATION 26
8.1. CONTROLE DES TITRES 26
8.2. REGULARISATION DU VOYAGEUR EN SITUATION IRREGULIERE 27
8.3. REGULARISATION DU VOYAGEUR A TITRE COMMERCIAL AUX CONDITIONS DU BAREME DE BORD ET DU BAREME EXCEPTIONNEL 29
8.4. MODALITES DE PAIEMENT 32
9. CONSEQUENCES POUR LES CLIENTS DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE D'UN PRODUIT, SERVICE, TITRE DE TRANSPORT OU D'UN COMPORTEMENT DE NATURE A PORTER ATTEINTE A SNCF VOYAGEURS ET/OU SES CLIENTS 33
10. BAGAGES, VELOS ET AUTRES ENGINS DE DEPLACEMENT 34
10.1. ACCEPTATION DES BAGAGES A BORD 34
10.2. ACCEPTATION DES VELOS A BORD 36
10.3. BAGAGES ET ENGINS DE DEPLACEMENT INTERDITS A BORD 37
10.4. RESPONSABILITE 38
11. OBJETS TROUVES 39
12. RECLAMATION ET MEDIATION 39
12.1. RECLAMATION 39
12.2. MEDIATION 40
13. COMPENSATION DES RETARDS 41
13.1. COMPENSATION DES RETARDS SUR UN PARCOURS EN FRANCE (HORS BILLET DIRECT) 41
13.2. COMPENSATION DES RETARDS POUR LES TGV INTERNATIONAUX (HORS BILLET DIRECT) 41
13.3. COMPENSATION EN CAS DE RETARD POUR UN VOYAGE EN CORRESPONDANCE AVEC UN BILLET DIRECT 42

14. GARANTIE VOYAGE **43**
14.1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA GARANTIE VOYAGE ™ 43
14.2. GARANTIE INFORMATION 43
14.3. GARANTIE ASSISTANCE 44
14.4. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT 45
14.5. GARANTIE G30 46
14.6. GARANTIE RECLAMATION 48

VOLUME 2 – CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 50

1. DISPOSITIONS GENERALES **50**
1.1. RESPONSABLE DE TRAITEMENT 50
1.2. FINALITES ET BASES LEGALES DE TRAITEMENT 50
1.3. CATEGORIES DE DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES 52
1.4. DUREES DE CONSERVATION 55
1.5. DESTINATAIRES ET TRANSFERTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 57
1.6. TRAITEMENTS AUTOMATISES ET SYSTEMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 58
1.7. ENGAGEMENTS DE SNCF VOYAGEURS EN MATIERE DE SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 59
1.8. DROITS DES PERSONNES 60
2. PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT **61**
3. MESURES D'AUDIENCE, COOKIES ET AUTRES TRACEURS **61**

VOLUME 3 – GAMME TARIFAIRE 63

1. FORMATION DES PRIX **63**
1.1. INFORMATIONS SUR LES PRIX 63
1.2. DEFINITIONS DES PRIX SERVANT DE REFERENCE AU CALCUL DES PRIX PAR TARIF 63
1.3. CALCUL DU PRIX DES TITRES DU TRANSPORT 64
1.4. PRIX APPLICABLES AUX ENFANTS 64
2. ACCES AUX PRIX REDUITS **64**
2.1. CARTE DE REDUCTION 64
2.2. APPLICATION PARTICULIERE DE CERTAINES REDUCTIONS 65
2.3. CALENDRIER VOYAGEURS 65
3. TARIFS COMMERCIAUX **66**
3.1. OPTIMISATION COMMERCIALE 66
3.2. OFFRE GRAND PUBLIC 66
3.3. OFFRE POUR LES PROFESSIONNELS 74
3.4. OFFRE POUR LES VOYAGES EN GROUPE 86
4. TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNES **87**
4.1. MILITAIRES ET FONCTIONNAIRES DE LA POLICE NATIONALE 87
4.2. FAMILLES NOMBREUSES 91
4.3. CONGES ANNUELS 92
4.4. ABONNEMENT DE TRAVAIL 94
4.5. ABONNEMENTS POUR ÉLEVES, ÉTUDIANTS ET APPRENTIS 97
4.6. TARIFS PROMENADES D'ENFANTS ET ASSIMILES 97
4.7. TARIF VISITE AUX TOMBES 99

VOLUME 4 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET A MOBILITE REDUITE ET LEURS ACCOMPAGNANTS 101

1. TARIFS 101
1.1. LES TITULAIRES D'UNE CARTE D'INVALIDITE 101
1.2. LES HANDICAPES TITULAIRES D'UNE CARTE REFORME ET PENSIONNE DE GUERRE (RPG) 105
1.3. LES VOYAGEURS EN FAUTEUIL ROULANT 107
2. SERVICE ACCÈS PLUS 108
2.1 LIGNE EXPERTE ACCÈS PLUS DEDIEE AUX VOYAGEURS HANDICAPES ET A MOBILITE REDUITE 108
2.2 SERVICE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET A MOBILITE REDUITE 109
3. EMPLACEMENTS 109
3.1. EMPLACEMENTS UFR (USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT) 109
4. MATERIELS ET BAGAGES SPECIFIQUES PMR 111
5. CHIENS « GUIDE D'AVEUGLE » OU « CHIENS D'ASSISTANCE » 111

VOLUME 5 – PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT 112

1. RESERVATIONS DES PLACES ASSISES, DES COUCHETTES 112
1.1. OBJET 112
1.2. DEMANDE PENDANT L'OUVERTURE DE LA RESERVATION AUX GUICHETS 113
1.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT COMPORTANT UNE RESERVATION 113
1.4. OCCUPATION DE PLACES COUCHEES PAR DES ENFANTS 113
1.5. ESPACE PRIVATIF EN COUCHETTES DANS LES TRAINS DE NUIT NATIONAUX 114
2. SERVICE JUNIOR & CIE 114
3. CHIENS ET AUTRES PETITS ANIMAUX DOMESTIQUES ACCOMPAGNANT LES VOYAGEURS 114
3.1. CONDITIONS D'ADMISSION 114
3.2. CONDITIONS DE VENTE ET D'APRES-VENTE DU SERVICE DE TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES 115
4. SERVICE MES BAGAGES 115

VOLUME 6 – RECUEIL DES PRIX 116

1. PRIX PARTICULIERS 116
1.1. MONTANT DU FORFAIT BAMBIN TRAJET DIRECT 116
1.2. MONTANT DU FORFAIT BAMBIN TRAJET EN CORRESPONDANCE 116
1.3. CHIENS EN LAISSE ET AUTRES PETITS ANIMAUX DOMESTIQUES EN CONTENANT, ACCOMPAGNANT LES VOYAGEURS 116
1.4. VOYAGEURS NE POUVANT REGLER LE PRIX DE LEUR BILLET 117
1.5. MONTANT DE LA RESERVATION D'UNE PLACE DANS L'ESPACE VELO 117
1.6. RESERVATIONS DES PLACES ASSISES, COUCHETTES 117
1.7. ESPACE PRIVATIF 117
2. PRIX REDUITS 117
2.1. LES CARTES AVANTAGE JEUNE, ADULTE ET SENIOR DEPUIS LE 17/06/2021 117
2.2. LA CARTE LIBERTE 117
2.3. LES FORFAITS ET ABONNEMENTS 118
2.4. TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNES 122
3. ECHANGE ET REMBOURSEMENT, ET JUSTIFICATIFS DES BILLETS 123
3.1. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS A RESERVATION OBLIGATOIRE 123
3.2. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS INTERCITÉS SANS RESERVATION OBLIGATOIRE 124
3.3. REMBOURSEMENT DU FORFAIT BAMBIN 125
3.4. REMBOURSEMENT DES TITRES ANIMAUX DOMESTIQUES 125
3.5. VALIDITE DES BONS VOYAGES ET BONS DE CAISSE 125
4. REGULARISATION DES VOYAGEURS EN SITUATION IRREGULIERE 125
4.1. CAS GENERAL DES BAREMES DE REGULARISATION PAR ACTIVITE 125
4.2. MONTANTS DES FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE PROCES-VERBAL DE CONSTATATION D'INFRACTION 125

4.3. CAS PARTICULIERS 126
4.4. LIGNES SUR LESQUELLES LE TARIF DE BORD N'EST PAS APPLICABLE 126
5. FACTURE ET JUSTIFICATIF D'ACHAT 126
5.1. DEMANDE DE FACTURE POUR LES TRAJETS INTERNATIONAUX ENTRE LA FRANCE ET L'ESPAGNE OPERES PAR LES TGV INOUI 126
5.2. JUSTIFICATIF D'ACHAT POUR LES TRAJETS DOMESTIQUES EN ITALIE OPERES PAR LES TGV INOUI 127

VOLUME 7 – ANNEXES 128

ANNEXE 1 : NUMEROS DE TELEPHONE ET PRIX DES COMMUNICATIONS DE NOS SERVICES 128
ANNEXE 2 : GARES SITUEES HORS DU TERRITOIRE FRANÇAIS AUXQUELLES LES PRESENTS TARIFS SONT APPLICABLES ET CONDITIONS D'APPLICATION 128
ANNEXE 3 : BAREMES REGULARISATION 129
ANNEXE 4 : CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT POUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE INTERNATIONAL DES VOYAGEURS (GCC-CIV/PRR) 144
ANNEXE 5 : INDEMNITES FORFAITAIRES APPLICABLES AUX CONTRAVENTIONS A LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE 158
ANNEXE 6 : MODALITES DE RETRAIT DE LA CONFIRMATION E-BILLET AUPRES DES DIFFERENTS POINT DE VENTE ET DE RETRAIT 162
ANNEXE 7 : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION 163

VOLUME 1 - DISPOSITIONS GENERALES

1. Objet des tarifs voyageurs

Les tarifs voyageurs de SNCF Voyageurs précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services nationaux et régionaux assurés par SNCF Voyageurs (les « Tarifs Voyageurs »).
Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des Tarifs Voyageurs dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.
Ils sont tenus à la disposition des voyageurs qui peuvent les consulter sur demande ou sur le site Internet de SNCF Voyageurs, https://www.sncf-voyageurs.com en version Word ou en PDF. Seule la version en PDF en vigueur fait foi.
Les tarifs voyageurs peuvent être traduits. Les versions traduites n'ont toutefois qu'une valeur indicative, seule la version française est valable.
Les modifications des tarifs voyageurs entrent en vigueur lors de la publication de la version française.

2. Tarifications régionales et services de transports organisés par Ile-de-France Mobilités

2.1. Tarifications régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices de la Mobilité Régionale des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires.

À ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'usager, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

En application du 4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire.

Elles ont par conséquence pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent à l'exception des tarifs sociaux nationaux (hors abonnements de travail et Abonnements Élèves Étudiants Apprentis ayant une validité non garantie sur l'ensemble des TER) qui s'appliquent aux services régionaux de personnes.

Le recours à la liberté tarifaire par une Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale permettra notamment de déroger aux articles relatifs à la gamme tarifaire, à la formation du

prix et aux tarifs sociaux nationaux (uniquement pour ce qui concerne les abonnements de travail et les Abonnements Élèves étudiants apprentis).

Les règles contenues dans les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent au transport ferroviaire régional de voyageurs, sous réserve que la mise en œuvre du 4° de l'article 17 du décret suscité contienne des dispositions contraires.

Par convention entre SNCF Voyageurs et deux régions limitrophes, ces dispositions peuvent s'appliquer également aux transports interrégionaux.
Concernant les trajets TER en correspondance avec TGV INOUI ou INTERCITÉS, en application de l'article 20 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016, si une Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale décide d'appliquer la tarification régionale pour les trajets en correspondance, le trajet empruntant successivement un TER et un TGV INOUI ou un INTERCITÉS est composé de contrats de transport distincts :
- Un contrat de transport sur le parcours TGV INOUI, INTERCITÉS
- Un contrat de transport sur le parcours TER sans réservation
- Un contrat de transport sur le parcours TER avec réservation (trains Krono+ Paris/Caen/Cherbourg-Trouville-Deauville - Paris-Rouen-Le Havre - Dieppe/Paris (du week-end), les Krono Paris-Argentan-Granville, trains Paris - Troyes - Mulhouse et Paris - Châlons - Strasbourg).

Dans ce cas :

- les offres tarifaires de chaque transporteur (TGV INOUI et TER sans réservation par exemple) sont juxtaposées et traitées séparément.
- les contraintes d'aller-retour obligatoire s'appliquent dans certaines régions sur le trajet aller-retour TER sans réservation d'une part et l'aller-retour TGV INOUI d'autre part, les parcours devant être identiques à l'aller et au retour sur chacun des transporteurs pour respecter les conditions des offres.

Exemples :

- Applicable à un parcours en TGV INOUI à l'aller et au retour, et à un parcours en TER sans réservation à l'aller et au retour.
- Non applicable à un trajet TGV INOUI à l'aller et à un retour en TER sans réservation (et inversement) et non applicable à un aller en TGV INOUI et un retour en TGV INOUI + TER (et inversement).

Les conditions d'après-vente TER sont celles décidées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale.

2.2. Services Ile de France Mobilités

Les services de transports organisés par Ile-de-France Mobilités ne sont pas soumis aux présents Tarifs Voyageurs.

3. Services de transports internationaux

Pour les services de transport internationaux, SNCF Voyageurs applique :

- Les règles relatives aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) qui lui sont annexées, élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et disponible :
    - sur Internet à l'adresse suivante :

    - dans l'annexe 6 du Volume 7 du présent document.

- Les présents Tarifs Voyageurs en tant que Conditions particulières de transport, sauf indication contraire. Les dispositions spécifiques indiquées au Volume 7, Annexe 2, des Tarifs Voyageurs, pour les liaisons entre la France et certaines gares situées hors du territoire français.

4. Contrat de transport et billet direct

4.1 Contrat de transport

SNCF Voyageurs s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages de celui-ci au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires.
Par ailleurs, SNCF Voyageurs est soumis aux dispositions du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires entré en vigueur le 7 juin 2023 (« DOV »), que vous pouvez consulter en cliquant sur le lien suivant : https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj
Le contrat de transport est constaté par le titre de transport émis, sur support papier, électronique ou digital. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. Cette disposition n'est toutefois pas applicable à l'e-billet, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé (ci-après dénommé « e-billet » pour simplifier).

Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés à l'article 4.2 ci-après.
Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

4.2 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site https://www.sncf-voyageurs.com ou sur la page dédiée : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/billet-direct/

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets ferroviaires (services routiers exclus)* en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou une entreprise ferroviaire entièrement détenue par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

1. Votre voyage avec correspondance doit concerner les opérateurs TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS ou les trains régionaux opérés par SNCF Voyageurs sur :
   - Les lignes nationales ;
   - les lignes internationales opérées par SNCF Voyageurs : Paris – Fribourg, Paris – Barcelone, Paris – Milan ;
   - la partie française des lignes : France – Allemagne, France – Suisse, France – Belgique, France – Luxembourg, France – Italie et Paris – Vienne.
2. Votre voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'un paiement unique.
3. Les correspondances de votre voyage de bout en bout vous ont été proposées par votre canal de distribution (vendeurs, agences de voyage en ligne, automate de vente…) en respectant les temps minimum et maximum définis par l'entreprise ferroviaire.
4. Votre ou vos billets mentionnent le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet.

Si vous remplissez ces quatre (4) conditions, votre voyage avec correspondance constitue un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre :

- un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale ;
- un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions du Volume 1 des présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport ;
- en cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée, y compris pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

Si vous ne remplissez pas ces quatre (4) conditions, vos billets en correspondance constituent des contrats de transport distincts n'offrant pas la garantie du « Billet Direct ».

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondances sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet.

Toute réclamation doit intervenir au plus tard 90 jours à partir de la date du voyage

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez les conditions générales rubrique « Billet Direct » sur sncf-voyageurs.com.

*le billet direct s'applique néanmoins lorsque le voyageur a bien acheté un titre de transport ferroviaire et qu'il est finalement acheminé de manière inopinée par voie routière.

5. Titre de transport et Validité des titres de transport

Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf convention de paiement différé conclue entre SNCF et le voyageur.
Il existe les différents types de titres de transport suivants :

- l'e-billet (l'« **e-billet** »).
- le billet papier au format ISO (le « **Billet Papier ISO** ») ;
- le billet à valeur (le « **Billet à Valeur** ») ;
- le billet imprimé (le « **Billet Imprimé** ») ;
- le billet électronique (le « **Billet Électronique** »).

L'e-billet est le titre de transport privilégié aujourd'hui sur les trains à réservation.
Ces titres de transport sont en outre émis pour des trajets :

- simples ;
- aller et retour avec le même itinéraire à l'aller et au retour ;
- circulaires, considérés comme des titres de transport d'aller et retour comportant des itinéraires différents à l'aller et au retour. Pour ces titres de transport, le voyageur doit préciser la gare à considérer comme point de destination du trajet d'aller et point de départ du trajet retour.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier ISO, du Billet Électronique ou du Billet à Valeur format ISO perdu ou volé.
Le e-billet est réimprimable à volonté et sans aucun frais.
L'ensemble des éléments relatifs au voyage, notamment, la relation, la classe, la voiture (et place si résa avec place attribuée) et les références de la prestation pour lesquelles un titre de transport est utilisable, est indiqué sur l'un des documents suivants mis à la disposition du voyageur :

- le Billet Imprimé ;
- l'e-billet doit être imprimé sur papier A4 ou chargé sur smartphone grâce à une application mobile. Ce e-billet avec QR code doit être obligatoirement présenté par le voyageur lors du contrôle à quai ou à bord.

5.1. e-billet

Les offres de la gamme tarifaire de TGV INOUI et INTERCITÉS sont majoritairement vendues au format e-billet. L'e-billet s'intitule « Mon billet » pour les e-billets délivrés pour des trajets sur des lignes TGV INOUI. Ne sont pas éligibles au e-billet les tarifs TER régionaux.
L'e-billet est nominatif, personnel et incessible.
Sur TGV INOUI et INTERCITÉS, l'e-billet est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.
Sur certains INTERCITÉS, l'e-billet est valable 1 jour INTERCITÉS, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire, et sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.
En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, l'e-billet est considéré comme non valable.
Pour accéder au train, le voyageur doit imprimer son e-billet au format A4. Ces dispositions ne s'appliquent pas au voyageur ayant chargé son e-billet sur son smartphone, sa carte de fidélité ou son forfait pour lesquels l'impression du e-billet n'est pas obligatoire. S'il a enregistré son numéro de carte physique permettant d'embarquer son billet digital lors de sa

commande, il doit se munir de cette carte. Par ailleurs, le voyageur utilisant cette dernière reçoit une confirmation e-billet.
La carte de fidélité peut être présentée dans sa version physique ou dans sa version dématérialisée dans les applications SNCF.
Le voyageur peut imprimer (ou réimprimer) son e-billet en se rendant sur les sites Internet des partenaires agréés SNCF, en espace de vente TGV INOUI, auprès des Bornes Libre-Service, ainsi qu'auprès de son agence de voyage agréée SNCF. Il peut également le recevoir par email en cas d'achat d'un e-billet par téléphone au 3635, d'une agence de voyages agréée SNCF, sur Internet. Concernant un achat aux guichets des espace de vente TGV INOUI, le client s'engage à télécharger son e-billet grâce au lien URL contenu dans l'email et ce avant son voyage.
Sauf conditions spécifiques visées à l'Annexe 7 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs, sous réserve des particularités propres au e-billet sur smartphone, le voyageur doit être muni de sa référence de dossier voyage afin d'obtenir son e-billet.
Si le voyageur imprime lui-même son e-billet, notamment à partir des sites internet des partenaires agréés SNCF, l'impression doit être conforme aux conditions du présent article.
Pour être valable, l'e-billet doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge au recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. L'e-billet ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc. hors dispositions particulières applicables au e-billet sur smartphone).
En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression du e-billet, le voyageur doit imprimer à nouveau le fichier « .pdf ».
Si le voyageur ne parvient pas à imprimer son e-billet dans une qualité conforme aux dispositions du présent article, il est invité à se rendre en gare pour en obtenir une impression.
En conséquence, avant toute commande d'un e-billet réalisée sans carte physique permettant d'embarquer son billet digital, le voyageur désireux d'imprimer lui-même son e-billet doit s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour cela, à savoir un ordinateur relié à Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader ainsi qu'une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. Le voyageur doit tester, préalablement à la commande de son e-billet, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement celui-ci. La SNCF décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le voyageur d'imprimer son e-billet qui serait due au non-respect des dispositions qui précèdent.
Des aménagements peuvent toutefois être apportés aux stipulations du présent article dans le cadre de tests réalisés en fonction des évolutions technologiques. Ces tests font l'objet de conditions particulières.

L'e-billet communiqué par SNCF Voyageurs ainsi que toutes données y afférentes, font donc foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de transport. Ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

L'intégrité et la fiabilité des informations contenues dans le système informatique de SNCF sont obtenues par la mise en œuvre de nombreux moyens techniques tels que la sécurisation de l'accès audit système informatique, l'identification ou l'authentification, la traçabilité de toute modification effectuée sur le titre de transport stocké dans le système informatique et la mise en œuvre de dispositifs techniques de sécurité.

5.2. Billet papier format facturette carte bancaire ou papier ISO

Les différents types de supports sur lesquels figurent les mentions nécessaires au voyageur sont :

Le billet papier format facturette carte bancaire,

- Le billet cartonné format ISO pour TER, délivré par les distributeurs de billets régionaux.

5.3. Billet digital TER

Le billet digital prend la forme d'un titre dématérialisé accessible sur smartphone, ordinateur ou tablette. Le billet digital peut être imprimé sous format A4 en mode portrait ou présenté directement sur son smartphone lors du contrôle avec une pièce d'identité (se référer au paragraphe 8 du Volume 1 des Présents Tarifs Voyageurs).

Le Billet Digital TER est nominatif, personnel et incessible

Le Billet Digital TER est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues selon les régions). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé.

5.4. Support billettique TER

Le support billettique est un support carte à puce permettant de charger des produits (billets ou abonnements) et des services proposés par SNCF Voyageurs et ses partenaires, notamment urbains pour des titres combinés ferroviaire + réseau urbain, ou bien pour des services associés (consignes, location de vélos, …).

5.5. Validité des titres de transport

5.5.1. Délai de validité des titres de transport à date et train déterminés

Dans les trains à réservation obligatoire, les titres de transport (y compris les e-billets) :

- ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date et dans le train indiqué ;
- ne peuvent pas être utilisés sur un train sans réservation obligatoire.

Un titre de transport valable sur un train sans réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train à réservation obligatoire.

5.5.2. Délai de validité des titres de transport à date ouverte et sans réservation

L'e-billet utilisé sur un train sans réservation obligatoire est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.

Hors e-billet, les titres de transport sans réservation sont utilisables :

- Pour un trajet à effectuer pendant une période de 7 jours à compter du jour de leur émission ou du jour indiqué sur le titre de transport lui-même, ce jour étant inclus. (Selon les régions sur TER la durée de validité peut être réduite à un jour).
- Sur d'autres trains sans réservation obligatoire, pour le même trajet, sans garantie de place ni possibilité d'échange et sous réserve du respect des conditions d'emprunt éventuelles du train et des conditions d'utilisation du tarif utilisé.

Sont concernés tous les tarifs à l'exception des tarifs soumis à la condition d'aller/retour obligatoire, INTERCITÉS les tarifs nationaux ou régionaux à conditions de validité spécifiques, les billets ouverts internationaux, les billets émis au titre d'un abonnement interne scolaire ou étudiant, les billets Forfait Bambin.
Les conditions qui s'attachent aux titres de transport sauf e-billet émis en vertu de certains tarifs à prix réduit prévoient l'indication par le voyageur de la date d'origine du délai d'utilisation.

Pour permettre l'emprunt d'un train à réservation obligatoire, un titre de transport à date ouverte doit obligatoirement, en fonction du tarif utilisé :

- soit être échangé contre un titre de transport incluant la réservation pour le train emprunté ;
- soit être complété par un titre de réservation.

5.5.3. Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet doit être terminé dans les 24 heures suivant la date et l'heure de départ du train. Le Billet Imprimé TER est valable sur TER uniquement pour la date de voyage choisie.
En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts et susceptibles de donner lieu à majoration.

5.6. Contrôle des droits tarifaires à l'achat des billets à tarif réduit

5.6.1. Dispositions applicables aux cartes commerciales et aux abonnements

SNCF Voyageurs met en œuvre un système de contrôle automatique des droits tarifaires lors de l'achat de titres de transport à tarif.
Lors de l'achat de Titres de transport, sur l'ensemble des canaux de distribution, le client doit mentionner son numéro de carte de réduction, pass ou forfait. SNCF Voyageurs vérifiera, au

sein de ses bases de données, l'existence et la validité de la carte revendiquée au moment de l'achat.

Le périmètre concerné est le suivant :

- Carte Avantage Jeune,
- Carte Avantage Adulte,
- Carte Avantage Sénior,
- Carte Liberté,
- PASS Hebdomadaire et Mensuel,
- Forfait Hebdomadaire ou Mensuel.

6. Achat, échange et remboursement des titres de transport

6.1. Achat

6.1.1. Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 4 mois (voir jusqu'à 6 mois sur certains trajets) avant la date de début du voyage auprès :

De SNCF Voyageurs via :

- les guichets en gare
- les « tablettes en libre-service accompagné » au sein des espaces de vente TGV INOUI
- des automates en gare, qui se trouvent dans un grand nombre de gares et permettent au voyageur d'acheter et/ou de retirer un titre de transport en gare (les « Bornes Libre-Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des outils de vente en mobilité dans les gares ;

  le service par téléphone accessible à partir du numéro de téléphone 3635 (service gratuit + prix appel), sauf pour des trajets exclusivement réalisés en TER;

Des Distributeurs autorisés SNCF Voyageurs :

- agences de voyages agréées SNCF, y compris leurs sites Internet et applications mobiles ;
- entreprises ferroviaires étrangères (SNCB, DB, etc.) ;
- dépositaires (bureau de tabac, office du tourisme, etc.) ;
- Fournisseurs de Services Numériques Multimodaux.

Les titres de transport pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes sont vendus selon des canaux spécifiques, ainsi qu'indiqués à l'article 3.4 du volume 3 des Tarifs Voyageurs.

Dans les grandes gares, les titres de transport sont vendus aux heures normales d'ouverture.

Dans les autres gares, la vente peut commencer, au plus tard, 15 minutes avant l'heure de départ de chaque train que le voyageur peut emprunter.
Les règles reprises à l'article 6 du volume 1 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.
Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport avant l'accès au train. Dans le cas contraire, il sera fait application du Barème de bord (repris à l'article 8 du volume 1 des Tarifs Voyageurs) si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord.
Toutefois, certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains. C'est le cas, en particulier, des trains à réservation obligatoire pour lesquels les chefs de bord ne sont pas en mesure d'attribuer des places.
L'intégralité des tarifs et prestations n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.
Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport en espace de vente physique ou en ligne, doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que les nom, prénom et date de naissance de la personne voyageant tels que mentionnés sur sa pièce d'identité, lors de l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que l'e-billet. Le voyageur doit détenir le ou les documents justifiant le tarif revendiqué lors de l'achat.

6.1.2. Moyens de paiement acceptés par SNCF en espaces de vente TGV INOUI et sur Bornes Libre-Service

Les paiements s'effectuent en euros.
Le paiement par carte bancaire ou application mobile est recommandé.

Dans les espaces de vente TGV INOUI (guichets et tablettes en libre-service accompagné), les modes de paiement suivants sont acceptés :

- Cartes bancaires à partir de 1 € (CB, VISA, Mastercard et American Express) avec un maximum de 1500 € pour les billets achetés sur les tablettes en Libre-Service Accompagné.
- Chèques bancaires payables en France acceptés à partir de 15 € sur présentation d'une pièce d'identité avec photo (liste des documents autorisés à l'article 8.1, Volume 1, des Tarifs Voyageurs). A partir de 150 €, présentation de deux pièces d'identité avec photo. Pour tout paiement par chèque d'entreprise, présentation en plus d'un extrait kbis de l'entreprise daté de moins de 3 mois.
- Espèces pour un montant maximum de :
    - 1 000 € pour les clients fiscalement domiciliés en France ou agissant pour les besoins d'une activité professionnelle.
    - 1 000 € pour les billets achetés sur les tablettes en libre-service accompagné, présentes dans les espaces de vente TGV INOUI.
    - 10 000 € pour les résidents hors France et n'agissant pas pour les besoins d'une activité professionnelle.
- Bon d'achats dématérialisés.

- Bons de caisse délivrés dans le cadre d'un échange sur Borne Libre-Service

Depuis le 1er janvier 2025, les espaces de vente TGV INOUI n'acceptent plus les règlements par chèques vacances.

Sur les Bornes Libre-Service, les modes de paiement suivants sont acceptés :

- Cartes bancaires (CB, VISA, Mastercard et American Express) jusqu'à 1500 €
- Bon d'achats dématérialisés.

À bord des trains, les modes de paiement suivants sont acceptés :

- Cartes bancaires (CB, VISA et Mastercard).
- Applications mobiles (Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay), pour un montant maximum déterminé par la banque du client.
- Espèces.

Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les chèques vacances ne sont plus acceptés à bord.

6.1.3. Particularité de la vente d'un tarif posé en option

En agence de voyages, y compris sur les sites internet partenaires de la SNCF, des options peuvent être posées sur certains tarifs pour permettre aux voyageurs de rassembler toutes les informations nécessaires à la finalisation du voyage et de son règlement. Toute option posée doit impérativement être payée auprès du distributeur ayant enregistré celle-ci, dès lors que le règlement s'effectue par un moyen de paiement accepté par le distributeur.

6.1.4. Voyageur ne pouvant régler le prix de son titre de transport

Lorsqu'à la suite d'une perte ou d'un vol une personne se trouve démunie de tout moyen de paiement accepté en gare, elle peut demander à entreprendre son voyage au moyen d'un règlement effectué par une tierce personne dans une autre gare.
Cette mesure revêt un caractère exceptionnel et ne peut être appliquée que dans les conditions suivantes :

- sur présentation d'une attestation de perte ou de vol récemment délivrée par les autorités compétentes ;
- pour un départ le jour même.

Le prix du voyage est alors majoré du montant forfaitaire figurant au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs). Toutefois, dans ce même cas, une tierce personne peut également acheter pour le compte du voyageur un e-billet sans majoration.

6.2. Conditions générales de l'échange des titres de transport

L'échange d'un titre de transport permet de modifier totalement ou partiellement des éléments d'un voyage. Il donne lieu à l'émission d'un nouveau billet.
Un titre de transport peut être échangé en espace de vente TGV INOUI (guichets ou tablettes en libre-service accompagné), sur les Bornes Libre-Service, par téléphone au 3635 (service

gratuit + prix d'un appel), sur les sites et applications mobiles SNCF ou auprès de son agence de voyage agréée SNCF (si le billet y a été acheté).
Des restrictions d'échange peuvent s'appliquer en fonction du tarif du billet, du canal de distribution ou des moyens de paiement utilisés lors de l'achat. Ces restrictions sont précisées dans les conditions particulières afférentes.
Le nouveau billet peut être imprimé ou chargé sur votre application mobile.

6.2.1. Conditions spécifiques d'échange d'un titre de transport avec tarif à contrainte d'aller et retour

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies dans le volume 3 des Tarifs Voyageurs. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

6.2.2. Calcul et application des frais d'échange

La retenue est appliquée pour couvrir le manque à gagner consécutif à la non-remise à disposition des places non utilisées.
La retenue peut être soit forfaitaire, soit calculée sur le prix total du trajet initial, y compris pour les demandes d'échange partiel. Le montant de la retenue est arrondi au décime d'euro inférieur.
La différence de prix éventuelle entre le titre de transport échangé et le nouveau titre de transport émis est, suivant le cas, soit perçue du voyageur, soit remboursée au voyageur ; respectivement, s'y ajoute ou s'en retranche la retenue mentionnée aux articles 5.2. à 5.4. des Tarifs Voyageurs.

6.3. Remboursement

6.3.1. Définition du remboursement

Il s'agit de l'annulation totale d'un titre de transport.

6.3.2. Demande de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport totalement inutilisé peut être demandé :

- dans tous les espaces de vente TGV INOUI s'il a été acheté dans un espace de vente (guichet ou tablette libre-service accompagnée), sur une Borne Libre-Service, dans un Distributeur de Billets Régionaux, sur une site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF (lorsque cela est précisé dans les conditions générales de vente de ces partenaires). Les titres de transport achetés ou échangés via la relation client au 3635 sont remboursables sur les Bornes Libre-Service, au 3635 et le site internet SNCF Voyageurs.
- concernant l'e-billet commandé dans les conditions du paragraphe précédent et payé par carte bancaire, dans toute gare ou espaces de vente TGV INOUI, au 3635, via une application SNCF pour téléphone portable ou par le biais du site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF ;

- uniquement auprès du partenaire agréé SNCF Voyageurs qui l'a délivré. Pour les titres de transport avec réservation, les places réservées peuvent être remises à disposition en gare ou espaces de vente TGV INOUI et être remboursées ultérieurement par le partenaire agréé SNCF émetteur.

En cas de remboursement d'un e-billet après le départ du train ou lorsque l'e-billet à rembourser a été payé en espèces, la présentation d'une pièce d'identité par le voyageur sera exigée.

Pour TER, certaines Régions peuvent imposer un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.

Le remboursement au guichet des espaces de vente TGV INOUI ou au 3635 est autorisé. Par défaut, ces titres ne sont pas remboursables sur les Bornes Libre-Service.

Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs à prix réduit.
Concernant les Billets Papier ISO et les Billets Électroniques, seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement. De plus, il n'est procédé en aucun cas au remboursement ni à l'établissement de duplicata d'un titre de transport perdu ou volé. Cette disposition ne s'applique toutefois pas au e-billet imprimé ou chargé sur smartphone, ces supports, n'étant que des extraits de titre de transport.

Les billets imprimés TER sont non échangeables et remboursables si le tarif le permet (avec retenue) jusqu'à la veille du départ. Le remboursement n'est possible que sur le site d'achat du billet. Le remboursement d'un billet imprimé n'est pas possible en gare. Ils sont valables sur TER uniquement pour la date de voyage choisie. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé.

6.3.3. Eligibilité au remboursement

Le remboursement est accepté, pour les tarifs qui l'autorisent, au plus tard jusqu'à 30 minutes après le départ du train. Passé ce délai, les titres de transport ne sont plus remboursables.

6.3.4. Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire est effectué par crédit d'une carte bancaire qui n'est pas nécessairement celle ayant servi au paiement initial.

Le remboursement d'un titre de transport payé en espèces est effectué en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué).

Le remboursement d'un titre de transport payé en chèque est effectué par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.

Le remboursement d'un titre de transport réglé en Chèque-Vacances Connect est effectué en bon d'achat. Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en Chèque-Vacances Connect avec complément en carte bancaire ou autre moyen de paiement, l'intégralité du montant est remboursé en bon d'achat.

À l'exception du règlement par Chèque-Vacances Connect, lorsque plusieurs modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire.

A noter que depuis le 1er janvier 2025, les espaces de vente TGV INOUI n'acceptent plus les règlements par Chèque-Vacances Classic (format papier).

6.3.5. Cas particuliers

Un titre de transport comportant, à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire, et une partie sans réservation sur un train sans réservation obligatoire, suit les règles de remboursement applicables aux titres de transport avec réservation obligatoire.
Le trajet retour non utilisé des titres de transport émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour n'est pas remboursable pendant le délai prévu à l'article 6.2. des Tarifs Voyageurs.
Pour bénéficier de certains tarifs ou réductions (ex. : tarif Avantage Accompagnant, tarif Avantage avec un enfant, etc.), tous les passagers concernés (adulte(s) et/ou enfant(s) accompagnant(s)) doivent impérativement voyager dans le même train que le passager ouvrant-droit au tarif ou à la réduction.
Si une opération entraîne la perte des conditions d'application du tarif :
- Annulation isolée du passager ouvrant-droit (sans annulation des billets des accompagnants),
- Échange isolé du passager ouvrant-droit (sans échange des billets des accompagnants),
- Échange isolé des accompagnants (sans échange du billet du passager ouvrant-droit),
Alors, les billets concernés par la perte de l'avantage tarifaire seront refacturés :
- Pour les billets modifiés : au Tarif Standard (ou autre tarif de référence du transporteur) du jour de l'échange,
- Pour les billets non modifiés (mais impactés) : au Tarif Standard (ou autre tarif de référence du transporteur) en vigueur lors de l'achat ou du dernier échange (si applicable).
En cas d'annulation, cette refacturation entraînera un remboursement partiel.
La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.
Des conditions particulières de remboursement sont prévues par certains tarifs à prix réduit, notamment ceux relatifs aux groupes (Adultes en groupe, jeunes en groupe, Promenades d'Enfants, autres tarifs groupes).
En cas d'oubli du justificatif de réduction qui est obligatoire avec le e-billet), le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.
Le voyageur ayant oublié sa carte ouvrant droit à réduction peut demander, à l'issue de son voyage, à ce que la différence entre le prix du titre de transport au tarif plein (qu'il a dû payer) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF.

6.4. Bons d’achat

Les bons d’achat sont reçus par les clients dans le cadre d’une compensation ou d’un remboursement (G30, réclamation, après-vente) ou de programmes de Fidélité.

Les bons d’achat sont envoyés par email aux clients qui ont fourni leur adresse email lors de leur demande de compensation ou de remboursement, lors de l’achat initial des billets de train.

Ils sont utilisables en espaces de vente TGV INOUI (guichets et tablettes en libre-service accompagné) et sur Bornes Libre-Service. Ils sont également utilisables sur internet auprès des Agences de voyages agréées SNCF, lorsqu’elles les acceptent et dans les conditions qu’elles proposent.

- Aux guichets des espaces de vente TGV INOUI et sur les Agences de voyages agréées SNCF qui le proposent, ils sont :
  - valables 12 mois (excepté pour le bon d’achat reçu suite à l’utilisation des points prime du programme « Grand Voyageur » valable 6 mois),
  - utilisables sur le montant total de la commande,
  - cumulables jusqu’à 5 bons d’achat et cumulables avec un Code Avantage,
  - utilisables en plusieurs fois (sécables),
  - transmissibles à un tiers,
  - utilisables pour l’achat :
    - de billets de train TGV INOUI et INTERCITÉS, y compris de billets avec les transporteurs transfrontaliers TGV Lyria vers la Suisse, TGV INOUI vers l’Italie, l’Espagne, le Luxembourg, Bruxelles, Fribourg-en-Brisgau, et DB SNCF Voyageurs en coopération,
    - des services « Animal » et « Vélo »,
    - de cartes de réduction (cartes Avantage et Liberté), PASS TGV INOUI et Forfaits.

- Sur tablettes en libre-service accompagné et sur Bornes Libre-Service, leur usage diffère sur les points suivants, ils sont :
  - utilisables pour un seul voyageur par commande,
  - non cumulables avec un autre bon d’achat ou avec un Code Avantage (pour le même voyageur),
  - non valables sur les cartes de réductions, les PASS TGV INOUI et les forfaits INTERCITES.

Les bons d'achat non encore utilisés sont consultables à tout moment depuis Mon Espace TGV INOUI sur tgvinoui.sncf, onglet "Mes réductions".

Dans certains cas, les bons d’achat peuvent faire l’objet d’une monétisation. Lorsque le bon d’achat est éligible à un virement numéraire, le client doit en faire expressément la demande dès le début de sa réclamation, lorsque ce choix lui est proposé. L’acceptation et la validation du bon d’achat valent renonciation définitive à toute demande ultérieure de monétisation ou de nouvelle réclamation.

6.5. Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation, chaque client dispose d'un droit de rétractation, applicable à l'achat de certains produits commerciaux SNCF.

Ce droit de rétractation est applicable sur les produits SNCF suivants : cartes Avantage, carte Liberté, MAX ACTIF, MAX ACTIF+, MAX JEUNE, MAX SENIOR, les Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels et les PASS Mensuels et Hebdos sous certaines conditions.
A noter que le droit de rétractation s'applique également lorsque la carte ou l'abonnement a été acheté avec une réduction.

Délai légal du droit de rétractation
Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date d'achat des produits SNCF concernés.

Condition d'exercice du droit de rétractation
Les produits SNCF concernés, souscrit à distance (Internet, téléphone ou voie postale) ou en gare sur une Borne Libre-Service, sont éligibles au droit de rétractation.
La demande d'exercice du droit de rétractation n'est recevable que lorsque le produit SNCF n'a pas été utilisé. Si aucun voyage n'a été réalisé, le droit de rétractation est accordé et le titulaire du produit SNCF est remboursé de l'intégralité de son prix. A noter que si la demande d'exercice du droit de rétractation est recevable, toutes les réservations de voyages à venir seront annulées lors du traitement de la demande.
Le client est informé qu'à l'achat de son produit, il peut demander expressément à pouvoir utiliser les avantages (réductions...) liées à son produit SNCF avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours. Il reconnait que s'il utilise son produit SNCF avant l'expiration de ce délai, dès son premier voyage éligible, il, ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

Dans le cas où le client a effectué des voyages entre la souscription de la carte ou de l'abonnement et sa demande de rétractation, et même si le délai légal de demande de rétractation de quatorze (14) jours est respecté, l'utilisation du droit de rétractation ne pourra pas être considéré comme étant de bonne foi. Par conséquent la demande du droit de rétractation ne pourra être prise en compte.

Pour exercer son droit de rétractation le client est invité à déposer sa demande à l'aide du formulaire de rétraction correspondant à son produit SNCF accessible depuis le site https://tout-oui.sncf.com/. Il peut également déposer sa demande par courrier en envoyant le formulaire en annexe 7 complété au Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9.
Lorsque la demande du droit à la rétractation est acceptée, le remboursement intégral du produit SNCF est effectué via le mode de paiement utilisé lors de l'achat.

7. Accès au quai et au train

7.1. Validation du Billet Papier ISO

La validation des titres papier à l'aide des composteurs est supprimée depuis le 1er janvier 2023 pour les TGV INOUI et les INTERCITÉS. Pour TER, le compostage des titres papier reste en vigueur uniquement dans la Région Nouvelle Aquitaine.
Sur cette région, en cas d'absence de composteur ou de défaillance de celui-ci, le voyageur doit aviser spontanément le personnel de contrôle.
Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le Billet Papier ISO, le Billet Électronique ou le Billet à Valeur sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.
Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier ISO, son Billet Électronique ou son Billet à Valeur par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

7.2. Conditions d'accès au train

7.2.1. Conditions générales d'accès au train

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni de son titre de transport (confirmation e-billet remplissant les conditions des Tarifs Voyageurs) et de sa carte de réduction associée.
Par exception, le voyageur qui emprunte, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt dépourvu de tout moyen de distribution, doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle lorsque le train est accompagné. Cet agent est en mesure de lui proposer une transaction commerciale au Barème exceptionnel, pour les relations assurées par ce seul train. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle, sauf dispositions régionales particulières (informations sur le site https://www.sncf-voyageurs.com/fr/). Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique.
A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle, comme étant en situation irrégulière.
Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains.
Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du train mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.
Pour assurer le départ à l'heure des TGV INOUI, INTERCITÉS et TER, tout voyageur doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

7.2.2. Conditions spécifiques d'accès à un train à réservation obligatoire

Pour l'accès aux trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire, de jour comme de nuit, la réservation d'une place est obligatoire. Il en est de même pour l'utilisation de certains services et espaces.
Au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titre de transport, le voyageur qui emprunte un train à réservation obligatoire sans avoir acquis au préalable un titre de transport et/ou un titre de réservation doit s'adresser à au chef de bord. Le client sera régularisé selon les conditions du chapitre 8.

La non-revendication d'une place réservée, dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport, pourra entraîner la perte de la réservation de la place réservée, et, plus généralement, de toute place assise.

7.2.2.1. Service Surclassement sur TGV INOUI

A partir du 5 octobre 2026, les voyageurs souhaitant accéder à une classe supérieure au cours de leur voyage pourront en faire la demande en se présentant spontanément, à bord du train, au Chef de Bord.

Les voyageurs détenteurs d'un billet de 2nde classe peuvent, sous réserve de disponibilités, bénéficier du service Surclassement en 1ère classe, moyennant le paiement d'un supplément forfaitaire de 30€, encaissé immédiatement.
Les voyageurs titulaires d'un billet 1ère classe Full Flex peuvent, sous réserve de la disponibilité du service de restauration à bord, accéder à la Classe OPTIMUM PLUS, moyennant le paiement d'un supplément tarifaire forfaitaire de 40 €, encaissé immédiatement. Les enfants bénéficient de 50% de réduction sur ce forfait.

Le service Surclassement est disponible uniquement à bord.
Les voyageurs doivent attendre la validation du Surclassement par le Chef de Bord avant de s'installer dans la voiture de la classe supérieure.

7.2.3. Conditions spécifiques d'accès à un train INTERCITÉS sans réservation obligatoire

Sur les lignes Bordeaux<>Nantes ; Nantes<>Lyon ; Nancy<>Lyon ; Toulouse <>Bayonne-Hendaye la réservation est obligatoire pour accéder aux trains et aux services. Toutefois certains tarifs permettent l'emprunt d'un autre train INTERCITÉS le même jour, sans avoir à modifier ou à réserver à nouveau.

7.2.4. Conditions spécifiques d'accès aux trains faisant l'objet d'opération de sûreté

Pour les besoins du plan VIGIPIRATE et la sécurité de tous, les voyageurs s'engagent à faciliter les opérations de sûreté permettant l'inspection visuelle ou la fouille de leurs bagages par les agents du service interne de sécurité de SNCF.

7.3. Dispositifs spécifiques d'embarquement

7.3.1. Dispositifs d'embarquement

L'embarquement peut donner lieu à la mise en place d'une lecture des titres de transport avant l'accès au train, en présence de personnel SNCF ou non. Ce dispositif est destiné à contrôler le respect, par les voyageurs, des conditions d'accès au train.

7.3.2. Conditions et modalités d'accès au train

En cas de dispositif d'embarquement, l'accès au train n'est autorisé qu'aux voyageurs munis d'un titre de transport valable pour le train et le parcours indiqués sur le titre de transport : les cas de souplesse d'accès visés aux articles 3.2. du volume 3 des présents Tarifs, accordés à certains voyageurs du fait de leurs tarifs et/ou de leur statut, et leur permettant d'accéder à des trains différents de leur réservation, s'appliquent sur ces dispositifs.
Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il est redirigé vers un espace de vente TGV INOUI, un Distributeur de Billets Régionaux (DBR) ou une Borne Libre-Service (BLS) pour se munir d'un titre de transport en bonne et due forme.
Les personnes dépourvues d'un titre de transport valable pour le train et le parcours indiqué sur le titre de transport ne peuvent pas accompagner les voyageurs au-delà du dispositif d'embarquement.
Pour l'ensemble des titres de transport définis à l'article 5 du volume 1 des présents Tarifs, le voyageur doit positionner son titre (quel que soit le support utilisé) sur le lecteur prévu et identifié à cet effet, pour permettre la lecture du QR code figurant sur le support en sa possession (impression e-billet, écran de son Smartphone, carte de Fidélité) ou sans contact avec des cartes magnétiques ou smartphones.
En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

7.3.3. Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

La lecture du support, lors de l'embarquement, fait l'objet d'un horodatage.
Les données afférentes sont enregistrées en base informatique et conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Elles font foi, jusqu'à preuve contraire, du franchissement du dispositif d'embarquement.

7.3.4. Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur :

- de se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.
- des opérations de compostage lorsque celles-ci sont obligatoires en application des présents Tarifs, pour la Région Nouvelle-Aquitaine.

8. Contrôle des titres de transport et régularisation

8.1. Contrôle des titres

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, sa carte physique permettant d'embarquer son billet digital, son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.
Le voyageur titulaire d'un Billet Imprimé ou d'un e-billet doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, l'e-billet et le Billet Imprimé étant nominatifs, personnels et incessibles, le voyageur est susceptible de devoir présenter, en plus de sa Confirmation e-billet ou de sa carte physique permettant d'embarquer son billet digital, à tout contrôleur en faisant la demande, l'un des documents listés ci-après :

- La présentation du visuel de la carte nationale d'identité sur l'application France Identité, de manière temporaire, jusqu'à la mise à disposition de la fonctionnalité « Contrôle SNCF » par France Titres.

- Les titres listés physiques et officiels listés ci-après :
  - Carte nationale d'identité française ou carte d'identité d'un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Islande, Liechtenstein, Norvège, Royaume Uni, Suisse, Andorre ou Monaco, dont le titulaire possède la nationalité ;
  - Passeport ;
  - Permis de conduire français ou d'un Etat membre de l'Union européenne ;
  - Carte d'invalidité civile ou militaire française ;
  - Carte de combattant française ;
  - Carte d'identité militaire française ;
  - Permis de chasser français ;
  - Laissez-passer consulaire délivré par les autorités françaises ;
  - Récépissé valant justification de l'identité remis aux personnes mises en examen en échange de leurs documents d'identité ;
  - Récépissé valant justification de l'identité, remis à un Français faisant l'objet d'une interdiction de sortie du territoire ;
  - Un des documents de séjour délivrés en application des articles L. 311-1 et suivants du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
  - Un titre d'identité républicain prévu à l'article L. 321-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
  - Un document de circulation pour étranger mineur, prévu à l'article L. 321-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
  - Un titre d'identité et de voyage pour réfugié ou pour apatride ;
  - Les cartes professionnelles émises par une Autorité publique (Ministère, Collectivité, Administration française ou Européenne) comportant une photographie, nom, prénom et adresse du titulaire

En précisant que pour la carte nationale d'identité et le passeport français : ces documents doivent être en cours de validité ou périmés depuis moins de 5 ans. Les autres pièces doivent être originales et en cours de validité.

Les présentations suivantes ne sont pas acceptées :

- Les copies papier des pièces d'identité
- Les documents numérisés ou photos de pièce d'identité sur smartphone, du fait de la facilité à générer des pièces falsifiées sur internet
- La carte Vitale, ne présentant pas suffisamment de garantie, n'est pas considérée comme un document officiel.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte physique avec son titre de transport, sauf si cette carte est une carte physique qui permet d'embarquer son billet digital (dans ce cas, aucun titre de transport ne doit être présenté par le voyageur). Si, lors de sa commande d'un e-billet, le voyageur a utilisé sa carte physique permettant d'embarquer son billet digital, il peut en outre être amené à présenter toute autre carte de réduction ou d'abonnement non compatible e-billet dont il serait titulaire et qui lui aurait permis de bénéficier d'une réduction spécifique. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés, …) ne sont pas admises.

Lorsque le voyageur utilise un e-billet ou que l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, SNCF est en droit d'exiger la régularisation au Barème contrôle majoré. A défaut d'acceptation de régularisation, le voyageur est verbalisé.
Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.
Afin de procéder à des analyses internes sur les conditions de vente de ses titres de transport, SNCF peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train et lui remettre un titre de transport se présentant sur un support spécifique.

8.2. Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

8.2.1. Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présents Tarifs Voyageurs et des dispositions règlementaires du code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport, carte physique permettant d'embarquer son billet, son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage, validation, …) ;
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- voyage avec un titre de transport, ou un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- voyage au tarif Avantage Adulte ou tarif Avantage de la carte Liberté en aller simple ou aller-retour en semaine (du lundi au vendredi de la même semaine) sans le bambin ou enfant (moins de 12 ans) qui lui a permis de bénéficier de sa réduction Avantage ;
- voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;

- voyage avec un e-billet et présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ou une carte physique qui permet d'embarquer son billet digital dont la lecture révèle que l'e-billet a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à celui réservé ou indiqué sur le billet ;
- ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport après compostage. Il en est de même des titres de transport avec réservation utilisés au départ d'une autre gare du train initialement prévu, au-delà de la période d'échange ou un jour autre que celui de la réservation indiquée ;
- présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un e-billet ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière le voyageur dont le titre de transport :
- est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;
- est nominatif (par exemple un e-billet) sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises) ;
- n'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe, les conditions de parcours ou le type du train qu'il a emprunté (notamment lorsque la réservation y est obligatoire) ;
- est valable dans un train sans réservation obligatoire et présente un taux de réduction supérieur au taux applicable dans le train qu'il a emprunté ;
- est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

8.2.2. Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 8.3. Volume 1 des Tarifs Voyageurs, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.
Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au volume 7 Annexe 4 « Barèmes de régularisations - Grilles par transporteurs ».
Seuls les parcours ayant une origine - destination sur le train emprunté pourront être régularisés. Aucune régularisation ne permettra d'obtenir un titre de transport pour un autre train même s'il s'agit d'une correspondance.
Aucune réduction ne sera accordée au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré.
L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Le Barème contrôle majoré sera appliqué dans les cas de fraude avérée tels que la falsification de titre, l'utilisation par un tiers, la présentation d'une carte avec fausse date de naissance, un e-billet annulé avant départ, un surclassement frauduleux.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception et l'indemnité forfaitaire ; - et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues à l'article R. 2243-4 du Code des transports ;
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au ministère public.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3º à 5º du I de l'article L. 2241-1 du Code des Transports sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du code de procédure pénale.
Lorsqu'ils constatent une infraction par procès-verbal, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.
Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle assermenté et agréé en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent, qui peut alors ordonner de conduire l'auteur de l'infraction devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un agent de police judiciaire agissant sous son contrôle.
Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition d'un agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.
Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.
Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données.
Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I 4º et 5º du code des transports pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires.
Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris au Volume 7 Annexe 6.

8.3. Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel

Les régularisations aux conditions du Barème de bord ou du Barème exceptionnel impliquent le versement immédiat du montant du Barème de bord ou du Barème exceptionnel, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant les opérations de contrôle.
Les régularisations au Barème de bord et au Barème exceptionnel / distribution ne sont pas applicables en présence d'un dispositif d'accueil embarquement.

La régularisation aux conditions du Tarif de bord implique le versement immédiat de l'insuffisance de prix majorée selon les règles du Tarif de bord, pour toute situation irrégulière

signalée spontanément avant le contrôle. Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.
Cependant, à bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation ne s'effectue qu'au tarif contrôle, sauf dispositions régionales particulières (informations sur le site https://www.sncf-voyageurs.com/fr/).

8.3.1. Barème de bord

Le voyageur qui se présente spontanément à l'agent chargé du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation lors de l'accès au train, hors dispositif d'embarquement, ou dans les minutes qui suivent le départ de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Barème de bord.
Le Barème de bord est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au volume 7 annexe 4.
Lorsque pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le montant le plus élevé.
La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont toutefois régularisées séparément.

8.3.2. Barème exceptionnel / distribution (suivant les dispositions régionales)

Sous réserve d'une présentation spontanée identique à celle prévue à l'article précédent, le Barème exceptionnel / distribution est appliqué :

- en cas de problème national de distribution. La décision de l'application du Barème exceptionnel est prise par les centres opérationnels et transmise aux Chefs de Bord

et/ou

- si le point d'arrêt est dépourvu de moyen de distribution physique de titres de transport.

Le Barème exceptionnel est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 7 Annexe 4. Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué en espace de vente TGV INOUI, aux Distributeurs de Billets Régionaux, aux Bornes Libre-Service et à la vente à distance. Les régions concernées par ce barème sont identifiées sur les sites TER.

8.3.3. Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de carte physique permettant d'embarquer son billet digital, de e-billet imprimé ou chargé sur smartphone), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, y compris ceux imposant l'achat obligatoire d'un titre de transport aller-retour, ne sont pas pris en compte à bord des trains.

- Pour TER, INTERCITÉS et TGV INOUI, le taux de réduction appliqué aux cartes commerciales régionales ou nationales ainsi qu'aux cartes sociales est plafonné à 25%.

Pour le cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au Barème de bord ou au Barème exceptionnel.

8.3.4. Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

Lorsque les conditions d'attribution du titre de transport à prix réduit ne sont pas respectées, en fonction de la distance du parcours, il est perçu :

- lorsque le voyageur se présente spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème de bord et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné.
- lorsque le voyageur ne se présente pas spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème contrôle et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné,

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours ou est non échangeable. Dans de tels cas, le voyageur sera considéré comme étant sans titre de transport.

8.3.5. Titre de transport non composté

Pour la région TER Nouvelle Aquitaine, lorsque le compostage d'un titre de transport est obligatoire, il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues au Volume 1 des Tarifs Voyageurs, excepté sur les lignes sans accompagnement commercial systématique.
Lorsque le voyageur ne se signale pas ou s'il voyage sur une ligne sans accompagnement commercial systématique, il est perçu un montant forfaitaire repris au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs).
Le détail des lignes à accompagnement non systématique sont reprises sur les sites TER régionaux.

8.3.6. Réservation non valable pour le train à réservation obligatoire emprunté (trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire)

Pour les trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire, quel que soit le tarif détenu, le voyageur doit être muni du titre de transport valable pour le train embarqué.
En présence d'un dispositif d' « accueil-embarquement » pour accéder au train, les voyageurs sans réservation valable sont orientés vers l'espace de vente TGV INOUI, les Bornes Libre-Service, ou application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées afin d'y acquérir la réservation adéquate. Seuls les voyageurs utilisant des titres de transport avec une réservation valable pour le train en partance ont accès à ce train.
En absence de dispositif d' « accueil-embarquement » :

- Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et régularisé par paiement du montant du trajet au Barème de bord (voyageur se présentant spontanément) ou au Barème contrôle (voyageur ne s'étant pas présenté).
- Les clients titulaires d'un PASS, Forfait ou abonnement MAX ACTIF / MAX ACTIF+ sont considérés comme sans titre de transport et régularisés par le paiement d'une indemnité forfaitaire reprise au volume 6.

8.3.7. Absence de réservation

A bord, les titres de transport à date ouverte sont admis dans les conditions suivantes :
Dans les trains à réservation obligatoire (trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire) :
L'absence de réservation entraîne la perception du forfait correspondant au Barème de bord figurant au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs). Pour les titres de transport émis aux conditions des tarifs commerciaux (Loisir et cartes), un complément de prix correspondant à la différence entre le prix du train à réservation obligatoire et la valeur du titre de transport à date ouverte est perçu.
Dans les trains de nuit :
Le défaut de réservation ou l'utilisation d'un titre de transport avec réservation non valable entraîne la perception :

- pour la place assise, du forfait au Barème de bord indiqué au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs),
- pour une couchette, du montant du trajet effectué au Barème de bord ou Barème de contrôle indiqués au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs).

8.3.8. Spécificités d'accès pour les tarifs parlementaires

Seuls les tarifs parlementaires (députés, sénateurs) ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur titre de transport pour cause de train complet et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un train TGV INOUI ou INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise.
Pour les voyages en train INTERCITÉS de nuit, les tarifs parlementaires (députés, sénateurs) ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur titre de transport (train complet) et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un train INTERCITÉS de nuit, autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise ou couchée.

8.3.9. Surclassement

Le service Surclassement est décrit au paragraphe 7.2.2.1.
A partir du 5 octobre 2026, si le client souhaitant bénéficier d'un surclassement refuse de s'acquitter du montant forfaitaire auprès du chef de bord et persiste à demeurer installé en classe supérieure à celle inscrite sur son titre de transport, le client devra s'acquitter d'un montant forfaitaire de 80€ pour la 1ère classe et de 60€ pour la classe OPTIMUM PLUS.

8.3.10. Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente de celles indiquées sur le titre de transport lui-même n'est pas valable. Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et pourra se voir refuser l'accès au train ou être régularisé conformément aux articles 4.2 et suivants.

8.4. Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue :

- En espèces ayant cours légal en France ;
- Par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact ;
- Par cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard.

Les paiements par cartes peuvent également s'effectuer avec les applications Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay (montant maximum de 300 €).

Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires, les chèques vacances Classic (format papier), les chèques vacances Connect (chèques vacances digitaux) ne sont plus ou pas acceptés à bord.

9. Conséquences pour les clients de l'utilisation frauduleuse d'un produit, service, titre de transport ou d'un comportement de nature à porter atteinte à SNCF Voyageurs et/ou ses clients

La « fraude avérée » se définit comme un acte illégitime ou un détournement constaté par SNCF Voyageurs ou l'une de ses filiales afin d'obtenir un avantage financier ou des services entrainant par conséquent un préjudice, notamment financier, moral ou d'atteinte à l'image de marque.

L'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement, d'une carte de fidélité SNCF et/ou d'une réduction (notamment et sans que cette énumération soit limitative : titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel à bord des trains, en gare, ou de la Relation Client entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

A ce titre, SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre temporairement, le droit de se réabonner ou résilier le(s) produit(s) ou service(s) concerné(s) pour une durée de :

- *6 mois dans les cas suivants de « fraude avérée »* :

  - Divulgation volontaire par un client Abonné à un produit ou service de SNCF Voyageurs de son numéro d'Abonné à un tiers et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un Abonnement dont l'Abonné est bénéficiaire,

- Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée
- Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription de l'Abonnement ou lors du voyage
- Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'Abonnement ou de la carte de réduction au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
- Réservations abusives et ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire.
- Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- Fraude à la compensation commerciale suite à une réclamation
- Constatation d'un ou plusieurs rejet(s) bancaire(s) non régularisé(s) durant le mois d'Abonnement en cours,

➢ *1 an dans les cas suivants* :

- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel et des voyageurs à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative),
- Comportement à bord des trains, en gare ou envers le personnel de la relation client, contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord des trains, en gare ou envers le personnel de la relation client, contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions relatives à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

➢ *Jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante*

10. Bagages, vélos et autres engins de déplacement

10.1. Acceptation des bagages à bord

Les bagages des voyageurs sont acceptés à bord des trains.

Pour le confort, la sécurité et la sûreté de tous, lors de votre voyage, vous devez être en capacité de porter vous-même et en une seule fois l'ensemble de vos bagages (sauf prestation Accès Plus (cf. Volume 4)).

Aucune réservation de place (assise ou couchette) n'est admise pour le transport des bagages.

Vous pouvez emporter au maximum, par personne, 2 bagages étiquetés aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.
Vous avez également le droit avec vous à un bagage spécial. Si vous voyagez avec un bagage spécial, vous devez emporter, au maximum, par personne, 1 bagage spécial (liste ci-après), 1 bagage étiqueté aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.

Sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos, dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risque d'avarie, dans les espaces prévus aux bagages dans les voitures de voyageurs, sous réserve de respecter la dimension maximale de 40x30x15 cm.

Avec ses bagages, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures. Le voyageur doit pouvoir placer seul ses bagages dans la salle (haute ou basse) où se situe son siège, dans les espaces dédiés sans risques pour les voyageurs ou leurs bagages.

En cas d'entrave à la circulation dans les couloirs, en cas d'occupation indue d'une place ou d'un espace bagages, vous êtes passible d'une amende de 150€.

Sont acceptés en qualité de bagages spéciaux sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet maximum par voyageur dans les TGV INOUI et les INTERCITÉS de jour soumis à réservation et INTERCITÉS de nuit :

- Les poussettes d'enfants pliées à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm une fois pliées ;
- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50cm une fois pliées. L'utilisation d'une housse de transport est recommandée. Pour préserver la sécurité des voyageurs et de nos personnels, les trottinettes, pliées, doivent être rangées soigneusement dans les espaces à bagages. Elles ne doivent jamais être positionnées dans les espaces pour les bagages situés au-dessus des sièges ;
- Les planches nautiques ou snowboard dans une housse étiquetée à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui étiqueté prévu à cet effet, de préférence rigide à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm ;
- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse étiquetée prévue à cet effet, à raison d'une paire par personne ;
- L'équipement additionnel PMR/PSH de la personne en situation de handicap (cf. Volume 4)

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur, portant de manière visible les nom et prénom du voyageur, conformément aux

dispositions de l'article R. 2242-13 du Code des Transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents.

Le non-respect de la politique bagages à bord des TGV INOUI et INTERCITÉS pourra entrainer le paiement de la somme de 50€ pour 1 bagage excédentaire ou non conforme, 100€ pour 2 bagages excédentaires ou non conformes, 150€ pour 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes. Le voyageur n'acceptant pas le paiement de la somme demandée pour non-conformité ou bagage excédentaire pourra se voir refuser l'accès au train.

Les règles sur les bagages à bord de TGV INOUI en France s'appliquent également pour les TGV INOUI depuis et vers l'Espagne, l'Italie, la Belgique, Fribourg-en-Brisgau (Allemagne) et Luxembourg.

Dans les trains TGV Lyria et trains opérés dans le cadre de la coopération DB SNCF Voyageurs, les règles spécifiques suivantes s'appliquent :

- Il n'y a pas de restrictions sur le nombre et le poids des bagages, tant que le voyageur peut les porter lui-même et sans assistance, et que les bagages à main, étiquetés, ne dépassent pas la dimension maximale de 130cm x 90cm x 50cm

Pour plus d'information concernant la gestion de vos bagages, vous pouvez consulter la page suivante : https://www.tgvinoui.sncf/voyager/informations-pratiques/politique-bagages

10.2. Acceptation des vélos à bord

Si vous voyagez avec un vélo à bord d'un TGV INOUI ou d'un INTERCITÉS, celui-ci est accepté en qualité de bagage spécial et à raison d'un objet par voyageur sous certaines conditions :

- Si vous voyagez avec un vélo non plié ou non démonté, la réservation d'un emplacement est disponible uniquement sur certains TGV INOUI en France et à bord de certains INTERCITÉS de jour et de nuit soumis à réservation et proposant un espace dédié. Elle doit impérativement être faite en espace de vente TGV INOUI, par téléphone ou sur l'ensemble des canaux de distribution le permettant en même temps que l'achat du billet voyageur. Prix applicable : 10 € sur TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire. 5 € sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire.
    - Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo non démonté tel que décrit ci-dessus, 1 bagage étiqueté aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm, une double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.
- Si vous voyagez avec un vélo démonté sous housse étiquetée, sous réserve que ses roues soient démontées avant l'accès au quai et contenu dans une housse aux dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm.
    - Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo tel que décrit ci-dessus, 1 double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.
- Si vous voyagez avec un vélo plié, sous réserve qu'il soit transporté à la main et plié à proximité de la voiture et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm une fois plié.

- Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo tel que décrit ci-dessus, 1 double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.

Chaque vélo déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2242-13 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents.

Lorsque vous achetez une place pour votre vélo, celui-ci doit être rangé dans un espace dédié et un siège vous est attribué à proximité de votre vélo. Pour cette raison, il est difficile de faire voyager ensemble les cyclistes et les non-cyclistes, des réservations séparées devant être effectuées.

En cas d'entrave à la circulation dans les couloirs ou en cas d'occupation indue d'une place ou d'un espace bagages, vous êtes passible d'une amende de 150€.

Le non-respect de la politique bagages à bord des TGV INOUI et INTERCITÉS pourra entrainer le paiement de la somme de 50€ pour 1 bagage excédentaire ou non conforme, 100€ pour 2 bagages excédentaires ou non conformes, 150€ pour 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes. Le voyageur n'acceptant pas le paiement de la somme demandée pour non-conformité ou bagage excédentaire pourra se voir refuser l'accès au train.

Les règles pour un vélo démonté sous housse ou plié s'appliquent également pour les trains TGV INOUI depuis et vers l'Espagne, l'Italie, la Belgique, Fribourg-en-Brisgau (Allemagne), Luxembourg, pour les trains TGV INOUI et ICE depuis et vers l'Allemagne avec DB SNCF Voyageurs en coopération et pour les trains TGV Lyria (Suisse).

Pour plus d'information concernant l'emport des vélos, vous pouvez consulter la page suivante : https://www.tgvinoui.sncf/voyager/preparer-votre-voyage/avec-un-velo-bord

10.3. Bagages et engins de déplacement interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages non-conformes aux règles détaillées ci-dessous :

- Non conformes à la liste des bagages spéciaux les vélos couchés, tricycles, tandems, vélos cargo, longtail, remorques, vélo transporté dans un carton et tout vélo dont les dimensions sont supérieures à celles d'un vélo classique ne sont pas autorisés. Les engins de déplacement motorisés (trottinettes, etc.) à bord des trains circulant sur le territoire espagnol
- Renfermant des produits :
  - Dangereux : Les armes (notamment les armes blanches, les armes à feu…), les explosifs, les liquides inflammables (carburants, peinture, etc.) ou tout produit dangereux (chimique, biologique, etc.).
  - Inhabituels : Comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
  - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport

de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
    - Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

A compter du 13 décembre 2026, seront interdits à bord :

- Les vélos dont les dimensions hors-tout sont supérieures à celles d'un vélo classique, soit au maximum 185cm de longueur et 6 cm de largeur de pneu.
- Les fatbikes, les vélos ayant plus de deux roues, les gyropodes et les hoverboards. Ils seront ajoutés à la liste des vélos interdits à bord.
- Les trottinettes avec une assise, celles avec plus de deux roues, celles qui ne se plient pas ou celles dont la largeur des pneus dépasse 6 cm.

10.4. Responsabilité

Conformément aux articles 33 et 34 de l'annexe I du Règlement (UE) 2021/782 (DOV) :

- En cas de mort ou blessure du voyageur, SNCF est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle de l'avarie des objets que le voyageur transportait avec lui comme bagage à main jusqu'à concurrence de 1 400 Unités de compte (soit à titre indicatif environ 1 600 €) pour chaque voyageur.
- SNCF n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages à main, qui demeurent sous la garde exclusive du voyageur même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture, sauf à rapporter la preuve d'une faute de celle-ci. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

Par ailleurs, SNCF n'est responsable des bagages perdus dans les emprises du chemin de fer qu'en cas de faute prouvée à son encontre. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360€.

Conformément au Règlement précité, lorsqu'un voyageur a fait une réservation pour un vélo non démonté et que le transport de ce vélo est refusé sans raison dûment justifiée par SNCF, le voyageur peut bénéficier d'un réacheminement ou remboursement, ou d'une compensation en cas de retard à l'arrivée et d'une assistance.

Il est interdit à quiconque qui ne prendrait pas place à bord du train d'y déposer des bagages. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

Pour des raisons de sécurité, en raison de son caractère potentiellement dangereux, il est interdit de recharger, à bord des trains, les batteries, même séparées, de tout type d'engin de déplacement motorisé (vélos, trottinettes, etc.)..
Le non-respect de l'interdiction de recharger ces batteries à bord des TGV INOUI France et Europe, TGV Lyria et INTERCITES pourra entrainer le paiement de la somme de 150€.

11. Objets trouvés

En cas de perte d'un objet en gare ou à bord d'un train, il convient de contacter le service « Objets trouvés » de SNCF Gares & Connexions en remplissant une déclaration de perte en ligne (https://www.garesetconnexions.sncf/fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perte).

Des bureaux Objets Trouvés sont également disponibles dans certaines gares.
Pour plus d'informations vous pouvez consulter la page :
https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve.

12. Réclamation et médiation

12.1. Réclamation

Toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel doit être formulée dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures acquittées nécessaires au traitement de la demande.
Dans le cadre de la Garantie Réclamation, les détenteurs d'un billet peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/
- Sur le site SNCF : https://tout-oui.sncf.com
- Sur le site TGV INOUI SNCF : www.tgvinoui.sncf
- Sur l'application TGV INOUI PRO pour les clients munis d'un tarif Pro
- Sur le site SNCF ou sur le site des voyages en groupes pour les clients Groupe via le formulaire dédié

Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF Voyageurs, 62973 ARRAS Cedex 9
Ou par téléphone :

- Relation Client au 3635 (service gratuit + prix d'un appel)
- Relation Client au 00 33 1 84 94 3635 (service gratuit + prix d'un appel) pour les appels effectués à partir de l'étranger. Pour toute information, réservation de billets ou de services (Accès+, Junior et Cie, Bagages, Pro)
- Pour le suivi de votre commande et les réclamations, vous pouvez nous joindre au 3635 (service gratuit + prix d'un appel).
- Pour les demandes, en cours, de voyages en groupe : Adressez votre demande de réclamation en ligne, via ce formulaire au plus tard 60 jours après votre voyage.
- Pour envoyer votre demande par courrier, merci d'écrire à :
- Service Relation Clients SNCF Voyageurs
  Offre Groupes
  62973 ARRAS Cedex 9
- Si votre voyage est composé d'un TGV INOUI ou INTERCITÉS avec une correspondance en TER, le dépôt de réclamation reste le même.

SNCF Voyageurs apporte une réponse aux réclamations des voyageurs dans un délai maximum d'un mois. En cas de demande nécessitant une expertise complémentaire, SNCF

Voyageurs informe le voyageur qu'il recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la réception de sa réclamation.
SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

Les clients ayant acheté leur billet en agence de voyages agrée doivent s'adresser directement à celle-ci pour toute demande de modification, de remboursement de billet ou frais de billet, ou d'information concernant leur billet. En cas de frais engagés par le client à la suite d'un retard ou d'une suppression de train, tels que des frais de taxi, d'hébergement ou de restauration, le client doit contacter le transporteur afin de soumettre sa demande de réclamation tels que mentionnés au paragraphe 14.6 (Garantie réclamation)

Il est à noter que les réclamations relatives au confort à bord des trains TGV INOUI et INTERCITES ne sont recevables qu'à bord du train et ne peuvent être traitées à posteriori. Le service client de la SNCF n'étant pas en mesure de vérifier rétroactivement les dysfonctionnements signalés, les passagers sont tenus de les signaler sans délai au personnel de bord pour permettre une résolution adaptée.

12.2. Médiation

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans les délais indiqués au 12.1 ci-dessus, le voyageur peut contacter la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr/. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.
Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation signé le 1er juillet 2025. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

Sans préjudice de son droit de recourir à une procédure de médiation visée à l'article 12.2, et après avoir introduit sans succès une réclamation auprès du Service Relation Client SNCF, le voyageur peut déposer une plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sur le portail SignalConso, dans un délai de 3 mois à compter de la réception des informations sur le rejet de sa plainte initiale par SNCF Voyageurs.

En outre, le voyageur peut à tout moment déposer une plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sur le portail SignalConso, en cas d'infraction présumée au règlement européen n° 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

13. Compensation des retards

13.1. Compensation des retards sur un parcours en France (hors billet direct)

La Garantie G30 s'applique si votre train TGV INOUI, INTERCITÉS ou votre trajet en France d'un TGV international opéré par SNCF Voyageurs ou avec un de ses partenaires (définis au Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs) arrive à destination au moins 30 minutes après l'heure prévue, quel que soit le motif du retard, et que vous détenez un billet valable dès le commencement du voyage.
Si vous avez effectivement réalisé votre voyage, SNCF Voyageurs vous propose une compensation sous forme de bon d'achat digital, virement bancaire (virement en euros possible uniquement si la durée du retard est supérieure à 60 minutes), point, ou minoration d'abonnement, selon la durée du retard, le statut du client et / ou le tarif du titre de transport.
La Garantie G30 ne s'applique pas en cas d'absence de voyage.
Les modalités de demande et de calcul de la Garantie G30 sont précisées dans le volume 1 des présents Tarifs Voyageurs.

13.2. Compensation des retards pour les TGV internationaux (hors billet direct)

Pour les trajets TGV internationaux, la compensation s'applique quel que soit le motif du retard si votre train arrive au moins 30 minutes après l'heure prévue.

Pour les trajets internationaux en TGV, SNCF Voyageurs vous propose une compensation sous forme de bon d'achat ou de virement bancaire (virement en euros possible uniquement si la durée du retard est supérieure à 60 minutes) selon le barème suivant :

- 25% du prix du billet du train accusant un retard compris entre 30 min et 2 heures.
- 50% du prix du billet du train accusant un retard de 2 heures ou plus.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent sans préjudice de l'application effective du régime le plus avantageux qui peut être prévu par des dispositions de droit impératif du pays de la résidence habituelle du voyageur qui est également le lieu d'origine ou de destination du voyage.
SNCF Voyageurs met à la disposition des voyageurs à bord des trains internationaux TGV INOUI entre la France et l'Espagne (TGV INOUI Paris-Barcelone) un cahier de réclamations conforme à la réglementation espagnole applicable en Espagne. Les voyageurs peuvent les demander au personnel de service dans ces trains pour des trajets internationaux.

Pour un trajet domestique (entre 2 gares Françaises) d'un TGV international, la GarantieG30 s'applique.
Les clients des TGV internationaux, ayant acheté leur billet sur le réseau de distribution SNCF Voyageurs, peuvent faire leur demande de compensation selon les mêmes démarches que pour la Garantie G30 cf. volume 1, chapitre « Garantie G30 » des présents Tarifs : en ligne sur https://tout-oui.sncf.com ou https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/
Les clients ayant acheté leur billet en dehors du réseau SNCF doivent se rapprocher de leur distributeur.

Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

13.3. Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance qui remplit les conditions telles que précisées au 4.2 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs, alors son voyage sera considéré comme un billet direct de son point de départ à son point d'arrivée finale.
En cas de retard à sa destination finale constatée sur un billet direct, SNCF Voyageurs compense le voyageur dans les conditions précisées ci-dessous, quel que soit le motif du retard.

Le taux de compensation de chaque transporteur est appliqué pour le trajet qui le concerne en fonction du retard final à l'arrivée, selon le barème suivant :

Retard à votre destination finale	**Valeur du bon d'achat[1] (% calculé sur le prix du billet payé sur chacun des trajets)**		
	TGV INOUI, INTERCITÉS	OUIGO	TER
Moins de 30 min	-	-	60 à 119 min = 25% A partir de 120 min = 50%
Entre 30 et 59 minutes	25%	-	
Entre 60 et 119 minutes	25%	25%	
Entre 120 et 179 minutes	50%	50%	
Plus de 180 minutes	75%[2]	50%	

Les voyageurs ayant acheté leur billet sur le réseau de distribution SNCF Voyageurs, peuvent faire leur demande de compensation selon les mêmes démarches que pour la Garantie G30 cf. volume 1 des présents Tarifs voyageurs : en ligne sur https://tout-oui.sncf.com/ ou https://www.sncf-voyageurs.com/contactez-nous/reclamation-voyage/.
Les clients ayant acheté leur billet en dehors du réseau SNCF Voyageurs doivent se rapprocher de leur distributeur.
Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

Les abonnements sont exclus des garanties du billet direct.

[1] Bon d'achat ou virement en numéraire à partir de 60 minutes de retard
[2] Pour les trajets internationaux voir 14.2

14. Garantie Voyage

14.1. Champs d'application de la Garantie Voyage ™

Pour les voyageurs effectuant un parcours en France soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF :

- À bord des trains TGV INOUI et INTERCITÉS
- À bord des trains internationaux opérés par SNCF Voyageurs ou en partenariat avec ses partenaires en Europe. Soit : TGV Lyria, TGV INOUI France-Italie, TGV INOUI France-Espagne, DB SNCF Voyageurs en coopération, TGV INOUI France-Bruxelles en coopération avec SNCB, TGV INOUI France-Luxembourg, TGV INOUI Paris-Fribourg en Brisgau.

Ne sont pas concernés par l'application de la Garantie Voyage, les voyageurs empruntant les trains :

- OUIGO offre qui applique ses propres règles commerciales et conditions générales de vente,
- Transilien,
- TER,
- des autres entreprises ferroviaires.

En cas de circonstances exceptionnelles, SNCF Voyageurs peut adapter l'application de La Garantie Voyage ™. Nous vous en informons dès que possible en gare, sur le site de SNCF VOYAGEURS www.sncf-voyageurs.com et sur votre application de mobilité.
Pour toute réclamation relative à La Garantie Voyage ™, à formuler au plus tard 90 jours après la date de fin du voyage (Volume 1).

14.2. Garantie information

Nous sommes là en temps réel pour vous informer en gare et dans les trains mais aussi sur votre application de mobilité, ou par téléphone au 3635* pour vous confirmer votre voyage ou vous prévenir par courriel et/ou SMS d'une éventuelle modification horaire concernant votre voyage, si vous nous avez laissé vos coordonnées lors de votre réservation.
Nous sommes là aussi sur Internet pour vous donner l'historique de ponctualité de votre train sur les 60 derniers jours.

Conditions d'application

Avant ou pendant votre voyage, vous êtes informé en temps réel des horaires et conditions de circulation de votre train :

- En gare grâce à nos agents de la relation client ou nos panneaux d'affichage,
- Par téléphone au 3635 (service gratuit + prix d'un appel),
- Par Internet rubrique « Horaires & Info trafic » sur Horaires et itinéraires | SNCF Voyageurs
- Sur votre smartphone grâce à votre application de mobilité.

Si vous nous laissez vos coordonnées lors de votre réservation ou si vous êtes membre du programme Grand Voyageur, vous pourrez être informé d'une éventuelle modification horaire, par courriel et/ ou SMS, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage (travaux sur les voies, mouvement social, intempéries etc.)

Par ailleurs, SNCF au titre de la présente Garantie Information et du Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, est susceptible d'informer les clients en situation perturbée concernant les voyages sur les points suivants :

- Modification horaire concernant un voyage
- Éventuel retard concernant un voyage
- Modification de parcours
- Défaut de service (absence de bar, de wifi, de climatisation…)
- Modification de composition de la rame
- Anomalie matériel (notamment prise ou porte hors service)
- Report de départ du train ou d'une suppression de train.
- En cas de problème majeur, afin de prendre en charge, trouver une solution de poursuite du voyage ou proposer, si nécessaire, un hébergement, aux voyageurs

Les horaires figurant sur votre billet sont considérés comme modifiés si, jusqu'à la veille de votre voyage, l'horaire de départ est avancé de plus d'1 minute ou reporté de plus de 5 minutes ; ou si l'horaire d'arrivée est avancé ou reporté de plus de 5 minutes.
Vos coordonnées, votre adresse de messagerie électronique et/ou votre numéro de mobile ne sont pas utilisés à des fins commerciales.
SNCF n'assume aucune responsabilité en cas de défaillance technique liée au mobile ou à l'accès au réseau.
De plus, afin de préparer au mieux votre voyage, vous pouvez consulter les itinéraires, horaires en gare ou l'Information trafic sur : Horaires et itinéraires | SNCF Voyageurs

A qui s'adresser ?

- À nos agents SNCF en gare ou à bord du train,
- Auprès de l'agence de voyages agréée SNCF avec laquelle vous avez effectué votre réservation,
- À nos conseillers SNCF au numéro de téléphone 3635*. Ils sont disponibles tous les jours de 7h à 22h pour répondre à vos questions.

Que consulter ?

- Les panneaux, les écrans Départ ou les écrans Arrivée qui affichent les numéros de voie 20 minutes avant le départ / l'arrivée de votre train,
- Votre application de mobilité
- Internet : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/
- Votre mobile (SMS) ou votre messagerie électronique.

14.3. Garantie assistance

En cas de situation perturbée pendant le voyage, SNCF s'engage à assurer une prise en charge pour permettre à ses clients la poursuite de leur voyage.
Il est à noter que les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Conditions d'application :

Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le tarif avec lequel vous voyagez :

- La priorité est donnée à la recherche d'une solution de transport pour acheminer les clients jusqu'à leur gare de destination indiquée sur leur billet (hors réseau Transilien), via un autre train ou un véhicule de substitution lorsque cela sera matériellement possible et selon les modalités définies par SNCF.
- Toutefois, il est expressément stipulé que si une solution de transport a été proposée et est disponible le jour même sur un autre train, mais que le client a décidé, de sa propre initiative, de reporter son voyage au lendemain et d'engager des frais d'hébergement, ces derniers ne seront pas pris en charge et ne feront l'objet d'aucun remboursement de la part de SNCF.
- Aussi dans l'hypothèse où le client, pour quelque cause que ce soit, ne tiendrait pas compte de la proposition de report communiquée par SNCF, le calcul du retard ouvrant éventuellement droit à indemnisation s'effectuera par référence à l'heure d'arrivée prévue du train proposé dans la solution de report communiquée par SNCF.
- En conséquence, le différentiel de temps pris en considération sera celui existant entre l'heure d'arrivée initialement prévue du train supprimé et l'heure d'arrivée prévue du train de report proposé par SNCF, indépendamment de l'heure d'arrivée réelle du trajet effectivement emprunté par le Client.

- En cas d'impossibilité de poursuite du voyage le même jour, un hébergement dans un hôtel 2 étoiles est proposé dans la limite des capacités d'accueil, ou à défaut dans un hôtel de catégorie inférieure ou une rame à quai.
- Dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, une boisson est offerte (et à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas),

Par ailleurs, conformément au Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé, annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

N'est pas concerné

L'acheminement à la gare de destination si celle-ci est sur le réseau Transilien.

14.4. Garantie report ou remboursement

Si votre train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, une autre solution de voyage ou un remboursement pourra être proposé, selon votre choix :

1. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

2. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à votre convenance, et ce, sans frais ; par exemple grâce à un échange de billet. Vous pouvez emprunter le

même trajet ou un autre itinéraire, dans des conditions comparables à votre voyage initial, même classe, même niveau de confort, dans la mesure des places disponibles.

3. Vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris la ou les parties du voyage déjà effectuées si le voyage ne présente plus d'intérêt par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi que s'il a lieu, le billet de votre retour à la condition que celui-ci ait été acheté en même temps que le billet aller et dans la même transaction.

La Garantie Remboursement n'est pas cumulable avec la compensation en cas de retard avec ou sans billet direct.

Quels sont les billets concernés ?

Tous les billets à réservation obligatoire, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables.

Où échanger ? Où se faire rembourser ?

Adresser votre demande de remboursement en ligne sur https://tout-oui.sncf.com ou Demande et réclamation | SNCF Voyageurs ou auprès de votre agence de voyages agréée SNCF.
Votre demande peut également être envoyée par courrier au Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9.
Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

14.5. Garantie G30

En cas d'arrivée avec un retard de 30 minutes ou plus à la destination finale lors d'un voyage incluant un TGV INOUI ou un INTERCITÉS ou un trajet domestique d'un TGV international opéré par SNCF Voyageurs ou avec un de ses partenaires (du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs), il est possible de demander une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet valable utilisé selon l'importance du retard et quel que soit le motif de ce retard.

SNCF Voyageurs s'engage à permettre au client de déposer sa demande en ligne dès l'arrivée du train en gare, à répondre dans un délai maximum d'1 mois et à offrir une compensation en Bon d'achat utilisable en espace de vente TGV INOUI, par téléphone et sur internet pour l'achat de billet SNCF TGV INOUI et INTERCITÉS ou en euros à la demande du client pour les retards supérieurs à 60 minutes.

Pour les voyages sans réservation ou effectués avec certains tarifs particuliers, la demande de compensation est à formuler via le formulaire G30 ou par courrier selon les modalités précisées sur La Garantie G30 - TGV INOUI.

La demande de compensation peut être effectuée :

- En ligne sur https://tout-oui.sncf.com , ou sur Demande et réclamation | SNCF Voyageurs ou votre application de mobilité et ce quel que soit le type de billet.
- Par courrier en téléchargeant sur https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/tgv-inoui-intercites/, le formulaire de demande de compensation à renseigner et à renvoyer selon les modalités communiquées.

- Par courrier libre en indiquant : la référence du Dossier Voyage figurant sur le billet (référence à 6 lettres), la date du voyage, le numéro de train, le nom et prénom, le courriel (ou coordonnées postales) et en joignant le billet.

Si le retard n'a pas occasionné de frais au voyageurs, ces éléments sont à transmettre à : Service Garantie 30 minutes SNCF Voyageurs -CS 69150 -14949 CAEN Cedex 9.

Si le retard a occasionné des frais au voyageurs, les éléments susmentionnés ainsi que les justificatifs des frais engagés sont à transmettre à : Services Relations Clients SNCF Voyageurs 62973 ARRAS Cedex 9.

Les clients titulaires d'une carte de fidélité Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club, peuvent effectuer la demande directement sur le site dédié tgvinoui.sncf.
Pour cela, il suffit de s'identifier et de se rendre à la rubrique « Besoin d'aide » puis « Nous contacter par formulaire ».
Les clients abonnés MAX ACTIF/+ et PASS titulaires d'une carte Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club, peuvent bénéficier de conditions spécifiques d'application et doivent consulter le site tgvinoui.sncf pour retrouver toutes les conditions et modalités d'inscription.

Conditions détaillées d'application de la Garantie G30 – hors "billet direct"

Les barèmes de dédommagement figurent au chapitre 13.3.
Cette compensation s'applique sur le prix du billet valable utilisé (hors prestations annexes) et est uniquement accordée si le montant calculé est supérieur ou égal à 4 euros par trajet et par voyageur. Elle est effectuée au choix en Bon d'achat digital (dès 30 minutes de retard) ou en virement bancaire pour les retards de 1 heure ou plus, si le client communique lors de sa demande G30, ses coordonnées bancaires comportant un BIC/IBAN valide. Elle n'est effectuée qu'en Bon d'achat pour les retards inférieurs à 1h.

Les conditions d'utilisation des bons d'achat sont indiquées au Volume 1, des Tarifs Voyageurs.
Les TER ne relèvent pas de la Garantie G30.

Les abonnements et la carte Liberté relèvent de règles de calcul spécifiques :
- Pour les titulaires de la carte Liberté, la compensation calculée comme pour les clients sans carte est d'un minimum de 5 euros.
- Pour les clients PASS mensuel et hebdomadaire, les abonnés MAX ACTIF / MAX ACTIF, MAX JEUNE et MAX SENIOR, la compensation selon l'intervalle de retard est de
    - 5€ pour les retards entre 30 et 179 minutes
    - 10€ pour les retards entre 180 et 239 minutes
    - 20€ pour les retards supérieurs ou égaux à 240 minutes

  La compensation sera versée uniquement en bon d'achat.
- Les abonnés MAX ACTIF/MAX ACTIF+, Grand Voyageur le Club et PASS Hebdomadaire et Mensuel peuvent s'inscrire à la Garantie 30 minutes Proactive sur le site tgvinoui.sncf pour être compensés automatiquement en points fidélité dès 30 minutes de retard cumulé dans le mois à partir de chaque retard unitaire supérieur à 15 minutes.

Particularités Garantie Ponctualité INTERCITÉS pour les clients Forfait des lignes de jour Paris Limoges Toulouse et Paris Clermont-Ferrand :
Depuis le mois de mars 2024, les clients titulaires d'un forfait mensuel sur les lignes Paris Limoges Toulouse et Paris Clermont Ferrand, peuvent prétendre à un remboursement à hauteur de 20% du prix de leur forfait si la régularité de leur ligne est :

- Inférieure à 75% pour les retards jusqu'à 5 minutes ou
- Inférieure à 95% pour les retards jusqu'à 1h.

Les forfaits hebdomadaires et les titulaires d'un forfait mensuel sur la ligne Paris Les Aubrais ne sont pas concernés par cette mesure.
Lorsque le titulaire d'un forfait est éligible à la mesure (régularité non conforme à l'attendu et forfait mensuel valide sur le mois et la ligne impactés), le client reçoit vers le 20 du mois suivant, un email des équipes de la Relation Clients SNCF Voyageurs, l'informant qu'il peut prétendre au dédommagement. Il doit pour cela répondre à l'email et fournir un RIB valide. Le Service Clientèle effectue le virement et le compte bancaire du client est crédité sous un délai de 3 semaines du montant correspondant aux 20% du prix du coupon mensuel.
En cas de non-réception de l'email, le client peut consulter, vers le 20 du mois suivant, sur SNCF-Voyageurs s'il est éligible à la mesure (https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/questions-et-reponses/garantie-voyage/). Si c'est le cas, le client peut déposer sa demande via le lien https://tout-oui.sncf.com.
Le client dispose d'un délai de 90 jours maximum à la fin de validité de son forfait pour demander le remboursement.

Pour la Compensation en cas de retard avec un billet direct, voir Volume 1 des présents Tarifs voyageurs.

14.6. Garantie réclamation

Le service Relation Client s'engage à répondre aux réclamations dans un délai maximum d'1 mois. Pour de plus amples informations, consulter le Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs.

En cas de rupture de correspondance entrainant un retard supérieur ou égal à une heure, des frais annexes peuvent être engagés par les voyageurs. Il est précisé que seuls les types de frais énumérés ci-dessous sont éligibles à une demande de remboursement, sous réserve de la présentation de factures acquittées avec TVA. Le remboursement s'effectue sur la base des frais réels, dans la limite d'un forfait prédéterminé par type de frais.
Les frais éligibles sont les suivants :

1. **Frais de transport** : Seuls les frais de taxi, VTC, métro, tramway, bus, autocar et covoiturage sont acceptés, à l'exclusion des frais avancés par SNCF Voyageurs.
2. **Frais d'hébergement** : Seuls les frais d'hôtel, de location d'un hébergement de courte durée, de camping ou d'auberge sont acceptés, à l'exclusion des frais avancés par SNCF Voyageurs.
3. **Frais de restauration** : Seules les dépenses de restauration annexes liées à une chambre d'hôtel, un restaurant, le Bistro TGV INOUI, une boulangerie ou des articles alimentaires de supermarché sont acceptées.
4. **Frais de billet de train SNCF** : Les frais de retenue en cas d'échange ou d'annulation liés à la situation rencontrée, ainsi que les frais de différence tarifaire entre le billet initial et le nouveau billet en cas d'échange sur la même origine-destination sont acceptés.

Il est expressément stipulé qu'aucun remboursement ne sera accordé sans la présentation de factures acquittées.

La demande de remboursement est à effectuer auprès du transporteur

- En ligne sur https://tout-oui.sncf.com, ou sur Demande et réclamation | SNCF Voyageurs
- Par courrier libre en indiquant : la référence du Dossier Voyage figurant sur le billet (référence à 6 lettres), la date du voyage, le numéro de train, le nom et prénom, le courriel (ou coordonnées postales) et en joignant le billet ainsi que l'intégralité des factures acquittées, à l'adresse suivante : Service Relation Clients SNCF Voyageurs, 62973 ARRAS Cedex 9.

VOLUME 2 – CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Quand vous voyagez à bord de nos trains grande vitesse, ou quand vous utilisez nos services, vous nous confiez certaines de vos informations personnelles. Cette Charte a pour objectif de vous informer sur la façon dont nous traitons ces données.
Au-delà des obligations légales que nous nous devons de respecter, nous accordons en effet la plus grande importance à la protection des données à caractère personnel qui nous sont confiées et au respect de votre vie privée.

Le site OUIGO.COM dispose de sa propre charte de protection des données à caractère personnel disponible en consultant le lien suivant : https://www.ouigo.com/charte-confidentialite.

1. Dispositions Générales

1.1. Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs SA, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

1.2. Finalités et bases légales de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs ou ses filiales pour les finalités suivantes :

Finalités	Base(s) légale(s) de traitement
La fourniture et la gestion des services de transport assurés par SNCF Voyageurs (dont la vente et l'émission des Titres de transport ainsi que l'information voyageur)	Exécution du contrat de transport ou/et du service annexe concerné
La gestion de l'information et de la prise en charge des voyageurs en situation perturbée (contact du voyageur, réacheminement, assistance, remboursement, compensation…)	Exécution du contrat Obligations légales
La gestion des cartes commerciales (notamment cartes de réduction, abonnements, carte de fidélité)	Exécution du contrat
La prospection commerciale des voyageurs et des prospects	Intérêt légitime du responsable de traitement (sur la base de l'exception

	des « produits et services analogues », conformément à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques). Consentement (pour les communications « opt-in partenaires »)
L'envoi d'un carnet de voyage à J-1 du départ	Intérêt légitime pour le carnet de voyage à but informatif Consentement pour le carnet de voyage à but commercial (envoyé uniquement aux clients abonnés aux offres commerciales)
L'organisation de jeux-concours	Exécution du contrat (règlement du jeu)
La réalisation de sondages et enquêtes de satisfaction	Obligation légale pour les enquêtes de satisfaction relatives à la qualité du service à bord (règlement (CE) n°2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires) Intérêt légitime pour évaluer la satisfaction des clients en relation avec l'évolution du ou des produits et services proposés par SNCF Voyageurs ainsi que la pertinence de son modèle économique
L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements, de segmentations et de profilages	Intérêt légitime : déterminer la meilleure adéquation entre les offres et services proposés par SNCF Voyageurs et le profil et attentes des clients
La gestion de la relation client : informations, réclamations commerciales, accidents, etc. *Les demandes, réclamations et justificatifs partagés peuvent faire l'objet d'analyses automatisées.* *Pour certains traitements, des décisions automatisées peuvent intervenir.*	Exécution du contrat
La prévention et la lutte contre la fraude, le contrôle des droits tarifaires et le traitement des contraventions	Intérêt légitime du responsable de traitement : renseigner le client, traiter ses demandes, améliorer le service, défense des intérêts Exécution du contrat de transport Obligation légale (Règlement (CE) N°2021/782)

La gestion des contentieux	Intérêt légitime du responsable de traitement concernant la prévention des fraudes et le contrôle des droits tarifaires Obligations légales concernant le traitement des contraventions
La gestion des demandes d'exercice des droits et questions sur les Données Personnelles	Exécution du contrat ou intérêt légitime
La transmission des données personnelles aux autorités compétentes (administratives, fiscales, judiciaires, policières etc.)	Obligation légale
La Gestion des recouvrements des impayés, répétition de l'indu (articles 1302 et suivants du code civil)	Obligation légale (lorsqu'une loi le requiert)
La gestion et le suivi centralisé des constats d'infraction à la police du transport ferroviaire (traitement automatisé) : recouvrement, détection des délits d'habitude et de déclaration intentionnelle de fausse adresse / fausse identité, gestion des communications aux autorités	Intérêt légitime du responsable de traitement
Amélioration continue de nos outils d'automatisation et d'Intelligence Artificielle	Intérêt légitime du responsable de traitement

1.3. Catégories de données personnelles collectées

Les données renseignées dans le cadre de l'achat des titres de transport ou de tout droit tarifaire applicable doivent être exactes, pertinentes, nécessaires et à jour.

Finalités	Catégories de données personnelles
La fourniture et la gestion des services de transport assurés par SNCF Voyageurs (dont la vente et l'émission des Titres de transport ainsi que l'information voyageur)	Données d'identité Coordonnées personnelles et professionnelles, dont l'adresse e-mail et/ou le numéro de téléphone mobile Données bancaires

	Informations de voyages Identifiants clients (n° de commande etc.) Préférences d'assistance Données liées à l'embarquement
La gestion de l'information et de la prise en charge des voyageurs en situation perturbée (contact du voyageur, réacheminement, assistance, remboursement, compensation…)	Données d'identité Coordonnées personnelles ou professionnelles, dont l'adresse e-mail et/ou le numéro de téléphone mobile Données bancaires Informations de voyages Identifiants clients
La gestion des cartes commerciales (notamment cartes de réduction, abonnements, carte de fidélité)	Données d'identité Coordonnées personnelles et/ou professionnelles, dont l'adresse e-mail Informations relatives aux cartes commerciales (dont le n° de cartes) Données biométriques
La prospection commerciale des voyageurs et des prospects	Données d'identité Coordonnées personnelles, dont l'adresse e-mail
L'envoi d'un carnet de voyage à J-1 du départ	Données d'identité Adresse email Informations concernant le voyage du client
L'organisation de jeux-concours	Données d'identité Coordonnées personnelles, dont l'adresse e-mail
La réalisation de sondages et enquêtes de satisfaction	Données d'identité Informations concernant le voyage du client Coordonnées personnelles, dont l'adresse e-mail
L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements, de segmentations et de profilages	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant la détention d'une carte de réduction, d'un abonnement ou d'un programme de fidélité Préférences du client (préférences de voyages, préférences alimentaires dans le cadre du service restauration)
La gestion de la relation client : informations, réclamations commerciales, accidents, etc.	Données d'identité Coordonnées personnelles Données biométriques (certaines conversations téléphoniques peuvent être enregistrées à des fins

Les demandes, réclamations et justificatifs partagés peuvent faire l'objet d'analyses automatisées. *Pour certains traitements, des décisions automatisées peuvent intervenir.*	d'amélioration du service et en cas d'appels malveillants) Informations concernant le voyage Informations concernant les cartes commerciales, abonnements ou programme de fidélité du client Données bancaires (RIB) Facture(s) ou justificatif(s) Données permettant de s'assurer de l'identité de la personne (copie d'un justificatif d'identité si nécessaire) Toute donnée nécessaire au traitement de la demande ou de la réclamation Données de santé (en cas de dommage corporel)
La prévention et la lutte contre la fraude, le contrôle des droits tarifaires et le traitement des contraventions	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant la détention d'une carte de réduction, d'un abonnement ou d'un programme de fidélité Informations concernant le titulaire du titre de transport, du titulaire de la carte ou de l'abonnement Données d'infractions
La gestion des contentieux	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant les cartes commerciales, abonnements ou programme de fidélité du client Données bancaires (RIB) Toute donnée nécessaire au traitement du contentieux Données de santé (en cas de dommage corporel)
La gestion des demandes d'exercice des droits et questions sur les Données Personnelles	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations relatives aux cartes de réduction ou abonnements du client (dont le n° de carte commerciale, d'abonnement ou de fidélité) Données permettant de s'assurer de l'identité de la personne et éviter tout risque d'homonymie (copie d'un justificatif d'identité si nécessaire)

La transmission des données personnelles aux autorités compétentes (administratives, fiscales, judiciaires, policières etc.)	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant les voyages Informations concernant les cartes de réduction et d'abonnement Autres éléments en fonction de la nature de la demande et de l'autorité compétente concernée
La gestion des recouvrements des impayés	Données d'identité Coordonnées personnelles Données bancaires Informations de voyages Identifiants clients (n° de commande ou de facture, etc.)
La gestion et le suivi centralisé des constats d'infraction à la police du transport ferroviaire (traitement automatisé) : recouvrement, détection des délits d'habitude et de déclaration intentionnelle de fausse adresse / fausse identité, gestion des communications aux autorités	Données d'identité Coordonnées personnelles
Amélioration continue de nos outils d'automatisation et d'Intelligence Artificielle	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant les cartes commerciales, abonnements ou programme de fidélité du client Facture(s) ou justificatif(s) Toute donnée nécessaire au traitement de la demande ou de la réclamation

1.4. Durées de conservation

Conformément à la réglementation applicable, SNCF Voyageurs s'engage à ne pas conserver vos Données Personnelles au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités d'utilisation pour lesquelles elles ont été recueillies.

Le responsable du traitement s'engage à archiver ou à supprimer vos Données Personnelles dès que la finalité et/ou la durée de leur conservation définie expire.
Ces durées maximales s'appliquent, sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation du traitement de vos Données Personnelles avant l'expiration de ces durées, si leur conservation n'est plus justifiée par des exigences opérationnelles ou légales.

Finalités	Durées de conservation
La fourniture et la gestion des services de transport assurés par SNCF Voyageurs (dont la vente et l'émission des Titres de transport ainsi que l'information voyageur)	3 ans à compter du voyage ou de la date d'achat du voyage
La gestion de l'information et de la prise en charge des voyageurs en situation perturbée (contact du voyageur, réacheminement, assistance, remboursement, compensation…)	6 mois
La gestion des cartes commerciales (notamment cartes de réduction, abonnements, carte de fidélité)	3 ans à compter de l'expiration de la carte commerciale et de l'abonnement 5 ans à compter de l'expiration de la carte de fidélité
La prospection commerciale des voyageurs et des prospects	4 ans à compter de l'inactivité du client
L'envoi d'un carnet de voyage à J-1 du départ	1 an à compter de l'envoi
L'organisation de jeux-concours	Durée indiquée dans le règlement du jeu-concours concerné
La réalisation de sondages et enquêtes de satisfaction	4 ans à compter de l'inactivité du client
L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements, de segmentations et de profilages	4 ans à compter de l'inactivité du client
La gestion de la relation client : informations, réclamations commerciales, accidents, etc. *Les demandes, réclamations et justificatifs partagés peuvent faire l'objet d'analyses automatisées.* *Pour certains traitements, des décisions automatisées peuvent intervenir.*	3 ans maximum à compter de l'achat d'un titre de transport, d'un abonnement ou de la carte de réduction, ou du règlement de la réclamation
La prévention et la lutte contre la fraude, le contrôle des droits tarifaires et le traitement des contraventions	5 ans maximum à compter de l'achat d'un titre de transport, d'une carte ou d'un abonnement
La gestion des contentieux	Jusqu'à l'épuisement des voies et délais de recours contre la décision rendue et ses mesures d'exécution
La gestion des demandes d'exercice des droits et questions sur les Données Personnelles	5 ans à compter de la demande

La transmission des données personnelles aux autorités compétentes (administratives, fiscales, judiciaires, policières etc.)	Durée nécessaire à l'accomplissement des obligations légales
La gestion des recouvrements des impayés	2 ans maximum à compter du constat de l'impayé
La gestion et le suivi centralisé des constats d'infraction à la police du transport ferroviaire (traitement automatisé) : recouvrement des procès-verbaux, détection des délits d'habitude et de déclaration intentionnelle de fausse adresse / fausse identité, gestion des communications aux autorités	5 ans à compter de la date de l'infraction ou à compter du paiement des contraventions
Amélioration continue de nos outils d'automatisation et d'Intelligence Artificielle	Durée nécessaire à l'entraînement de l'outil

SNCF Voyageurs constitue une fiche client pour chaque client. Cette fiche client comprend les données personnelles suivantes : données d'identité et coordonnées. A chaque client est attribué un identifiant unique. Cette fiche client est conservée 3 ans après la dernière activité du client.

Dans le cadre de la défense de ses intérêts en matière administrative, civile ou/et pénale, afin de répondre à des obligations légales ou réglementaires, ou de se constituer des preuves en cas de précontentieux ou de contentieux, SNCF Voyageurs peut être amenée à archiver vos données à caractère personnel pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun. Juste avant leur suppression, vos données peuvent éventuellement être anonymisées, pour des raisons statistiques, conformément à la réglementation en vigueur.

1.5. Destinataires et transferts de données à caractère personnel

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires aux traitements et finalités prévues aux termes de la présente Charte et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs tels que mentionnés dans chacune des conditions générales de vente ou politique de protection des données relatives à chaque service, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires ou prestataires.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs, ou, le cas échéant, aux distributeurs et agences de voyages

agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Dans certains espaces clients des sites ou applications mobiles SNCF, les voyageurs ont accès, le cas échéant, aux titres de transport de l'ensemble des voyageurs concernés par une même commande.
Les données à caractère personnel sont également susceptibles d'être transmises à des organismes étatiques, dans le respect des finalités concernées. Les données personnelles utilisées notamment dans le cadre de la gestion (automatique) des infractions à la police du transport ferroviaire ne sont traitées que par les agents habilités des Établissements du groupe Public Unifié et des services / prestataires chargés du recouvrement, et ne sont communiquées à aucun tiers à l'exception des autorités judiciaires.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs (dont des entreprises ferroviaires tierces pour lesquelles certaines prestations ont été confiées), y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Les grandes catégories de prestataires auxquels les données collectées par SNCF Voyageurs peuvent être destinées sont les suivants :

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients
- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc.) dont SNCF Connect & Tech Services, filiale de SNCF Voyageurs.

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse et se sont engagés à respecter un certain nombre de mesures de sécurité, toutes alignées sur l'état de l'art. SNCF Voyageurs se réserve le droit de pouvoir auditer à tout moment la bonne application de celles-ci par les prestataires de services.

Les données sont hébergées dans l'Union Européenne, essentiellement en France.

1.6. Traitements automatisés et systèmes d'Intelligence Artificielle

Dans le cadre de la gestion de vos demandes et réclamations (par exemple remboursements, suivi de vos contrats ou demandes liées à nos services), nous pouvons recourir à des outils d'automatisation et d'intelligence artificielle, tels que :

- des systèmes de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour analyser les justificatifs que vous nous transmettez (factures de frais engagés, etc.) sans que vos données personnelles soient enregistrées par le système, seules les données relatives aux frais engagés sont conservées le temps de la gestion de votre demande ;

- des systèmes d'aide au traitement pour l'analyse des demandes et faciliter leur suivi pour nos agents ;
- un chatbot permettant de répondre à vos questions ou de vous guider dans vos démarches ;
- des systèmes d'interprétation d'échange vocal pour l'analyse des demandes téléphoniques et faciliter leur suivi pour nos agents ;
- des systèmes de contrôle automatique des droits tarifaires lors de l'achat de titres de transport à tarif réduit et lors des demandes de remboursement ;
- des systèmes de contrôle automatique de la recevabilité d'une demande de compensation retour ou de remboursement de frais annexes (hébergement, restauration, transport)
- des processus de décision automatisée, par exemple pour accepter ou rejeter automatiquement une demande de remboursement simple.

Entrainement et amélioration des outils

Certaines données personnelles que vous nous transmettez peuvent également être utilisées, lorsque cela est nécessaire, pour entraîner et améliorer nos outils technologiques afin d'en garantir un fonctionnement optimal. Lorsque l'entraînement de l'outil le permet, les données utilisées sont anonymisées ou pseudonymisées.
La base légale de ce traitement repose sur notre intérêt légitime à améliorer nos services.

Vous pouvez vous y opposer à tout moment en nous contactant via les coordonnées indiquées dans la section « 1.8. Droits des personnes ».

Décisions automatisées
Lorsque des décisions reposant exclusivement sur un traitement automatisé produisent des effets juridiques ou significatifs à votre égard, vous disposez des droits suivants :
- demander une intervention humaine,
- exprimer votre point de vue,
- contester la décision.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant via les coordonnées indiquées dans la section « 1.8. Droits des personnes ».

1.7. Engagements de SNCF Voyageurs en matière de sécurité des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs s'engage à prendre l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires afin de prévenir toute atteinte aux données à caractère personnel de ces clients, que ce soit le résultat d'un acte malveillant ou accidentel. Ces mesures couvrent un certain nombre de thématiques telles que :
- L'intégration de la sécurité dans les projets incluant la formalisation d'une analyse de risques ayant trait à la cybersécurité notamment,
- Une gestion fine des habilitations au sein des personnels de SNCF Voyageurs et des prestataires qui ont besoin d'accéder aux données des Clients dans le cadre de leurs activités,
- Une obligation de confidentialité de l'ensemble des prestataires ayant accès aux données des Clients,

- Une veille sécuritaire et réglementaire permettant de faire évoluer régulièrement le service d'authentification afin de maintenir son niveau de sécurisation
- L'organisation d'audits technico-fonctionnels réguliers donnant lieu à des plans d'actions dont la réalisation fait l'objet d'un suivi.

1.8. Droits des personnes

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de différents droits à l'égard de l'utilisation qui est faite de ses données à caractère personnel.
Ces droits sont :

L'accès	**La rectification**	**La portabilité**
L'exercice du droit d'accès permet au Client de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.	L'exercice du droit de modification permet au Client de mettre à jour ses données.	L'exercice du droit à la portabilité des données permet au Client de les transmettre à un tiers de son choix.
La suppression	**L'opposition**	**La limitation**
L'exercice du droit de suppression permet au Client d'obtenir la suppression de ses données.	L'exercice du droit d'opposition permet au Client de s'opposer à l'utilisation de ses données pour un objectif précis.	L'exercice du droit à la limitation permet au Client de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de ses données.

Le Client peut également disposer de droits complémentaires prévus par la législation nationale dont il relève, tels que la définition de directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données à caractère personnel après son décès.
Concernant le droit à la suppression, il peut comporter certaines limites notamment dans le cadre de l'article 17 paragraphe E du « RGPD ».

Le Client peut exercer ces droits via plusieurs canaux :

Via le formulaire de contact	**Par courrier**
En cliquant ici	SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données TGV IC 1 / 3 RUE CAMILLE MOKE CS 20012 93212 LA PLAINE SAINT DENIS France.

Le Client a également la possibilité de se rapprocher de l'autorité de contrôle dont il dépend afin de lui signaler tout manquement au regard de l'utilisation qui est faite de ses données à caractère personnel.

2. Prestations Associées Au Transport

Les règles applicables en matière de traitement et conservation des données à caractère personnel pour l'exécution des prestations associées au transport proposées par SNCF Voyageurs ou ses filiales sont consultables aux adresses suivantes :

Prestation	**Lien vers les règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel**
Mes Bagages	Article 4 du Volume 5 des Tarifs Voyageurs et CGU consultables ici : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-mes-bagages/
Accès Plus	Article 2.4 du Volume 4 des Tarifs Voyageurs et CGU consultables ici www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-du-service-dassistance-pmrpsh-de-tgv/
Wi-Fi	Directement à bord de nos trains TGV INOUI lors de la connexion au réseau wifi SNCF_WIFI_INOUI et sur le Portail TGV INOUI rubrique Mentions légales
Ventes Groupe	Pour un voyage en groupe de 10 à plus de 250 personnes, les CGV comportent un article « Données personnelles » consultable ici » : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/
Restauration à bord *(Intercités)*	La charte de protection des données personnelles est consultable ici : Nos Territoires Gourmands - Charte de protection des données personnelles
Le Bistro *(TGV INOUI)*	La vente des produits « smartbar » et leur gestion sont assurés par la société Newrest. Concernant lebar.sncf.com, la politique de protection des données personnelles est consultable ici : Le Bistro - Charte de protection des données personnelles
Junior et compagnie	Politique de protection des données personnelles Junior & Cie

3. Mesures d'audience, cookies et autres traceurs

Lors de la consultation ou l’utilisation des sites Internet ou des applications mobiles de SNCF VOYAGEURS, SNCF VOYAGEURS peut avoir accès aux données de connexion et de navigation (logs, adresse IP, adresse MAC).

De même, SNCF VOYAGEURS ou ses partenaires peut déposer des cookies ou traceurs assimilés à des cookies.
Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'Utilisateur ni de lire les informations contenues dans les fichiers de son ordinateur, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un appareil électronique sur un service, un site Internet ou une application mobile. Les données ainsi obtenues visent par exemple à faciliter la navigation ultérieure, proposer des services personnalisés, améliorer les performances des contenus du site ou de l’application et permettre diverses mesures de fréquentation.

Les informations relatives au dépôt des cookies ou traceurs assimilés sont disponibles au sein des politiques de protection des données présentes sur les différents sites et applications de SNCF VOYAGEURS.

VOLUME 3 – GAMME TARIFAIRE

1. Formation des prix

1.1. Informations sur les prix

L'information sur les prix peut être obtenue en espace de vente TGV INOUI, dans les agences de voyages agréées, sur Internet, par la Relation Client (3635 service gratuit + prix appel) et, pour certains trajets directs, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

Les tarifs à jour des trajets nationaux des TGV INOUI sont consultables sur le site : Détail des tarifs.

Les tarifs à jour des relations directes desservies par INTERCITÉS de jour et de nuit sont consultables sur le site : Détail des tarifs

Dans le cadre de la liberté tarifaire des régions, les modes de calcul des prix sont spécifiques à chacune des Régions et sont repris dans les Conditions Générales de Ventes et de Transports disponibles sur les sites TER régionaux. L'ensemble des tarifs TER et leurs conditions d'application sont disponibles sous le lien suivant : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/

1.2. Définitions des prix servant de référence au calcul des prix par tarif

Le tarif Standard seconde (tarif normal) :

Le prix normal est le prix proposé à un voyageur adulte ne bénéficiant d'aucune réduction particulière pour une relation, une classe de confort et à une date de réservation donnée.
Il est compris entre une valeur minimale et une valeur maximale qui peuvent être obtenues sur le site d'information mentionné ci-dessus. La valeur maximale est homologuée par le ministère des Transport pour les trajets nationaux, en seconde classe, pour TGV INOUI et INTERCITES.
Une réduction est appliquée sur ce prix normal pour certains tarifs (AVANTAGE, ENFANT…) selon le taux défini.

Le tarif réglementé (ou social de référence) :

Le prix réglementé ou prix social de référence, est une valeur fixée par le ministère compétent, par trajet et par classe avec pour TGV INOUI une distinction entre période normale et période de pointe.
En seconde classe, pour les voyageurs bénéficiaires d'un tarif social, le prix sera le prix réglementé diminué du taux de réduction propre à leur tarif.
En première classe, le calcul du prix dépend du tarif social (voir chapitre correspondant au tarif social du voyageur qui en bénéficie).

1.3. Calcul du prix des titres du transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».
Le calcul du prix d'un voyage s'effectue à partir du prix de chaque segment.

1.4. Prix applicables aux enfants

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à voyager en toute sécurité.
Un service d'accompagnement de mineurs « Junior & Cie » de 4 à 14 ans inclus est proposé par SNCF Voyageurs, sur certains trajets longue distance pendant les périodes de vacances scolaires et les week-ends.
Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place assise. Pour disposer d'une place assise pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire d'acheter un forfait Bambin.

2. Accès aux prix réduits

2.1. Carte de réduction

2.1.1. Délivrance de cartes conditionnant l'accès à certains prix réduits

L'application de certains tarifs à prix réduit est subordonnée à la possession, par le voyageur, d'une carte de réduction dont les conditions de délivrance sont reprises dans les différents tarifs concernés.
Les cartes sont nominatives et incessibles.
L'établissement de ces cartes est soumis à la présentation de certaines pièces officielles justificatives. Lorsque celles-ci sont rédigées en langue étrangère, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, certifiée fidèle à l'original.
Pour l'établissement d'une carte, le demandeur doit fournir une photographie d'identité récente de chacun des titulaires.
Cette photographie doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre faisant ainsi ressortir nettement le contour et les détails du portrait, la tête devant être prise de face ou au maximum de trois quarts. Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

2.1.2. Utilisation des cartes

Elles doivent être présentées à toute demande. La présentation d'une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo justifiant l'identité et/ou l'âge du titulaire peut être exigée. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés, etc.) ne sont pas admises.
Une carte dont la validité est expirée le jour du voyage ne permet pas l'utilisation des titres de transport délivrés à son titulaire, même si ceux-ci ont été émis pendant la période de validité de la carte.

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, SNCF procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement et/ou invalide le produit en système. En outre, les titulaires ou les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

2.2. Application particulière de certaines réductions

Les réductions accordées au titre de certains tarifs peuvent être supprimées ou diminuées à certaines périodes, dans certaines Régions sur les trains TER ou dans certains trains repris dans la base des données horaires ; l'accès des voyageurs bénéficiant de ces réductions est alors subordonné au paiement du complément de prix correspondant. Il appartient aux voyageurs, avant de réserver leurs places, de se renseigner sur les conditions particulières d'emprunts applicables au train qu'ils désirent utiliser.

2.3. Calendrier voyageurs

2.3.1. Descriptifs du calendrier voyageurs

Le calendrier voyageurs détermine deux périodes en fonction de l'importance du trafic ; elles sont désignées par les couleurs conventionnelles bleu et blanc.
La définition de ces périodes est, en général, la suivante :

- bleu : périodes de faible trafic ;
- blanc : pointes de trafic quotidienne et hebdomadaire et périodes de très forte demande liée aux fêtes et aux grands départs de vacances.

Le calendrier est disponible en ligne sur https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/cartes-de-reduction/

2.3.2. Application du calendrier voyageurs

Sur les trajets ou parties de trajets sur lesquels l'optimisation ne s'applique pas (notamment trajets ou parties de trajets en TER), le calendrier voyageurs peut être utilisé pour déterminer le taux de réduction applicable compte tenu de la date et de l'heure de début du voyage.
L'heure de départ de la gare origine du trajet constitue l'heure de référence pour l'octroi des réductions, sur les parties du trajet sur lesquelles s'applique le calendrier voyageurs, quelle que soit la nature du premier train emprunté.
Toutefois, lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de- France et que le voyage s'effectue via Paris, l'heure de départ à prendre en considération est celle de la gare tête de lignes de Paris.
Cette prise en considération de la date et de l'heure à l'origine du trajet pour l'application de ces tarifs tout au long du trajet est subordonnée :

- en cas de changement de train : à l'emprunt du premier train emprunté ;
- en cas de changement de gare dans une même ville : au respect du délai d'arrêt maximum de 24 heures.

A défaut et dans les autres cas, ce sont la date et l'heure de départ après arrêt qui sont prises en considération pour la partie du trajet restant à effectuer.

3. Tarifs commerciaux

3.1. Optimisation commerciale

Dans les trains à réservation obligatoire, des prix à tarifs réduits sont proposés en 1ère et 2nde (tarif 1ère et 2nde, tarif NO FLEX, tarif Avantage 1ère et 2nde avec la carte Avantage ou Liberté). Ces tarifs réduits sont proposés dans la limite des places qui leur sont attribuées.

3.2. Offre Grand Public

3.2.1. Carte Avantage (carte commerciale et billet)

La Carte Avantage permet de bénéficier de réductions pour voyager à prix réduit dans les trains à réservation obligatoire hors OUIGO.
Dans les TER, les conditions d'application de la réduction carte Avantage sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet TER.
Ces réductions ne s'appliquent pas sur les trajets effectués en intégralité sur le réseau Ile-de-France.

3.2.1.1.Bénéficiaires

La Carte Avantage est déclinée en 3 profils :

- JEUNE 12-27 ans : Pour toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 28 ans à la date de début de validité de la carte. Si l'acquisition de la carte est effectuée après la date du 27ème anniversaire, la durée de validité de la carte est limitée à la veille du 28ème anniversaire, soit inférieure à un an.
- ADULTE 27-59 ans : Pour toute personne âgée de 27 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte. La carte peut être achetée jusqu'à la veille du 60ème anniversaire. Dans ce cas la durée de validité de la carte est d'un an.
- SENIOR 60 ans et + : Pour toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte.

La carte Avantage est strictement personnelle et non cessible. Elle devra être présentée avec une pièce d'identité lors des contrôles à quai et/ou à bord du train.

3.2.1.2.Application des réductions avec la Carte Avantage

Dans les trains à réservation obligatoire : (TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire) : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe (hors classes OPTIMUM et OPTIMUM PLUS) sur les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) et sur les tarifs NO FLEX Seconde et NO FLEX Première (tarifs disponibles sur certains trains dans la limite des places disponibles).

Dans les trains sans réservation obligatoire : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs Normal Seconde et Normal Première.

Dans les trains au départ et à destination de l'international : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs suivants selon le transporteur :
• les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) sur les trains TGV INOUI à destination du Luxembourg, de Fribourg-en-Brisgau, de Bruxelles,et les trains TGV INOUI et ICE de DB SNCF Voyageurs en Coopération à destination de l'Allemagne**
• les tarifs Semi Flex Seconde et Semi Flex Première sur les trains TGV INOUI à destination de l'Italie et de l'Espagne
• les tarifs Semi Flex Standard et Semi Flex Première sur les trains TGV Lyria

** Réduction maximale de 30% avec un prix planché de :
- 29€ en 1ère classe et 19€ en 2nde classe pour les trajets :
Strasbourg - Baden-Baden / Strasbourg - Karlsruhe / Forbach – Kaiserslautern / Forbach – Mannheim ;
- 39€ en 1ère classe et 29€ en 2nde classe pour les trajets :
Strasbourg - Augsburg Hbf / Belfort-Montbeliard Tgv - Baden Baden / Besancon - F Comte Tgv - Baden Baden / Chalon Sur Saone - Baden Baden / Mulhouse Ville - Baden Baden / Belfort-Montbeliard Tgv - Frankfurt Main Hbf / Besancon - F Comte Tgv - Frankfurt Main Hbf / Forbach - Frankfurt Main Hbf / Mulhouse Ville - Frankfurt Main Hbf / Strasbourg - Frankfurt Main Hbf / Paris Est - Kaiserslautern Hbf / Belfort-Montbeliard Tgv - Karlsruhe Hbf / Besancon - F Comte Tgv - Karlsruhe Hbf / Chalon Sur Saone - Karlsruhe Hbf / Mulhouse Ville - Karlsruhe Hbf / Belfort-Montbeliard Tgv - Mannheim Hbf / Besancon - F Comte Tgv - Mannheim Hbf / Chalon Sur Saone - Mannheim Hbf / Mulhouse Ville - Mannheim Hbf / Strasbourg - Mannheim Hbf / Strasbourg - Muenchen Hbf / Paris Est - Saarbruecken Hbf / Strasbourg - Stuttgart Hbf / Strasbourg - Ulm Hbf ;
- 49€ en 1ère classe et 39€ en 2nde classe pour les trajets :
Chalon Sur Saone - Frankfurt Main Hbf / Paris Est - Frankfurt Main Hbf / Paris Est - Karlsruhe Hbf / Paris Est - Mannheim Hbf/ Paris Est - Stuttgart Hbf ;
- 59€ en 1ère classe et 49€ en 2nde classe pour les trajets :
Paris Est - Augsburg Hbf / Aix En Provence Tgv - Baden Baden / Avignon Tgv - Baden Baden / Lyon Part Dieu - Baden Baden / Marseille St Charles - Baden Baden / Strasbourg - Berlin Hbf / Aix En Provence Tgv - Frankfurt Main Hbf / Avignon Tgv - Frankfurt Main Hbf / Lyon Part Dieu - Frankfurt Main Hbf / Marseille St Charles - Frankfurt Main Hbf / Aix En Provence Tgv - Karlsruhe Hbf / Avignon Tgv - Karlsruhe Hbf / Lyon Part Dieu - Karlsruhe Hbf / Marseille St Charles - Karlsruhe Hbf / Aix En Provence Tgv - Mannheim Hbf / Avignon Tgv - Mannheim Hbf / Lyon Part Dieu - Mannheim Hbf / Marseille St Charles - Mannheim Hbf / Paris Est - Muenchen Hbf / Paris Est - Ulm Hbf ; Strasbourg -Erfurt / Strasbourg – Halle
- 69€ en 1ère classe et 59€ en 2nde classe pour les trajets :
Paris Est - Berlin Hbf / Lorraine Tgv - Karlsruhe Hbf / Meuse Tgv - Karlsruhe Hbf ; Paris Est - Erfurt / Paris Est - Halle
- 74€ en 1ère classe et 59€ en 2nde classe pour les trajets :
Champagne-Ardenne - Frankfurt Main Hbf / Lorraine Tgv - Frankfurt Main Hbf / Meuse Tgv - Frankfurt Main Hbf / Champagne-Ardenne - Karlsruhe Hbf / Champagne-Ardenne - Mannheim Hbf / Lorraine Tgv - Mannheim Hbf / Meuse Tgv - Mannheim Hbf ;
- 79€ en 1ère classe et 69€ en 2nde classe pour les trajets :
Angouleme - Frankfurt Main Hbf / Bordeaux St Jean - Frankfurt Main Hbf / Marne La Vallee Chessy - Frankfurt Main Hbf / Massy Tgv - Frankfurt Main Hbf / Poitiers - Frankfurt Main Hbf / St Pierre Des Corps - Frankfurt Main Hbf / Angouleme - Karlsruhe Hbf / Bordeaux St Jean - Karlsruhe Hbf / Marne La Vallee Chessy - Karlsruhe Hbf / Massy Tgv - Karlsruhe Hbf / Poitiers - Karlsruhe Hbf / St Pierre Des Corps - Karlsruhe Hbf / Angouleme - Mannheim Hbf /Bordeaux

St Jean - Mannheim Hbf / Marne La Vallee Chessy - Mannheim Hbf / Massy Tgv - Mannheim Hbf / Poitiers - Mannheim Hbf / St Pierre Des Corps - Mannheim Hbf.

La Carte Avantage permet également de bénéficier de 60 % de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) pour les accompagnants enfants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) dès lors qu'ils sont accompagnés du titulaire de la Carte Avantage. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet du titulaire de la carte Avantage. Il est à noter que le titulaire de la carte Avantage et les enfants accompagnants doivent voyager au même tarif Avantage. En effet le titulaire de la carte Avantage ne peut voyager à un autre tarif que le tarif Avantage sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer aux enfants accompagnants.

A noter que cette réduction n'est pas applicable sur les trains TER, 1ère, 2nde et sur certains trajets desservis par TGV INOUI et ICE de la coopération DB SNCF Voyageurs.

La carte Avantage ne donne pas droit à une réduction sur le tarif Bambin.

Sur les INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le tarif flexible 1 jour est valable 1 jour sur un trajet INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

3.2.1.3.Particularités et conditions d'application de la Carte Avantage Adulte 27-59 ans

Les réductions, telles que précisées au paragraphe 3.2.1.2 s'appliquent aux conditions suivantes :

- Pour tout trajet aller simple dès lors que le titulaire de la carte voyage avec un bambin de moins de 4 ans, un enfant âgé de 4 à 11 ans, ou sur un jour de week-end (samedi ou dimanche).
- Sur un trajet aller-retour obligatoire incluant la nuit de vendredi à samedi, ou de samedi à dimanche, ou du dimanche à lundi. Le délai maximum entre l'aller et le retour ne doit pas dépasser 61 jours.

La carte Avantage Adulte 27-59 ans permet en outre de bénéficier, pour une personne de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la carte Avantage Adulte des mêmes réductions que celles proposées au titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans. Le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans et l'accompagnant adulte doivent voyager au même tarif Avantage. En effet le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans ne peut voyager à un autre tarif que le Tarif Avantage, sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer à l'accompagnant adulte.
Cette offre est valable dans la limite d'une personne adulte de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans, à condition que le titulaire de la carte et l'accompagnant adulte voyagent ensemble. Par conséquent le billet de l'accompagnant adulte doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans.
Il est à préciser que la réduction offerte à l'adulte accompagnant n'est valable qu'avec une carte Avantage Adulte 27-59 ans. Les cartes Avantage Jeune et Avantage Senior ne peuvent prétendre à cette réduction.

Spécificité d'échange et remboursement dans le cas d'un voyage aller-retour obligatoire au tarif Avantage :

Réservation initiale éligible à la réduction Avantage Adulte :
Si l'annulation ou l'échange d'un des deux trajets entraine la perte des conditions de la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé est retaxé au tarif du jour de l'échange.
Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) est retaxé au tarif sans réduction du jour de l'achat initial des billets.

Réservation initiale non éligible à la réduction Avantage Adulte :
Si l'échange d'un aller-retour permet l'éligibilité à la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé (aller ou retour) bénéficie alors de la réduction Avantage.
Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) ne bénéficie pas de la réduction Avantage.

Pour l'accompagnant adulte et l'accompagnant enfant (jusqu'à 3 maximum), les mêmes conditions d'après-vente que celles du porteur de la carte Avantage Adulte s'appliquent.

3.2.1.4.Prix et validité de la carte Avantage

La carte Avantage est vendue à un prix standard et fixe de 49 € mais peut faire l'objet de promotions spécifiques ponctuelles.
Elle est valable 365 jours à compter du 1er jour de validité indiqué sur la carte et défini au moment de l'achat de la carte. Ce jour doit se situer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date d'achat de la carte, ce jour compris (précision : la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-1/M/A+1. En cas d'année bissextile, la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-2/M/A+1).
La carte est personnelle et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté lors du contrôle à quai ou à bord.

Dans le cas où la carte n'a jamais été utilisée tout au long de sa validité, celle-ci ne pourra faire l'objet d'aucune demande de prolongation.

3.2.1.5.Délivrance de la carte Avantage

La carte Avantage est délivrée dans les espaces de vente TGV INOUI (aux guichets et tablettes libre-service accompagnée), sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Elle peut aussi être commandée sur Ligne Directe ou Internet.
La carte est délivrée sous une forme dématérialisée : un pdf comportant le QR code de la carte de réduction est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.

Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code de la carte peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, la carte sera éditée au format facturette uniquement au guichet des espaces de vente TGV INOUI.

3.2.1.6.Perte ou vol de la Carte Avantage

La réédition de la carte au format électronique PDF ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvinoui.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, la carte sera renvoyée sur l'adresse email du titulaire de la carte.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec « Mon identifiant SNCF », la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte et éditée sur demande au format facturette.

3.2.1.7.Remboursement de la carte Avantage

Le remboursement de la carte Avantage s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au volume 1.

3.2.1.8.Achat, échange et remboursement des billets délivrés au tarif carte Avantage

Pour l'achat d'un billet au tarif Avantage, le voyageur doit impérativement revendiquer le numéro de la carte valide pour la date de voyage prévue. Le voyageur peut revendiquer son tarif soit par la saisie du numéro de la carte à chaque achat, soit en se connectant à son compte client dans lequel le numéro aura été préalablement enregistré. A défaut, si le client n'est pas en mesure de prouver qu'il détient une carte Avantage, le tarif au prix réduit « Carte Avantage » ne pourra lui être accordé.

Les tarifs carte Avantage sont délivrés uniquement en e-billet.

Les conditions d'échange et de remboursement des billets au tarif carte Avantage sont :

TGV INOUI	INTERCITÉS à réservation obligatoire et INTERCITÉS sans réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ : retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Spécificités INTERCITÉS sans réservation obligatoire : les billets flexibles, en e-billet, valables 1 jour sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ. A partir de J, ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution et le tarif applicable.

Les conditions sont indiquées sur le titre de transport.
Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restriction spécifique liée au tarif).
Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

3.2.2. Offre loisirs (billet sans carte de réduction)

3.2.2.1.L'offre FLEXIBLE dans les trains TGV INOUI et INTERCITÉS

L'offre est constituée de plusieurs niveaux de prix en 2nde et 1ère classe :

En 2nde classe :

- un Tarif Standard 2nde qui constitue le tarif de référence
- différents niveaux de prix réduits Seconde

En 1ère classe :

- un Tarif Standard 1ère qui constitue le tarif de référence
- différents niveaux de prix réduits Première

Les tarifs Seconde et Première sont délivrés uniquement en e-billet

Condition d'accès et application des tarifs Seconde et Première

Toute personne peut bénéficier des Tarifs Standards Seconde et Première. Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

Les tarifs Seconde et Première sont applicables sur l'ensemble des trains à réservation obligatoire dans la limite des places attribuées à ces tarifs.
L'accès aux tarifs Standards les plus bas est essentiellement fondée sur l'anticipation d'achat. Les tarifs sont accessibles de l'ouverture des ventes jusqu'au départ du train, dans la limite des places disponibles, quel que soit le type de voyage. Si aucun tarif promotionnel Seconde ou Première ou tarif NO FLEX n'est accessible, les Tarifs Standard Seconde et Standard Première sont proposés.

Précision

Sur un aller simple avec correspondance, s'il y a combinaison d'un billet échangeable et remboursable avec un billet non échangeable et non remboursable, l'ensemble du trajet devient non échangeable et non remboursable.

3.2.2.2.L'offre NO FLEX dans les trains TGV INOUI et INTERCITÉS

Le tarif NO FLEX est une offre de billet disponible sur une sélection de destinations en France, certains jours et dans certains trains dans la limite des places disponibles à ce tarif. Cette offre est disponible uniquement en 2nde classe.
Le tarif NO FLEX est également proposé sur une sélection de destinations en Europe
Toute personne peut bénéficier du tarif NO FLEX.

Particularité pour les titulaires de la Carte Avantage et de la Carte Liberté

Dans les trains TGV INOUI, INTERCITÉS à réservation obligatoire et INTERCITÉS sans réservation obligatoire, les cartes Avantage et Liberté donnent accès au tarif NO FLEX, en dernière minute. Les titulaires de la carte Avantage et de la carte Liberté bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif NO FLEX.
Les titulaires de la carte Avantage et de la carte Liberté peuvent faire bénéficier du tarif NO FLEX jusqu'à 3 accompagnants enfants âgés de 4 à 11 ans, à condition de voyager dans le même train et la même classe. En outre, le titulaire de la Carte Avantage Adulte et le titulaire de la carte Liberté peut faire bénéficier de l'offre NO FLEX à un accompagnant de plus de 12 ans à condition de voyager dans le même train, la même classe et le même tarif NO FLEX.
L'achat des billets NO FLEX du titulaire et des accompagnants enfants et ou adultes doit être simultanée.
L'offre NO FLEX est non échangeable, non remboursable et non cumulable avec toute autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF ou ses partenaires européens.

Précision

Sur un voyage avec une condition d'aller-retour obligatoire, s'il y a combinaison d'un trajet au tarif Avantage (échangeable et remboursable) avec un trajet au tarif NO FLEX (non échangeable et non remboursable), l'ensemble du voyage aller-retour devient non échangeable et non remboursable.

3.2.2.3.Echange et remboursement des billets Loisir (sans carte de réduction)

Tarifs	TGV	INTERCITÉS à réservation obligatoire et INTERCITÉS sans réservation obligatoire
Seconde Première	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Spécificités INTERCITÉS sans réservation obligatoire : les billets Superflex valables 1 jour sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ. A partir de J, ils ne sont ni échangeables ni remboursables.
NO FLEX	Non échangeable, non remboursable	Non échangeable, non remboursable

3.2.2.4.Prix applicables aux enfants

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.
Un service d'accompagnement de mineurs « Junior & Cie » de 4 à 14 ans inclus est proposé par SNCF, sur certaines relations longue distance pendant les périodes de vacances scolaires et les week-ends.

3.2.2.4.1. Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place assise. Pour disposer d'une place assise ou couchée pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire d'acquitter le forfait Bambin.

3.2.2.4.2. Forfait Bambin / forfait Bambin Nuit pour les enfants de moins de 4 ans

Le forfait Bambin est valable sur un trajet simple (sans correspondance) quel que soit le type de train emprunté et quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier de la réservation d'une place assise, au tarif unique de 9 € par trajet, qu'importe la classe de service.

Le forfait Bambin Nuit est valable sur un trajet en train de nuit en couchette, quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier d'une place couchée au tarif unique de 30 € par trajet, qu'importe la classe de service.

Pour les trajets en correspondance, le prix de la totalité du voyage correspond à la somme du prix de chaque trajet qui compose le voyage :

- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une place assise : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit 9 €x2 = 18 €.
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une place assise sur INTERCITÉS de nuit : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit 9 € x 2 = 18 €.
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une couchette : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit 9 € + 30 € = 39 €

Les enfants voyageant avec un forfait bambin ou forfait bambin de nuit ne sont pas considérés comme des accompagnants enfant des cartes Avantage Adulte et Liberté et ne peuvent prétendre à la réduction de l'enfant accompagnant pour les cartes Avantage (Jeune, Adulte et Senior) et Liberté (avec un tarif Avantage).

A noter qu'à partir des voyages du 10/01/2024 le forfait Bambin n'est plus commercialisé seul. Il doit obligatoirement être réservé en même temps que le billet adulte.

3.2.2.4.3. Enfants de 4 à moins de 12 ans pour TGV INOUI et INTERCITÉS

De 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à 50% du prix Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, SECONDE ou PREMIÈRE.

Les enfants peuvent aussi prétendre à des réductions supplémentaires lorsqu'ils accompagnent les titulaires des Cartes Avantage et Carte Liberté, uniquement avec un tarif Avantage.
Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

3.2.2.4.4. Enfants à partir de 12 ans

A partir de 12 ans, à la date du trajet, le prix applicable aux enfants est identique à celui perçu pour les adultes à l'exception des enfants voyageant dans le cadre du service « Junior & Cie » qui bénéficient du tarif enfant jusqu'à 14 ans.

3.2.3. L'offre Pass Interrail

Le Pass Interrail est une offre tout-en-un qui permet de voyager dans la plupart des trains européens. Il ouvre l'accès aux services de près de 35 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 33 pays.
Le Pass Interrail est disponible en format dématérialisé sur mobile ou en format papier. Dans la plupart des cas, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass. L'emprunt de certains trains nécessite cependant l'achat d'une réservation supplémentaire.
Les conditions d'utilisation sont consultables en cliquant sur le lien suivant : Conditions d'utilisation du Pass Interrail

3.2.4. MAX JEUNE

Les conditions générales de vente de l'abonnement MAX JEUNE sont disponibles sur le site : www.maxjeune-tgvinoui.sncf

3.2.5. MAX SENIOR

Les conditions générales de vente de l'abonnement MAX SENIOR sont disponibles sur le site : www.maxsenior-tgvinoui.sncf

3.3. Offre pour les professionnels

3.3.1. Carte Liberté

La Carte Liberté permet de bénéficier de réductions pour voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an en 2nde et 1ère classe, hors OUIGO.

Bénéficiaire :
La carte Liberté :
- Est accessible à toute personne âgée de plus de 12 ans.
- Est strictement personnelle et non cessible.
- Devra être présentée avec une pièce d'identité lors des contrôles à quai et/ou à bord du train.

3.3.1.1.Application des réductions avec la Carte Liberté

3.3.1.1.1. Application du tarif Liberté pour le titulaire de la carte Liberté

Dans les trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire : Réduction de 45% sur la 1ère classe Flex Première ou sur les classes OPTIMUM et OPTIMUM PLUS, calculée sur le tarif 1ère classe Flex Première, hors surcoût des tarifs OPTIMUM et OPTIMUM PLUS et réduction de 60% en 2de classe sur la base du tarif Flex Première (ou tout autre tarif substituable au tarif Flex Première en cas de changement de gamme tarifaire). Le tarif Flex Première n'est pas proposé si le tarif OPTIMUM est disponible. Réductions réservées au titulaire de la carte Liberté, hors prestation supplémentaire payante. Le tarif Liberté est valable tous les jours sans condition.

Dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire : Réduction de 50% calculée sur le Tarif Standard de la classe empruntée pour le titulaire.
Le tarif Liberté est flexible et est valable 1 jour sur un trajet INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

Dans les TER, les conditions d'application sur TER sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER.

Dans les trains au départ ou à destination de l'international : réduction en 2nde et en 1ère classe sur les tarifs et avec les taux décrits ci-dessous selon le transporteur :
• Réduction de 45% en 1ère classe et de 60% en 2nde classe calculées sur le tarif Flex Première sur les trains TGV INOUI à destination du Luxembourg, de Fribourg-en-Brigsau, de Bruxelles, de l'Italie, de l'Espagne et sur les trains TGV INOUI et ICE de DB SNCF Voyageurs en Coopération à destination de l'Allemagne
• Réductions de 40% en classe Première Signature calculée sur le tarif Première Signature, réduction de 40% en classe Première calculée sur le tarif Première Flex proposée uniquement lorsque la classe Première Signature n'est plus disponible, pour le titulaire et réduction de 50% en classe Standard calculée sur le tarif Première Flex sur les trains TGV Lyria, hors prestations supplémentaires payantes.

3.3.1.1.2. Application du tarif Avantage pour le titulaire de la carte Liberté pouvant être accompagné d'un adulte et jusqu'à 3 enfants

Le titulaire de la carte Liberté peut également bénéficier, sous certaines conditions, d'un tarif Avantage, pour lui, ainsi que pour un accompagnant adulte (dans la limite d'un accompagnant adulte par voyage) et jusqu'à 3 enfants accompagnants âgés de 4 à 11 ans.

Les réductions Avantage sont les suivantes :

Dans les trains à réservation obligatoire (TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire) : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) et sur les tarifs NO FLEX Seconde et NO FLEX Première (tarifs disponibles sur certains trains dans la limite des places disponibles, hors classes OPTIMUM et OPTIMUM PLUS).

Dans les trains sans réservation obligatoire : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs Normal Seconde et Normal Première.

Dans les trains au départ et à destination de l'international : 30% de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs suivants selon le transporteur :
• les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) sur les trains TGV INOUI à destination du Luxembourg, de Fribourg-en-Brigsau, de Bruxelles et les trains TGV INOUI et ICE de DB SNCF Voyageurs en Coopération à destination de l'Allemagne**
• les tarifs Semi Flex Seconde et Semi Flex Première sur les trains TGV INOUI à destination de l'Italie et de l'Espagne
• le tarif Semi Flex Standard ou Semi Flex Première sur les trains TGV Lyria
Le titulaire de la carte Liberté peut également bénéficier, sous certaines conditions, d'une offre de dernière minute NO FLEX sur certains trains dans la limite des places disponibles, tel que précisé au volume 3.

Les conditions d'accès aux réductions Avantage sont les suivantes :

- Pour tout trajet aller simple dès lors que le titulaire de la carte Liberté voyage avec un bambin de moins de 4 ans, un enfant âgé de 4 à 11 ans, ou sur un jour de week-end (samedi ou dimanche).
- Sur un trajet aller-retour obligatoire incluant la nuit de vendredi à samedi, ou de samedi à dimanche, ou du dimanche à lundi. Le délai maximum entre l'aller et le retour est de 61 jours.

Lorsque le titulaire de la carte Liberté voyage au tarif Avantage avec un enfant, (dans la limite de 3 enfants âgés de 4 à 11 ans), une réduction Avantage est accordée aux accompagnants enfants comme suit :

- 60 % de réduction en 2nde et 1ère classe sur les tarifs Standard Seconde et Standard Première (tarifs du jour) dès lors que les enfants accompagnants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) sont accompagnés du titulaire de la carte Liberté. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet Avantage du titulaire de la carte Liberté. Le titulaire de la carte Liberté doit voyager lui-même au tarif Avantage, sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer aux enfants accompagnants.
- Cette réduction n'est pas applicable sur les trains TER, sur certains tarifs SECONDE et PREMIÈRE et sur certains trajets desservis par TGV INOUI et ICE de la coopération DB SNCF Voyageurs.
- 50 % de réduction sur le tarif NO FLEX pour les accompagnants enfants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) dès lors qu'ils sont accompagnés du détenteur de la carte Liberté. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet NO FLEX du détenteur de la carte Liberté.
- Le tarif Avantage ne donne pas droit à une réduction sur le tarif Bambin.

Lorsque le titulaire de la carte Liberté est éligible au tarif Avantage, il peut être accompagné d'une personne adulte de plus de 12 ans qui bénéficiera du tarif Avantage accompagnant de la carte Liberté (dans la limite d'un seul adulte accompagnant).

- Le billet de l'accompagnant adulte doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte Liberté.
- Il est à noter que le titulaire de la carte Liberté et l'accompagnant adulte doivent voyager ensemble. Le titulaire de la carte Liberté voyagera au tarif Avantage ou au

tarif Liberté uniquement si celui-ci est moins cher que le tarif Avantage du jour. L'accompagnant bénéficiera toujours du tarif Avantage.

Spécificité d'échange et remboursement dans le cas d'un voyage aller-retour obligatoire au tarif Avantage :

Réservation initiale éligible à la réduction Avantage Adulte :
Si l'annulation ou l'échange d'un des deux trajets entraine la perte des conditions de la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé est retaxé au tarif du jour de l'échange.
Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) est retaxé au tarif sans réduction du jour de l'achat initial des billets.

Réservation initiale non éligible à la réduction Avantage Adulte :
Si l'échange d'un aller-retour permet l'éligibilité à la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé (aller ou retour) bénéficie alors de la réduction Avantage.
Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) ne bénéficie pas de la réduction Avantage.

Pour les accompagnants adultes et enfants, les mêmes conditions d'échange et remboursement que celles des porteurs de la carte Liberté s'appliquent.

3.3.1.2.Prix et validité de la Carte Liberté

La Carte Liberté est vendue à compter du 29/02/2024 au prix standard et fixe de 349€ au lieu de 399€.
Pour les clients titulaires d'un Contrat Pro et munis d'un Code Entreprise (ou Code FCE), le prix fixe à compter du 29/02/2024 est de 299€ au lieu de 379€.
Ces prix remisés peuvent également faire l'objet de promotions spécifiques ponctuelles.

La carte est valable 365 jours à compter du 1er jour de validité indiqué sur la carte et défini au moment de l'achat de la carte. Ce jour doit se situer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date d'achat de la carte, ce jour compris (précision : la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-1/M/A+1. En cas d'année bissextile, la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-2/M/A+1).
La carte est personnelle et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté au moment du contrôle.

Dans le cas où la carte n'a jamais été utilisée tout au long de sa validité, celle-ci ne pourra faire l'objet d'aucune demande de prolongation.

3.3.1.3.Délivrance de la Carte Liberté

La Carte Liberté est délivrée dans la plupart des gares, boutiques SNCF, sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Elle peut aussi être commandée sur Ligne Directe ou Internet.
La carte est délivrée sous une forme dématérialisée : un PDF comportant le QR code de la carte de réduction est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.
Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code de la carte peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, la carte sera éditée au format facturette uniquement au guichet des espaces de vente TGV INOUI.

3.3.1.4.Perte ou vol de la Carte Liberté

Carte émise au format électronique, PDF ou facturette

La réédition de la carte au format électronique ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvinoui.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec « Mon identifiant SNCF », la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte et éditée sur demande au format facturette.

3.3.1.5.Remboursement de la carte Liberté

Le remboursement de la carte Liberté s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au volume 1.

3.3.1.6.Achat, échange et remboursement des billets délivrés avec une carte Liberté

Pour l'achat d'un billet au tarif Liberté ou Avantage avec la Carte Liberté, le voyageur doit impérativement revendiquer le numéro de la carte valide pour le voyage prévu. Le voyageur peut revendiquer son tarif soit par la saisie du numéro de la carte à chaque achat, soit en se connectant à son compte client dans lequel le numéro aura été préalablement enregistré. A défaut, si le client n'est pas en mesure de prouver qu'il détient une carte, le tarif réduit ne pourra lui être accordé.

Les tarifs Carte Liberté sont délivrés uniquement en e-billet.

Billets émis au tarif Liberté	TGV	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire
	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel). Pour les détenteurs d'un tarif OPTIMUM PLUS, la prestation de Restauration n'est plus assurée après l'échange sur train complet.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes avant départ. • À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ en agence de voyage agrée ou en gare sur les Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. • Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ.
Billets émis au tarif Avantage	TGV	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire
	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • À partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • À partir de 6 jours avant départ, retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ.	

	• À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.	• A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.
Billets émis au tarif NO FLEX	• Non échangeable, non remboursable	

Les titulaires de la carte Liberté bénéficient en outre d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec un billet au tarif Liberté : L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet.

À noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise dans la limite du nombre maximum de places debout garantissant la sécurité de tous les passagers. SNCF se réserve le droit de suspendre l'échange sur un train complet, si celui-ci ne permet plus d'offrir des conditions de voyage satisfaisantes et ce en toute sécurité.

Pour TER : L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution et le tarif applicable.
Les conditions sont indiquées sur le titre de transport.
Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restriction spécifique liée au tarif).
Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

3.3.2. Abonnements MAX ACTIF et MAX ACTIF+

3.3.2.1. Abonnement MAX ACTIF

Les conditions générales de vente de MAX ACTIF sont disponibles au téléchargement à la page suivante : www.maxactif-tgvinoui.sncf

3.3.2.2. Abonnement MAX ACTIF+

Les conditions générales de vente de MAX ACTIF+ sont disponibles au téléchargement à la page suivante : www.maxactif-tgvinoui.sncf

3.3.3. Le PASS TGV INOUI Mensuel ou Hebdomadaire

Les conditions générales de vente des PASS sont disponibles au téléchargement à la page suivante : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tarifs-grandes-lignes/pass-mensuel-ou-hebdomadaire-tgv-inoui

3.3.4. Le FORFAIT INTERCITÉS et TER Mensuel ou Hebdomadaire

Le Forfait INTERCITÉS et TER Hebdomadaire ou Mensuel INTERCITÉS (ci-après « Le(s) Forfait(s) Hebdomadaire(s) ou Mensuel(s) ») permet de voyager à prix réduit sur une relation déterminée dans les trains INTERCITÉS et dans certains trains TER, les conditions d'application sur TER étant de la responsabilité des Autorités Organisatrices Régionales.
Les modalités d'application sur TER sont décrites dans les Conditions Générales de Vente et de Transport disponibles sur chacun des sites TER.

La possession d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel n'autorise pas l'emprunt d'un TGV INOUI ni d'un OUIGO.

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 4 ans et plus.

Modalités d'achat

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est délivré dans la plupart des gares, boutiques SNCF, sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Il peut aussi être commandé sur Ligne Directe ou Internet.

L'achat d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est possible 6 mois à l'avance. Une personne peut acheter plusieurs Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels.

Il est délivré sous une forme dématérialisée : un document PDF comportant le QR code de du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.
Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code du Forfait peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera édité au format facturette uniquement au guichet des espaces de vente TGV INOUI.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est personnel et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté au moment du contrôle.

Classe de voiture

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel peut être souscrit en 1ère classe ou en 2ème classe.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel de 2nde classe, en cours de validité, permet l'achat d'une réservation pour voyager dans un train INTERCITÉS en seconde classe uniquement. Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel de 2nde classe permet l'achat d'une réservation dans l'une ou l'autre classe.

Conditions d'utilisation

Pour voyager, le client doit être muni :
Sur INTERCITÉS, d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité et d'une réservation sur le parcours choisi dont les montants sont repris au recueil des prix.
Sur TER, seul le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité sur le parcours choisi suffit pour voyager.

Lors du contrôle, le client doit présenter un justificatif d'identité, son Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité et sa réservation en cas de voyage dans un train INTERCITÉS.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit pour une relation déterminée n'est valable que pour ladite relation. Néanmoins, il est possible de monter ou descendre dans une gare comprise sur le parcours couvert par le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel.

En revanche, les prolongements de parcours sans rupture de charge ne sont pas autorisés et nécessitent l'acquisition d'un titre pour la totalité du parcours.

Par exception, pour permettre d'effectuer des trajets, sans obligation de rupture de charge à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs de Île-de-France Mobilités, l'utilisation d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est tolérée, en fonction des règles de concordance de durée de validité du titre de transport, en complément d'un abonnement Forfait Navigo Semaine, Mois pour atteindre cette gare. Dans ce cas, les titres utilisés conjointement doivent être en cours de validité lors du voyage.

Prix

Le prix du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel résulte, dans le cas général, de l'application de formules algébriques dont les paramètres figurent au Recueil des prix. Toutefois, sur un certain nombre de relations, sont appliqués des prix particuliers, également repris au Recueil des prix.

Dégressivité du prix

Pour tout Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit avant le 1er avril 2009 pour un parcours déterminé sur INTERCITÉS et TER, l'abonné qui a acheté un minimum de neuf Forfaits Mensuels par an bénéficie d'une réduction du prix des Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels achetés les années suivantes.

Ce tarif dégressif est conservé à condition d'avoir consommé au moins un Forfait Mensuel dans l'année. Le non-respect des obligations de consommation annuelle minimale fait perdre définitivement le droit à la dégressivité.
Il n'existe qu'un seul palier de dégressivité depuis janvier 2023.

Pour les Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels souscrits depuis le 1er avril 2009, il n'existe plus de dégressivité tarifaire.

Validité du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel et de la réservation

- Forfait Hebdomadaire :

Le Forfait Hebdomadaire a une durée de validité d'une semaine à compter de la date choisie par le client.

- Forfait Mensuel :

Le Forfait Mensuel a une durée de validité d'un mois à compter de la date choisie par le client.

- La réservation sur INTERCITÉS :

La réservation est valable uniquement sur le train /jour indiqué sur le billet.

L'utilisation des titres de transport doit être conforme aux règles reprises au chapitre 5 des Dispositions générales.

Perte, détérioration ou vol de la carte ou du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

La réédition d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel émis au format électronique, PDF ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvinoui.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera renvoyé sur l'email de son titulaire.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec « Mon identifiant SNCF », le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera renvoyé sur l'email du titulaire de la carte et édité sur demande au format facturette.

Résiliation/remboursement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

La résiliation ou le remboursement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au volume 1.

Modification de l'abonnement Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

À l'occasion du renouvellement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel, l'abonné peut demander :

- la modification de son trajet ;
- le changement de classe de voiture ;
- une durée de validité différente ;

Les réservations correspondantes au Forfait Hebdomadaire ou Mensuel initial et achetées par avance sont échangées sous réserve que la demande soit effectuée avant le départ du train.

Échange et remboursement

Voir modalités reprises au volume 3.

Les conditions d'échange et de remboursement des réservations INTERCITÉS au tarif Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sont :

Echange	- Billet échangeable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ ; - A partir de 30 minutes avant départ et jusqu'à 30 minutes après départ, le billet est échangeable gratuitement pour n'importe quel jour et trajet, même sur un train complet dans la limite d'un échange maximum. Après un échange le billet n'est plus remboursable ; - Au-delà de 30 minutes après le départ le billet est non échangeable. L'échange pour un autre train du jour, et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).
Remboursement	Le remboursement de la réservation est possible jusqu'à 30 minutes après départ si aucun échange n'a été effectué. Au-delà de 30 minutes après le départ, le billet est non remboursable.

Les titulaires d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec une réservation au tarif Forfait Hebdomadaire ou Mensuel. L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

3.3.5. Tarifs professionnels sans abonnement

Dans le cadre de leurs déplacements professionnels, les entreprises/associations munies d'un numéro de SIRET peuvent adhérer gratuitement à l'Offre Contrat Pro leur permettant d'accéder à certains tarifs et réductions spécifiques grâce à l'attribution d'un code entreprises. Les conditions générales d'utilisation de cette offre sont accessibles directement sur le site d'adhésion à l'offre : https://pro-adhesion.sncf.com/

Dans les trains à réservation obligatoire (TGV INOUI et INTERCITÉS), l'offre à destination des professionnels est constituée de différents niveaux de prix :

- un Tarif Pro SECONDE accessible uniquement en 2nde classe aux clients titulaires d'un Contrat Entreprises et disposant d'un code entreprise
- des Tarifs Remisés et/ou Négociés accordant une remise sur les tarifs Flex PREMIERE / OPTIMUM / OPTIMUM PLUS et/ou Pro SECONDE ; accessibles

uniquement aux clients titulaires d'un Contrat Entreprises et disposant d'un code entreprise

- un tarif OPTIMUM uniquement accessible sur une sélection de trajets ou Flex PREMIERE accessible en 1ère classe
- un tarif OPTIMUM PLUS accessible sur une sélection de trajets en classe OPTIMUM PLUS

Conditions d'échange et de remboursement :

Ces tarifs sont délivrés uniquement en e-billet.

Tarif	TGV	INTERCITÉS à réservation obligatoire
PRO Seconde Flex Première OPTIMUM OPTIMUM PLUS Tarifs Remisés Tarifs Négociés	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable une fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel). Pour les détenteurs d'un tarif OPTIMUM PLUS, la prestation de Restauration n'est plus assurée après l'échange sur train complet.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable une fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ en agence de voyage agrée ou en gare sur les Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).

Les titulaires d'un billet au tarif PRO Seconde, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Tarifs Remisés ou Négociés, bénéficient en outre d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec une réservation au tarif Forfait. L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet. Pour les détenteurs d'un tarif OPTIMUM PLUS, la prestation de Restauration n'est plus assurée après l'échange sur train complet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

Souplesse d'accès

Seul le voyageur muni d'un tarif parlementaire peut emprunter, sans garantie de place assise, un train vers la même destination une heure avant ou après le départ initialement prévu ou à défaut un train vers la même destination précédant ou suivant. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

3.4. Offre pour les voyages en groupe

Pour bénéficier d'une offre pour des voyages en groupe, il faut répondre aux conditions suivantes.

- Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination.
- Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise…) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.

Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.

L'offre groupe c'est aussi la privatisation partielle ou totale d'un train avec des services additionnels :

- Mes Bagages Groupe : transport des bagages porte à porte,
- Bagages en gare : transport des bagages en gare
- Autocars en complément de la prestation de transport train,
- Accueil personnalisé en gare avec hôtes/hôtesses et bornes d'accueil,
- Restauration et animations à bord,
- Accompagnement sûreté

Ces offres sont proposées à toutes les clientèles Groupes, particuliers comme organismes.

Pour en savoir plus sur les offres Groupes (groupe standard, privatisation, train spécial) vous pouvez consulter les liens suivants :

- Voyagez en groupe - la FAQ | SNCF Voyageurs
- Pour réserver votre voyage en groupe avec ou sans prestations de services : les Conditions Générales de Vente Groupes

4. Tarifs sociaux et conventionnés

Le calcul du prix des tarifs sociaux s'appuie sur le prix de référence.
Le prix de référence constitue la base de calcul sur laquelle s'appliquent les taux de réduction spécifiques à chacun des tarifs sociaux.
Ce prix est défini pour chaque transporteur (TGV INOUI, INTERCITÉS, TER), en 1ère et 2nde classe pour chaque relation.
Pour TGV INOUI, 2 prix sont définis en 2nde classe. Pour chaque relation il existera un prix période normale (PN) et un prix période de pointe (PP) applicable en période de forte demande.
Ces prix sont homologués par l'état.

4.1. Militaires et fonctionnaires de la Police nationale

4.1.1. Militaires & Gendarmes

Le ministère des Armées et SNCF Voyageurs ont convenus d'une tarification applicable aux militaires et à leurs familles.
Le dispositif mis en œuvre est constitué de 2 tarifs :

- Le tarif Militaire destiné aux militaires et aux gendarmes ;
- Le tarif carte Famille Militaire, destiné aux conjoints et enfants de militaires et de gendarmes.

4.1.1.1. Bénéficiaires

Le tarif Militaire est accessible aux militaires et gendarmes voyageant soit seuls ou en groupe, pour un motif privé ou professionnel, et titulaires d'une carte en cours de validité au moment du voyage, telle que précisée ci-dessous.

Pour les militaires et les gendarmes d'active :

- carte de circulation militaire (CCM) ou Attestation Temporaire de Circulation (ATC) délivrée par les services du ministère des Armées aux militaires en attente de carte et reprenant le détail de leurs droits tarifaires.

Pour les militaires et les gendarmes réservistes :

- pièce d'identité civile permettant de s'assurer lors des contrôles à bord que le nom figurant sur l'e-billet du militaire réserviste correspond à l'identité du voyageur. (Les billets des militaires réservistes ne disposant pas de CCM et d'ATC, sont délivrés sur demande de l'autorité militaire par un point de vente exclusif agréé par le ministère des Armées.)

L'original de la carte ad hoc est à présenter lors des contrôles à bord. Un militaire sans titre de transport ou ne se trouvant pas dans une des situations précitées sera régularisé à bord du train.

Lors des contrôles, la présentation d'une CCM ou d'une ATC non valide ou utilisée par un tiers pourra donne lieu à son retrait.

4.1.1.2. Conditions d'application du tarif

Les militaires et gendarmes bénéficient, dans tous les trains TGV INOUI, OUIGO et INTERCITÉS, d'une réduction sur le prix de référence en 1ère classe (dont OPTIMUM) et 2nde classe pour des parcours effectués sur le territoire national.

Prix de référence et niveau de réduction accordé :

Type de Train	Prix de référence (En 1ère et 2nde classes)	Réduction sur le prix de référence
TGV INOUI ET INTERCITÉS	Prix TGV INOUI / INTERCITÉS homologué par le ministère des Armées	75%
TER	Prix de référence déterminé par chaque autorité organisatrice	75%

Pour des voyages en TGV INOUI ou INTERCITÉS, un militaire ou gendarme bénéficiera de tous les services associés au tarif PRO et pourra accéder aux salons Grand Voyageur Le Club lorsqu'il voyagera en 1ère classe (dont OPTIMUM).
Les militaires et gendarmes ont la possibilité de voyager en classe OPTIMUM PLUS et devront s'acquitter dans ce cas d'un supplément correspondant à la différence tarifaire entre le tarif Flex Première et le tarif OPTIMUM PLUS.

4.1.1.3. Echange et remboursement

Les conditions d'échange et de remboursement sont décrites dans le tableau ci-après :

TGV INOUI et INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) jusqu'à 30 min après départ ; un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ.
INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ.
TER	Les conditions sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER

4.1.2. Tarif Famille Militaire

4.1.2.1. Bénéficiaires

Le tarif Famille Militaire est accessible aux ayants droits du militaire, titulaires d'une carte famille militaire individuelle délivrée par les services du ministère des Armées :

- conjoint marié ou ayant conclu un pacte civil de solidarité (les conjoints eux-mêmes militaires ne bénéficient pas d'un cumul des réductions et se voient appliquer un prix militaire adulte 75%),
- enfants jusqu'à 18 ans et 4 mois ou jusqu'à la fin de leurs études (en cas de poursuite d'études, le droit tarifaire sera maintenu au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'étudiant).

L'original de la carte est à présenter à bord. Un ayant-droit de militaire sans titre de transport ou ne disposant pas de sa carte famille militaire sera régularisé à bord du train.
Lors des contrôles, une carte famille militaire non valide ou utilisée par un tiers pourra donner lieu à son retrait.

4.1.2.2. Conditions d'application du tarif

Les bénéficiaires de ce tarif bénéficient, dans tous les trains nationaux, d'une réduction sur le prix de référence.

Prix de référence et niveau de réduction accordé :

Type de Train	Prix de Référence	Réduction sur le prix de référence
TGV INOUI et INTERCITÉS	Prix de référence social homologué par le ministère des transports.	40%
TER	Prix de référence déterminé par chaque autorité organisatrice.	40% 70% pour les enfants de moins de 12 ans

4.1.2.3. Echange et remboursement

TGV INOUI	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable : - sans frais jusqu'à 7 jours avant départ - avec une retenue de 19 € dès 6 jours avant départ. Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.
INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE et IINTERCITÉS SANSRÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable : - sans frais jusqu'à 7 jours avant départ - avec une retenue de 40% du prix du billet dès 6 jours avant départ (dans la limite de 15 €). Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.
TER	Les conditions sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet des TER de chaque région.

4.1.2.4. Cas particulier des familles de militaires décédés en opération extérieure

Dans ce cas particulier, le bénéfice du tarif militaire 75% est accordé :

- au conjoint,
- aux enfants jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études (les bénéficiaires âgés de 4 à 12 ans ne bénéficient pas d'un cumul avec la réduction enfant et se voient appliquer un prix militaire adulte 75%).

4.1.3. Fonctionnaires de la Police nationale

Le ministère de l'Intérieur et SNCF sont convenus d'une tarification spécifique destinée aux fonctionnaires de la Police nationale.

4.1.3.1. Bénéficiaires

Le tarif Police National est accessible aux fonctionnaires de la Police Nationale éligibles au dispositif « Voyager et Protéger », munis d'une carte « Voyager – Protéger » délivrée par les services du ministère de l'Intérieur

L'original de la carte est à présenter lors des contrôles à bord. Un bénéficiaire du tarif Police Nationale ne disposant pas d'un titre de transport ou ne disposant pas de sa carte « Voyager-Protéger », sera régularisé à bord du train. Une carte « Voyager-Protéger » non valide ou utilisée par un tiers pourra être retirée.

4.1.3.2. Conditions d'application du tarif

Les fonctionnaires de la Police Nationale bénéficient, dans tous les trains TGV INOUI, INTERCITÉS à réservation obligatoire et OUIGO, d'une réduction sur le prix de référence pour des voyages effectués sur le territoire français pour des motifs privés ou professionnels.

Prix de référence et niveau de réduction accordé :

Type de Train	Prix de Référence (En 1ère et 2nde classe)	Réduction sur le prix de référence
TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire	Prix PRO TGV INOUI / INTERCITÉS	Gratuité assortie du paiement de frais de réservation de 10% du prix du billet au prix référence.
TER	Les conditions sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER	

La réduction n'est accordée qu'en 2nde classe. Les policiers ont toutefois la possibilité de voyager en 1ère classe sur TGV INOUI et INTERCITÉS au travers d'un tarif spécifique dont la réduction est calculée sur le prix de référence 2nde classe.

Pour des voyages TGV INOUI ou INTERCITÉS, un policier pourra bénéficier de tous les services associés au tarif PRO et bénéficiera d'un accès aux salons Grand Voyageur Le Club lorsqu'il voyagera en 1ere classe.

4.1.3.3. Echange et remboursement

TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.
TER	Les conditions sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER

4.2. Familles nombreuses

4.2.1. Familles comprenant au moins trois enfants dont au moins un mineur

4.2.1.1. Bénéficiaires

Le tarif Familles Nombreuses est accessibles à tous les titulaires d'une carte de réduction Familles Nombreuses en cours de validité au moment du voyage (carte délivrée depuis janvier 2023 par l'Imprimerie Nationale et sur laquelle figure le taux de réduction applicable).

L'original de la carte est à présenter lors des contrôles à bord. Un voyageur sans titre de transport ou ne disposant pas de sa carte Familles Nombreuses sera régularisé à bord du train.

4.2.1.2. Conditions d'application du tarif

Conformément à la réglementation, le tarif Familles Nombreuses n'est valable que dans le cadre d'un déplacement à motif personnel (privé, loisir, …) et ne peut s'appliquer pour des voyages réalisés à titre professionnel.

Les réductions sont appliquées sans limitation, dans tous les trains nationaux, y compris les trains à réservation obligatoire et pour toutes les catégories de places, y compris les places couchées.

Lorsque les voyages sont effectués en 2nde classe, la réduction s'applique sur le prix de référence.

Type de Train	Prix de Référence	Réduction sur le prix de référence
TGV INOUI et INTERCITÉS	Prix de référence social homologué par le ministère des transports.	Selon le niveau de réduction accordé au bénéficiaire : 30%, 40%,50%,75%.

Lorsque les voyages sont effectués en 1ère classe, la réduction s'applique sur le prix de 2nde classe de référence, auquel s'ajoute l'écart de prix entre ces deux classes.

4.2.1.3.Echange et remboursement

Les conditions d'échange et de remboursement sont décrites dans le tableau ci-après :

TGV INOUI	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable : - sans frais jusqu'à 7 jours avant départ - avec une retenue de 19 € dès 6 jours avant départ. Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.
INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE ET INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable uniquement : - sans frais jusqu'à 7 jours avant départ - avec une retenue de 40% du prix dès 6 jours avant départ (dans la limite de 15 €). Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.

4.3. Congés annuels

4.3.1. Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2nde classe, pour un voyage d'aller et retour effectué à l'occasion d'un congé payé annuel.

Peuvent en bénéficier :
- Les salariés,
- Les agriculteurs,
- Les demandeurs d'emploi,
- Les retraités.

Avant toute demande, l'éligibilité au tarif congé annuel doit être vérifiée. Informations : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2328.

Le bénéfice du tarif est également accordé aux ayants-droits ci-dessous :
- au conjoint marié du demandeur, ainsi qu'à ses enfants âgés de moins de 21 ans.

- au père et/ou à la mère d'un demandeur célibataire, à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur.

Le bénéfice de la réduction ne peut être accordé qu'une seule fois par an à une même personne, soit au titre de l'une des catégories énumérées ci-dessus, soit en qualité d'ayant-droit.

Le tarif aller-retour congé annuel est délivré uniquement en e-billet sur les trains à réservation.

4.3.2. Conditions d'application du tarif

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains (sauf réseau Ile-de-France).
Dans les trains à réservation obligatoire, cette réduction est calculée :

- en 2nde classe, sur le tarif social de référence.
- en 1ère classe sur le tarif social de référence 2nde classe homologué par le ministère des transports, majoré de l'écart de prix entre le tarif social de référence 1ère classe et le tarif social de référence 2nde classe.

Dans les trains sans réservation obligatoire, cette réduction est calculée sur le tarif social 2ème classe, quelle que soit la classe empruntée.

Dans l'ensemble des trains, la réduction de 25% est accordée sans limitation.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

4.3.3. Itinéraire et minimum de parcours

Un minimum de 200 kilomètres doit être effectué, retour compris. L'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs.

4.3.4. Demande et pièces justificatives

La demande de tarif congé annuel doit être établie sur le formulaire téléchargeable sur le site SNCF : https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-01/formulaire-conge-annuel.pdf

Le formulaire complété et signé doit parvenir à SNCF :

- soit en étant déposé par le bénéficiaire dans une agence de voyages agréée SNCF,
- soit en étant scanné et adressé à l'agent conversationnel (chatbot) TOUTOUI de SNCF https://tout-oui.sncf.com/ (en indiquant « acheter un billet Congé Annuel »).

Les demandes doivent être présentées au moins 2 jours ouvrables avant le départ.

4.3.5. Echange et remboursement

TGV INOUI	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable : - sans frais avant départ,

	- avec une retenue de 19 € dès 6 jours avant départ. Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.
INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE ET INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur au moment de l'échange) et remboursable : - sans frais avant départ, - avec une retenue de 40% du prix dès 6 jours avant départ (dans la limite de 15 €). Un seul échange possible (même jour, même trajet) à partir de 30 minutes avant départ. Billet non remboursable après 1 échange.

4.4. Abonnement de travail

4.4.1. Objet

Les abonnements de travail sont utilisables en 2ème classe dans tous les trains nationaux sans réservation obligatoire. Pendant leur validité, ils permettent d'effectuer un nombre de voyages illimité sur le trajet pour lequel ils ont été délivrés.
Leur validité dans les trains régionaux n'est pas garantie, les Autorités Organisatrices de la Mobilité régionale disposant de la faculté de développer des abonnements non encadrés par l'État sur le plan tarifaire sur les lignes relevant de leur responsabilité et ainsi s'écarter des dispositions tarifaires applicables aux services d'intérêt national.
Le tarif Abonnement de travail est délivré uniquement en e-billet sur les trains à réservation.

4.4.2. Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont :
- les salariés affiliés à la Sécurité sociale ou à des régimes spéciaux d'assurances sociales ;
- les apprentis rémunérés des professions manuelles.

4.4.3. Trajet

Il est limité au trajet du lieu de résidence au lieu de travail et retour et ne peut excéder 75 kilomètres par trajet. Toutefois, sur certains trajets supérieurs à 75 km, une tarification du même type peut être mise en place à l'initiative de certaines autorités organisatrices de transport.
S'il en résulte une amélioration de ses conditions de transport et si le nouveau trajet est égal ou moins long, l'abonné peut choisir comme :
- gare de départ, une gare autre que celle qui dessert sa résidence ;
- gare de destination, une gare autre que celle qui dessert son lieu de travail.

4.4.4. Validité

Il existe des abonnements hebdomadaires et des abonnements mensuels :
- les abonnements hebdomadaires sont valables 7 jours consécutifs à partir de la date indiquée par le voyageur, ce jour compris ;

- les abonnements mensuels le sont à compter du premier jour du mois, jusqu'au dernier jour. Pour les travailleurs de nuit, la validité de l'abonnement est reconnue jusqu'à 9 heures du matin, le lendemain du dernier jour du mois.

4.4.5. Attestation de l'employeur

L'attestation de l'employeur est établie sur un formulaire fourni par SNCF. Cette attestation précise notamment que son titulaire remplit bien les conditions exigées par le tarif. Lors de la validation par SNCF pour une période de 6 mois, le titulaire est invité à justifier de son identité. Cette attestation doit être présentée à tout contrôle conjointement avec l'abonnement de travail.

4.4.6. Conditions de délivrance

Les abonnements de travail sont délivrés à l'avance ou pour une utilisation immédiate. L'indication de la période d'utilisation est portée lors de leur délivrance.
Les abonnements hebdomadaires sont émis, au plus tôt, un mois avant le jour origine de leur validité.
Les abonnements mensuels sont émis, pour un mois déterminé, à partir du 20 du mois précédant leur utilisation.

4.4.7. Surclassement

Dans certains trains sans réservation obligatoire, l'accès à la 1ère classe est autorisé aux porteurs d'un abonnement de travail. Ceux-ci peuvent :

- soit se munir d'un abonnement de travail valable dans cette classe, dont le prix est équivalent au double de celui de l'abonnement de 2ème classe ;
- soit se surclasser en acquittant le complément de prix calculé au prix tarif normal ou en tenant compte, le cas échéant, de la réduction à laquelle l'abonné peut avoir droit à un autre titre.

4.4.8. Prix

Les prix des abonnements de travail résultent de l'application des formules algébriques reprises au Recueil des prix.

4.4.9. Utilisation des abonnements

Les abonnements sont valables uniquement pour l'itinéraire indiqué. Ils sont strictement personnels et doivent être présentés à toute demande.
Avant d'effectuer son premier voyage, le titulaire d'un abonnement doit indiquer à l'encre, à l'emplacement prévu à cet effet, ses nom et prénom, et/ou le numéro de l'attestation patronale ou de la carte TER régionale.
Les abonnements n'ont pas à être validés par le voyageur lors de l'accès au quai, à l'exception des titres magnétiques. Ces derniers ne comportant pas de période d'utilisation doivent être validés lors du premier voyage.
Si la gare de départ n'est pas dotée de composteur, le voyageur porteur d'un titre magnétique doit le valider, le premier jour d'utilisation, à la gare de départ du trajet de retour.
Lorsque l'abonné travaille de nuit, il peut faire valider son abonnement, au guichet des espaces de vente TGV INOUI, pour pouvoir en décaler l'utilisation en fin de validité.

L'abonné peut, soit à l'aller, soit au retour, prendre ou quitter le train à une gare intermédiaire du parcours pour lequel son abonnement a été souscrit, en abandonnant tout droit au parcours non effectué.
L'abonné est en situation irrégulière s'il :

- emprunte un autre itinéraire ;
- ne peut justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises) ;
- ou ne peut produire, en même temps que son abonnement, l'attestation validée par son employeur.

4.4.10. Conditions particulières d'emprunt de certains trains

Les abonnements ne peuvent être utilisés que dans certains trains dont l'horaire est inscrit en caractères maigres dans l'Indicateur Horaires.
Lorsqu'un porteur d'abonnement de travail emprunte un train non autorisé, il est en situation irrégulière. Pour certaines relations, SNCF peut créer des catégories de titres dont l'utilisation est limitée à des trains désignés répondant aux conditions de prise et de cessation du travail des abonnés.

4.4.11. Utilisation de titres de transport en complément d'un abonnement de travail (soudure)

L'utilisation d'un abonnement de travail est autorisée dans la limite de 75 kilomètres d'une gare tête de lignes de Paris, en complément d'un forfait Navigo pour atteindre la limite de la zone d'application des tarifs d'Île-de-France Mobilités.
Seule l'utilisation simultanée de titres de même nature, en cours de validité, est autorisée :

- abonnement de travail hebdomadaire/Forfait Navigo Semaine ;
- abonnement de travail mensuel ou annuel/Forfait Navigo Mois ou Annuel.

L'utilisation conjointe de tout autre titre de transport n'est pas admise.

4.4.12. Perte ou vol des abonnements

En cas de perte ou de vol, les abonnements ne sont pas remboursés. Aucun duplicata n'est délivré.

4.4.13. Échange et remboursement

Les abonnements déposés dans une gare, au plus tard la veille du premier jour de validité, sont échangés sans frais ou remboursés, lorsqu'ils sont supérieurs au montant repris au Recueil des prix, après déduction d'une retenue conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, dont le montant est arrondi au décime d'euro inférieur.
Les abonnements hebdomadaires et mensuels sont remboursés pour la moitié de leur prix uniquement en cas de maladie, licenciement ou changement imposé du lieu de travail, à condition d'être déposés dans une gare :

- dans les 48 heures qui suivent la date de début de validité, pour les abonnements hebdomadaires ;
- dans les 10 premiers jours du mois d'utilisation, pour les abonnements mensuels.

4.5. Abonnements pour Élèves, Étudiants et Apprentis

4.5.1. Bénéficiaires

Hors dérogation, le tarif Elève Etudiant Apprenti est un tarif social destiné :

- Aux élèves de moins de 21 ans
- Aux étudiants de moins de 26 ans
- Aux apprentis de moins de 29 ans.

afin de leur permettre d'effectuer leur trajet en TGV INOUI ou INTERCITÉS entre leur domicile et leur lieu d'étude ou d'apprentissage localisé en France.

Pour bénéficier de cet abonnement à prix réduit, les intéressés sont tenus de se procurer une attestation délivrée par l'Etat (demande à présenter par le bénéficiaire sur un site internet dédié). Cette attestation d'état devra ensuite être présentée lors de l'achat des billets en gare et lors des contrôles à bord des trains.

4.5.2. Achat & Prix

Ces billets sont utilisables exclusivement sur les parcours domicile-lieux d'étude (parcours mentionné sur l'attestation). Pour un parcours nécessitant l'emprunt de plusieurs TGV INOUI / INTERCITÉS, il est nécessaire de disposer d'un billet valable pour chaque train emprunté.

Les billets EEA peuvent s'acheter en gare par lot d'au moins 10 billets à utiliser dans un délai de 60 jours à partir de la date d'achat du lot (trajets allers et / ou retours).
Ces billets sont non remboursables mais sont échangeables gratuitement jusqu'au jour du départ.

4.5.3. Validité sur TER

Leur validité dans les trains régionaux n'est pas garantie, les Autorités Organisatrices de la Mobilité régionale disposant de la faculté de développer des abonnements non encadrés par l'État sur le plan tarifaire sur les lignes relevant de leur responsabilité et ainsi s'écarter des dispositions tarifaires applicables aux services d'intérêt national.

Pour ces trains, les demandeurs doivent se renseigner en gare ou sur le site Internet régional sur l'existence d'une offre tarifaire régionale Elève Etudiant Apprenti et sur les conditions d'attribution.

4.6. Tarifs Promenades d'enfants et assimilés

4.6.1. Bénéficiaires et prix réduit

Les Conditions Générales de Vente Groupes et les tarifs promenades d'enfants sont disponibles sur le lien ci-dessus.

4.6.2. Délai d'utilisation

Ces titres de transports sont valables pendant 72 heures. Ce délai prend effet à compter de l'heure de départ du train emprunté (ou du premier train emprunté en cas d'utilisation de plusieurs trains) lors du voyage aller.
Ce tarif est proposé uniquement dans la cadre d'un aller-retour.

4.6.3. Demande

La demande du titre de transport collectif, doit parvenir à SNCF au moins 72 heures avant le retrait du titre de transport. Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes :

- Les nom et coordonnées du Client (ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale du Client), un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide,
- Le nombre et la répartition des Voyageurs par tranche d'âge (enfant de moins de 12 ans, enfant de moins de 15 ans et adultes)
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité
- Les prestation(s) envisagée(s)
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande principale ne pourrait être satisfaite.

4.6.4. Réservation des places

Les dispositions du chapitre 3 de la Gamme Tarifaire (Jeunes en groupes) sont applicables.

4.6.5. Modalités de réservation

Pour réserver un voyage en groupe au tarif promenade d'enfants, l'organisateur doit adresser sa demande à l'Agence groupe SNCF en remplissant le formulaire disponible sur le site sncf-voyageurs.com : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/

4.6.6. Remboursement

Des frais de retenue sont applicables pour la tarification « Promenade d'enfants ».
Pour une annulation partielle ou totale ou une modification de typologie de passagers effectuée :

J étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Avant le paiement du solde à J-60	0%
Entre le paiement du solde et J-30	25%

De J-29 à J-8	50%
Dès J-7	100%

L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponible sur internet : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/

La finalisation de l'après-vente liée à l'annulation visée ci-avant, peut avoir lieu au plus tard jusqu'à deux (2) mois après la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage sous réserve d'avoir informé l'Agence groupe SNCF par message électronique de sa demande d'annulation, sinon la demande ne sera pas prise en compte.

4.7. Tarif Visite aux tombes

4.7.1. Bénéficiaires

Le tarif Visites aux Tombes est accessible aux enfants et petits-enfants de militaires morts pour la France et inhumés dans un cimetière militaire, un carré militaire ou une nécropole militaire, entretenu par l'Etat en France métropolitaine.

Ce tarif permet, une fois par an, de se rendre sur le lieu d'inhumation du défunt.

Lorsque le lieu d'inhumation se situe à l'étranger (cimetière militaire ou camp de concentration), le tarif Visites aux Tombes ne s'applique que sur la partie française du trajet et ne peut être accordé qu'à deux personnes au maximum par an appartenant à la famille du défunt.

Il s'applique uniquement sur les trains TGV INOUI, INTERCITÉS et TER opérés par SNCF Voyageurs.

4.7.2. Obtention des droits

Les bénéficiaires doivent :

Etape 1 :

Contacter l'Office National des Combattants et des Victimes de Guerre (ONACVG) – Service Département Reconnaissance et Réparation (DRR) à Caen, 11 rue Neuve Bourg l'Abbé / BP 552 / 14037 Caen Cedex Caen (Calvados), soit par courriel (DRR@onacvg.fr), par téléphone (02 31 38 45 04) ou par voie postale, afin de recevoir un formulaire de demande à remplir et à renvoyer. L'ONACVG délivrera au bénéficiaire un certificat du lieu d'inhumation. En cas d'inhumation dans une nécropole militaire, l'ONACVG délivrera en outre un imprimé « Visite aux tombes des Militaires Morts pour la France », que le bénéficiaire devra faire viser par la mairie de son domicile.

Etape 2 :

Adresser à SNCF par voie postale (à SNCF OPTIM SERVICES / Pôle Production Voyages Professionnels (PVP), 1-7 place aux Etoiles, 93212 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex) ou par courriel (pole.ttt@sncf.fr) :

- Le certificat du lieu d'inhumation précité, obtenu de l'ONACGV,
- Pour les voyages vers les nécropoles militaires, l'imprimé « Visite aux Tombes des Militaires Morts pour la France » remis par l'ONACGV, visé par la mairie de leur domicile,
- Un justificatif de parenté (photocopie du livret de famille),
- Un justificatif de domicile.

Une fois les droits ouverts par SNCF, le bénéficiaire recevra par courrier un titre de circulation, valable pour un aller-retour par an au maximum, précisant le lieu de départ, d'arrivée et la mention du tarif.

Le trajet couvert est celui reliant la gare la plus proche du domicile du bénéficiaire à celle la plus proche du lieu d'inhumation.

4.7.3. Conditions d'application du tarif

Le titre de circulation permet au bénéficiaire de voyager en 1re ou en 2nde classe. Il est valable jusqu'au 31 décembre de l'année civile d'émission.

Muni de ce document, le bénéficiaire doit acheter son titre de transport :

- En se présentant au guichet des espaces de vente TGV INOUI, ou
- En contactant le service Relations Clients au 3635 (service gratuit).

Le transport est gratuit, à l'exception des frais de réservation applicables sur les trains à réservation obligatoire (TGV INOUI ou INTERCITES) :

- 2 € sur (TGV INOUI période normale et INTERCITÉS),
- 16 € (TGV INOUI période de pointe),
- Frais divers, définis par chaque Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale (TER à réservation obligatoire) et disponibles sur chaque site internet régional TER.

Le tarif Visite aux Tombes n'est pas cumulable avec toute autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF.

VOLUME 4 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET A MOBILITE REDUITE ET LEURS ACCOMPAGNANTS

1.Tarifs

Quelle que soit la nature de son handicap, un voyageur handicapé doit être muni d'un titre de transport établi au prix et aux conditions générales applicables au train emprunté.

1.1. Les Titulaires d'une carte d'invalidité

Les titulaires d'une carte d'invalidité (hors RPG) ou Carte Mobilité Inclusion ne bénéficient pas de réductions particulières du fait de leur handicap.

1.1.1. Le tarif GUIDE

Le voyageur titulaire d'une carte d'invalidité française peut faire bénéficier d'un tarif GUIDE à un unique voyageur de plus de 12 ans qui l'accompagne et l'assiste sur le même trajet domestique / national, sur le même train et dans la même classe. Le tableau ci-après détaille les prix ou les réductions applicables aux différentes cartes d'invalidité pour des trains TGV INOUI, INTERCITÉS ou TER.

Pour les TGV INOUI, INTERCITÉS et les TER en correspondance avec un TGV INOUI et/ou un train INTERCITÉS, le voyageur peut renseigner l'identité de son guide a posteriori de sa réservation uniquement auprès des agents SNCF en gare et boutique ou par téléphone en appelant le 3635#45 (service gratuit + prix d'un appel). Cependant, une fois renseignée l'identité du guide ne peut pas être modifiée.

Les tableaux ci-après présentent le calcul des prix du tarif GUIDE pour les porteurs de cartes d'INVALIDITÉ selon le type de carte et de train.

A) <u>Carte française de personne handicapée émise avant le 1er janvier 2017 (en circulation jusqu'au 31/12/2026)</u>

A1) Pour TGV INOUI :

Type de carte	**Mention**	Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	période pointe sur ligne à Grande Vitesse

Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%)	- Aucune mention - Canne blanche	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%)	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement Cécité - Étoile Verte	3 € en 2nde et en 1ère	10 € en 2nde et en 1ère
Carte européenne de stationnement		Pas de réduction	Pas de réduction
Carte de priorité		Pas de réduction	Pas de réduction

A2) Pour INTERCITÉS et TER :

Type de carte	**Mention**	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%)	- Aucune mention - Canne blanche	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par la région
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%)	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement Cécité - Étoile Verte	3 € sur les trains de jour et 10 € sur les trains de nuit	Gratuit	Gratuit
Carte européenne de stationnement		Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte de priorité		Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction

B) Carte Mobilité Inclusion française (CMI) - Depuis le 1er janvier 2017 – Carte au format ISO

B1) Pour TGV INOUI

Type de carte	**Mention**	Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	période pointe sur ligne à Grande Vitesse
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité avec sous-mention : - Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	3 € en 2nde et en 1ère	10 € en 2nde et en 1ère
Carte Mobilité Inclusion	Priorité	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte Mobilité Inclusion	Stationnement	Pas de réduction	Pas de réduction

B2) Pour INTERCITÉS et TER :

Type de carte	**Mention**	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	50% de réduction sur le prix de référence social homologué par la région
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité avec sous-mention : - Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	3 € sur les trains de jour et 10 € sur les trains de nuit	Gratuit	Gratuit

Carte Mobilité Inclusion	Priorité	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte Mobilité Inclusion	Stationnement	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction

Le voyageur handicapé doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour justifier de la réduction accordée à son guide. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.

Si deux personnes handicapées telles que définies ci-dessus voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles puissent réciproquement bénéficier du tarif GUIDE.

Les chiens-guides d'aveugle et chiens d'assistance voyagent gratuitement et sans billet. Sous réserve de disponibilités, des places « Chiens-Guides/d'Assistance » peuvent également être réservées pour les voyageurs accompagnés de chiens guides et d'assistance (voir 3.2 Places Accès Facile ou Places Prioritaires et Places Chiens Guides/Assistance du volume 4 des Tarifs Voyageurs).

1.1.2. Conditions d'échange et de remboursement du tarif GUIDE

TGV INOUI	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet).
INTERCITÉS à réservation obligatoire	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet).
INTERCITÉS sans réservation obligatoire	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ.
TER	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

L'annulation ou l'échange du billet d'un voyageur handicapé s'applique également au billet du guide qui l'accompagne.

1.2. Les Handicapés titulaires d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre (RPG)

1.2.1. Les tarifs Réformés et Pensionnés de Guerre

Le voyageur titulaire d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC), bénéficie d'une tarification spécifique décrite dans le tableau suivant :

Mention sur la Carte RPG	Taux de réduction appliqué sur le Tarif STANDARD (TGV INOUI ou Trains INTERCITÉS à RESERVATION OBLIGATOIRE) ou au PLEIN TARIF (TER ou Train INTERCITÉS à RESERVATION FACULTATIVE)
Simple Barre Bleue	50%
Simple Barre Rouge	75%
Double Barre Bleue	75%
Double Barre Rouge	75%

1.2.2. Le tarif GUIDE pour Réformé et Pensionné de Guerre

Le voyageur titulaire d'une carte RPG avec double barre bleue ou double barre rouge peut faire bénéficier d'un tarif GUIDE RPG à un unique voyageur de plus de 12 ans qui l'accompagne et l'assiste sur le même trajet, sur le même train et dans la même classe (billets RPG et guide RPG à réserver conjointement).

Le tableau ci-après détaille les prix ou les réductions applicables aux guides RPG pour des trains TGV INOUI, INTERCITÉS ou TER.
Type de carte : carte de réformé et pensionné de guerre

Carte de Réformé & Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC)

Pour TGV INOUI :

Mention	Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	Période pointe sur ligne à Grande Vitesse	Période normale ou pointe sur Ligne Classique
Simple Barre Rouge	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Simple Barre Bleue	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Double Barre Rouge	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par le	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par le	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par le

	ministère des transports	ministère des transports	ministère des transports
Double Barre Bleue	3 € en 2nde et en 1ère	Gratuité	Gratuité

Pour INTERCITÉS et TER :

Mention	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Simple Barre Rouge	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Simple Barre Bleue	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Double Barre Rouge	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par le ministère des transports	75% de réduction sur le prix de référence social homologué par la région
Double Barre Bleue	1,50 €	1,50 €	Gratuit

Le voyageur Réformé et Pensionné de Guerre doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour la justification de la réduction accordée à son guide RPG. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.

1.2.3. Conditions d'échange et de remboursement des tarifs Réformés & Pensionnés de Guerre & GUIDE Réformés & Pensionnés de Guerre

	Reformé et Pensionne de Guerre	GUIDE - RPG
TGV INOUI	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ, 19 € de frais dès 6 jours avant départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable et remboursable 1 fois (n'importe quel jour et trajet).
INTERCITÉS à réservation obligatoire et	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 40% du prix dès	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 40% du prix dès 6 jours avant départ (max 15

INTERCITÉS à réservation non obligatoire	6 jours avant départ (max 15 € de frais). Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après échange.	€ de frais). Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après échange.
TER	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

L'annulation ou l'échange du billet d'un voyageur handicapé s'applique également au billet du guide qui l'accompagne.

1.3. Les voyageurs en fauteuil roulant

Afin de bénéficier d'un placement adapté dans les trains, les voyageurs utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) doivent préalablement le préciser en amont, au moment de la réservation de leur billet.

À bord des TGV INOUI et dans la limite des disponibilités, les voyageurs en fauteuil roulant sont systématiquement placés en 1ère classe dans des espaces adaptés tout en bénéficiant d'un prix en 2nde classe. Cette disposition s'applique également au GUIDE du voyageur en fauteuil roulant.

Un voyageur en fauteuil roulant détenteur d'une carte d'invalidité ou d'une carte RPG pourra également bénéficier et faire bénéficier des avantages mentionnés aux paragraphes 1.1 et 1.2.

1.3.1. Le Tarif ACCOMPAGNANT Usager Fauteuil Roulant (UFR) dans les TGV

Les accompagnants du voyageur en fauteuil roulant (dans la limite de 3 personnes) peuvent bénéficier d'un tarif réduit ACCOMPAGNANT UFR lorsqu'ils voyagent en 1ère classe avec une réduction de 30% sur le prix du tarif Standard1ère classe, sous réserve des places disponibles.

Aucune pièce justificative n'est à fournir par le voyageur en fauteuil roulant ou l'un de ses accompagnants.

Ce tarif s'applique également aux accompagnants de voyageurs en fauteuil roulant occasionnels qui ne seraient pas titulaires d'une carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion françaises.

Pour pouvoir bénéficier du tarif « accompagnant UFR », l'ensemble des accompagnants et la personne handicapée doivent réserver leurs places en même temps et voyager ensemble sur le même trajet. Ils sont placés dans la même voiture dans la mesure du possible.

1.3.2. Le Tarif ACCOMPAGNANT Usager Fauteuil Roulant (UFR) dans les INTERCITÉS

Le voyageur en fauteuil roulant est placé en 2nde classe. Les accompagnants du voyageur en fauteuil roulant (dans la limite de 3 personnes) bénéficient automatiquement d'un tarif réduit ACCOMPAGNANT UFR en 2nde classe avec une réduction de 30% sur le prix du tarif Standard 2nde classe.
Aucune pièce justificative n'est à fournir par le voyageur en fauteuil roulant ou l'un de ses accompagnants.

Pour pouvoir bénéficier du tarif « accompagnant UFR », l'ensemble des accompagnants et la personne handicapée doivent réserver leurs places en même temps et voyager ensemble sur le même trajet.

1.3.3. Conditions d'échange et de remboursement du tarif ACCOMPAGNANT UFR

TGV INOUI et INTERCITÉS	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (n'importe quel jour et trajet).
Autres Trains	Non Applicable

2.Service ACCÈS PLUS

2.1 Ligne experte ACCÈS PLUS dédiée aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite

Une ligne experte Accès Plus est dédiée aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite :

- Composez le 3635 puis tapez #45 (service gratuit + prix d'un appel).

- Tous les jours de 8h à 20h.
- Pour toute information sur l'accessibilité de nos trains ou les offres et services pour vous faciliter le voyage, pour des conseils d'emplacement à bord, pour la réservation des billets de train pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite et leurs accompagnateurs.

2.2 Service d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

La personne à mobilité réduite ou en situation de handicap peut solliciter une assistance dédiée gratuite, pour embarquer et débarquer du train.
Les conditions générales d'utilisation de ce service d'assistance sont disponibles sur internet à l'adresse suivante : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-service-assistance-pmr-psh/

Il doit être réservé auprès d'Assist'enGare.
Découvrez toutes les informations et les modalités d'accès au service sur https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR

La personne à mobilité réduite ou en situation de handicap qui ne réserve pas le service d'assistance Accès Plus conformément aux Conditions Générales d'Utilisation devra embarquer et débarquer du train sous sa propre responsabilité et dans les délais d'escale prévus du train.

Il est précisé qu'à bord du train, aucun accompagnement personnel n'est assuré par un agent de SNCF Voyageurs. Les voyageurs doivent donc être en mesure, notamment, d'accomplir les actes de première nécessité, de présenter leur titre de transport, de respecter les consignes des agents, de s'orienter etc., soit de manière autonome, soit à l'aide d'une personne les accompagnant.

3. Emplacements

3.1. Emplacements UFR (Usagers en Fauteuil Roulant)

Des places pour les voyageurs en fauteuil roulant à bord des trains sont proposées à la réservation sous réserve de disponibilité au moment de l'achat. Les personnes en fauteuil roulant non pliable et/ou non transférables doivent réserver ces places dédiées. Le défaut de réservation d'une telle place donnera lieu à un refus d'embarquement de la personne en fauteuil roulant.

Par ailleurs, les seuls types de fauteuils roulants acceptés sont les fauteuils manuels, électriques ainsi que les chaises de transfert.

Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter la règlementation européenne STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Cette règlementation énonce que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large, de 120 cm de profondeur et de 145 cm de hauteur (voyageur compris), et que le diamètre de braquage est de 1 500mm.
Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.
Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel.
À bord du train, le voyageur en fauteuil roulant doit bloquer les roues de son fauteuil roulant pendant toute la durée du trajet.

L'accès aux trains INTERCITÉS de nuit n'est pas adapté aux clients en fauteuils roulants pour cause de couloirs et plateformes trop étroits ne permettant pas la circulation du fauteuil et ne permettant pas le stockage d'un fauteuil non plié. Le service gratuit Accès Plus est à leur disposition au 3635#45 (service gratuit, prix d'un appel) pour trouver la solution de transport adéquate à leur souhait de voyage.
Toutefois, l'accès aux trains INTERCITÉS de nuit peut être possible si la totalité des conditions suivantes sont réunies : le client voyage avec un fauteuil roulant pliable par ses soins, la largeur de son fauteuil lui permet de circuler dans les couloirs (la largeur des couloirs d'une voiture avec places assises est de 60 cm maximum et la largeur des couloirs d'une voiture avec couchettes est de 54 cm maximum), le client peut être capable de se déplacer sur une courte distance en autonomie, il est capable de se transférer, et les heures de départ et d'arrivée de son trajet correspondent aux horaires d'ouverture du service assistance PMR en gare.

3.2 Places Prioritaires et Places « Chien guide/assistance »

Certaines places sont revendicables sous forme de « préférences de placement » au moment de l'achat du billet de train. Elles sont soumises à disponibilité au moment de la réservation et ne peuvent être garanties. Elles doivent être revendiquées par des voyageurs qui ont réellement besoin de ces places.
Il s'agit des Places Prioritaires et Places « Chien guide/assistance », disponibles en 2nde et 1ère classes sur TGV INOUI (y compris vers l'Europe) et sur INTERCITÉS.

Les « Places Prioritaires » permettent aux voyageurs à mobilité réduite ou en situation de handicap (PMR/PSH) de bénéficier d'une place plus adaptée (à proximité des toilettes, des sorties, bien orientées par rapport aux écrans à bord, etc.). L'accès à ces places n'est pas soumis à la présentation d'une carte d'invalidité ou d'un tarif spécifique.

Les « Places Chien guide/assistance » permettent aux personnes en situation de handicap voyageant avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance et pouvant justifier d'une carte d'invalidité ou de priorité et du certificat national d'identification du chien guide ou d'assistance de bénéficier de ces places plus adaptées (il est recommandé de faire porter au chien un

harnais équipé ou non d'un étrier rigide, un dossard ou encore une cape). Ces places sont également destinées à tout chien guide ou d'assistance en apprentissage accompagné de la personne chargée de son éducation (éducateur ou famille d'accueil). Ces places prioritaires « chien guide/assistance » sont proposées à la réservation pour les voyageurs accompagnés d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance sous réserve de disponibilité au moment de l'achat.

4. Matériels et bagages spécifiques PMR

Il est précisé que l'équipement PMR/PSH utilisé par la personne en situation de handicap lors du voyage n'est pas considéré comme un bagage. Cependant, tout matériel additionnel de la personne en situation de handicap (béquilles ou canne ou déambulateur ou bouteille à oxygène supplémentaire ou fauteuil roulant plié additionnel...) est considéré comme un bagage et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Il est possible d'emporter un vélo en tant que bagage dans les conditions prévues aux articles 10.2 et 10.3 du Volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs Voyageurs.

Pour plus de détails sur les matériels et bagages PMR, consultez la page suivante : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/materiels-et-bagages-pmr/

5. Chiens « guide d'aveugle » ou « chiens d'assistance »

Les chiens dits « de soutien émotionnel » (pouvant rassurer ou apporter un réconfort par leur présence et ne disposant pas d'un certificat d'identification national et d'éducation) ne sont pas considérés comme des « chiens d'assistance »

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte d'invalidité française ou d'une carte priorité française ou d'une carte mobilité inclusion (CMI) française ou d'une carte étrangère équivalente, peuvent voyager, quel que soit leur handicap, avec un chien « guide d'aveugle » ou « d'assistance » qui voyage gratuitement et sans billet. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte d'invalidité autorisant la gratuité pour un guide.
Pour les voyageurs étrangers, le justificatif doit être nominatif afin de permettre l'identification du titulaire et porter sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap.

Les élèves chiens guides ou d'assistance voyagent gratuitement s'ils portent soit un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », soit le logo du centre d'éducation. L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport valide ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou d'assistance et de la carte d'identification du chien.

Les chiens « guide d'aveugle » ou « d'assistance » n'ont pas l'obligation de porter une muselière, à condition de présenter le document justifiant de leur éducation (certificat national

d'identification et d'éducation du chien remis par les centres d'éducation). Il en est de même pour les élèves chiens guides ou d'assistance à condition de présenter le certificat national d'identification du chien en cours d'éducation.
Les chiens dits « de soutien émotionnel » pouvant rassurer ou apporter un réconfort par leur présence et ne disposant pas d'un certificat d'identification national et d'éducation ne sont pas considérés comme des « chiens « guide d'aveugle » ou « d'assistance » et sont donc à ce titre soumis au tarif animal et aux conditions de voyage des autres chiens.

VOLUME 5 – PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT

1. Réservations des places assises, des couchettes

1.1. Objet

La réservation des places a pour objet de permettre aux voyageurs, au moment de l'achat de leur titre de transport ou lorsqu'ils sont munis d'un titre de transport valable pour le parcours à effectuer, de s'assurer à l'avance, en fonction des catégories de places offertes dans le train emprunté et dans la mesure des possibilités, de la disponibilité :

- d'une place assise ;
- d'une place assise dans un espace dédié offrant des prestations de restauration ;
- d'une couchette.

Ne sont pas considérés comme place assise, les sièges du bar et les strapontins. Tout renseignement concernant les conditions de réservation peut être fourni par les établissements ouverts au trafic des voyageurs.

Pour l'accès à certains trains, pour certaines relations et pour certains produits, la réservation d'une place est obligatoire ; c'est en particulier le cas pour les TGV INOUI, l'occupation de places couchées et de certains espaces ainsi que l'utilisation de certains services à bord.
Il peut être de même pour les voyages à forfait ; cette particularité est alors portée à la connaissance de la clientèle.

Aucune réservation de place (assise ou couchette) n'est admise pour les chiens et petits animaux domestiques, ainsi que pour les bagages.

Billets sans place attribuée

Dans certains trains à réservation obligatoire, des titres de transport portant la mention « SANS PLACE ATTRIBUEE » ou « PLACE NON ATTRIBUEE » peuvent être délivrés. Le nombre de billets « SANS PLACE ATTRIBUEE » est déterminé compte tenu des défections habituellement constatées. Le titre délivré avec cette mention ne comporte donc aucune

indication de placement. Un billet « SANS PLACE ATTRIBUEE » ne garantit pas la possibilité d'occuper une place assise en toute circonstance.
Le prix d'un billet « SANS PLACE ATTRIBUEE » correspond à la classe empruntée du TGV INOUI ou INTERCITÉS à réservation obligatoire à bord duquel est effectué le voyage.
Le voyageur peut demander la ou les places qu'il souhaite retenir, soit avant (point 1.2 ci-dessous), soit pendant (point 1.3 ci-après) l'ouverture de la réservation au guichet des espaces de vente TGV INOUI.
Les places sont attribuées dans la mesure des disponibilités.

1.2. Demande pendant l'ouverture de la réservation aux guichets

Le voyageur peut :

- soit demander simultanément un titre de transport et la réservation des places. Il est délivré pour la classe de voiture et le trajet pour lequel la réservation est demandée, un titre de transport unique indiquant le prix total du voyage y compris le montant de la réservation ;
- soit présenter un titre de transport valable dans la classe et pour le trajet pour lequel la réservation est sollicitée. Dans ce cas, il est délivré un titre de transport ne comportant que le seul montant de la réservation.

La réservation des places et les titres de transport peuvent également être demandés par l'intermédiaire d'Internet, du téléphone ou au moyen des automates de vente SNCF.

1.3. Conditions d'utilisation des titres de transport comportant une réservation

Au moment du contrôle à bord du train, l'occupant d'une place réservée doit être en mesure de présenter le titre de transport valable dans la classe de voiture, pour le trajet et pour la date de la délivrance de la réservation. Les références relatives au placement et le prix total portés sur le titre de transport doivent correspondre à la place occupée par le voyageur.
À défaut, il peut être invité, par le personnel chargé du contrôle, à céder sa place à un voyageur qui ne peut occuper la place qu'il a réservée.

SNCF peut attribuer à d'autres voyageurs des places réservées lorsque celles-ci ne sont pas occupées dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport. Elle peut également, en cas de nécessité, offrir à des voyageurs ayant effectué des réservations, des places différentes de celles qui leur avaient été primitivement attribuées.

1.4. Occupation de places couchées par des enfants

Pour occuper seul une place couchée, un enfant de moins de 4 ans doit s'acquitter d'un forfait Bambin de nuit (dont le montant figure au Recueil des prix, Volume 6).
Chaque enfant de 4 ans à moins de 12 ans dispose d'une couchette individuelle. Le prix payé par enfant est égal à la moitié du prix perçu pour un adulte.

Lorsque deux enfants de moins de 4 ans occupent ensemble une place couchée, ils doivent s'acquitter du paiement d'un seul forfait Bambin de nuit ou d'une seule réservation de place couchette pour deux.

1.5. Espace privatif en couchettes dans les trains de nuit nationaux

En couchette 1ère et 2ème classe, il est possible de privatiser l'espace à partir d'une personne payante.
Ces possibilités sont proposées moyennant le paiement d'une somme forfaitaire dont le montant figure au recueil des prix. Ce service est disponible en quantité limitée selon le profil de remplissage des trains.

2. Service Junior & Cie

Le service Junior & Cie, proposé par TGV INOUI, est un service d'accompagnement d'enfants en train qui prend en charge les enfants de 4 à 14 ans inclus de la gare de départ jusqu'à la gare d'arrivée.
Pour tout complément d'information, les conditions générales de vente sont disponibles sur le site Internet : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-junior-cie/

3. Chiens et autres petits animaux domestiques accompagnant les voyageurs

3.1. Conditions d'admission

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, les chiens muselés et tenus en laisse accompagnant leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de petite taille, convenablement enfermés dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas 45 cm x 30 cm x 25 cm, sont tolérés.
Un contenant peut accueillir un ou plusieurs animaux de petite taille. Les animaux voyageant en contenant ne doivent pas en être extraits pendant le voyage.
Si les autres voyageurs s'opposent à la présence de l'animal, et sous réserve de disponibilités suffisantes, le propriétaire et son animal se verront attribuer une nouvelle place dans le train.
Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité du voyageur.
L'introduction à bord des trains d'animaux considérés comme dangereux est interdite.

Chaque voyageur peut emmener avec lui au maximum :
- Deux chiens, ou ;
- Un ou plusieurs petits animaux enfermés dans deux contenants, ou ;
- Un chien et un ou plusieurs petits animaux enfermés dans un seul contenant.

À bord des trains INTERCITÉS de nuit, les chiens et les petits animaux domestiques sont acceptés en voiture de type « places assises » mais sont interdits en voiture de type « places

couchettes », sauf si le compartiment a été intégralement réservé par le voyageur qui détient l'animal.

3.2. Conditions de vente et d'après-vente du service de transport des animaux domestiques

Les prix forfaitaires applicables au transport des animaux accompagnés sur les trains TGV INOUI et INTERCITÉS sont indiqués au Recueil des prix. Les montants à percevoir s'appliquent pour chaque train emprunté par chien tenu en laisse ou par contenant.

Le service est ajouté au billet de son maître. Quel que soit le tarif appliqué au voyageur, le service est :

- Remboursable sans frais jusqu'à l'heure du départ ;
- Non remboursable après le départ ;
- Non échangeable.

Aucune réservation de place (assise ou couchette) n'est admise pour le transport des animaux (ils ne doivent pas occuper les places destinées aux voyageurs).

4. Service Mes Bagages

Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, comme des bagages enregistrés qu'ils confient à titre payant à SNCF dans le cadre du service Mes Bagages.
Pour tout complément d'information, les conditions générales de vente sont disponibles sur le site Internet : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-mes-bagages/

VOLUME 6 – RECUEIL DES PRIX

1. Prix particuliers

1.1. Montant du forfait Bambin trajet direct

- Prix applicable aux places assises en 2ème classe et en 1ère classe : 9 €
- Prix applicable aux couchettes en 2ème classe et en 1ère classe : 30 €

1.2. Montant du forfait Bambin trajet en correspondance

- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe si une place assise + une place assise : 9 € sur chaque trajet soit 18 €
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe si une place assise + une couchette : 39 € (9 € sur le trajet avec place assise et 30 € sur le trajet avec couchette)

1.3. Chiens en laisse et autres petits animaux domestiques en contenant, accompagnant les voyageurs

Les montants à percevoir pour le service de transport des animaux domestiques s'appliquent pour chaque train emprunté par chien tenu en laisse ou par contenant.

<table>
<tr><th rowspan="2">GAMMES TRANSPORTEURS</th><th colspan="2">Parcours domestiques</th><th colspan="2">Parcours internationaux</th></tr>
<tr><td>Animal en contenant</td><td>Chien en laisse</td><td>Animal en contenant</td><td>Chien en laisse</td></tr>
<tr><td>INTERCITES DE NUIT</td><td colspan="2">Gratuit si compartiment privatisé.
19 € en place assise 2nde</td><td colspan="2" rowspan="2">N/A</td></tr>
<tr><td>INTERCITES DE JOUR</td><td colspan="2" rowspan="6">10 €</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>TGV LYRIA</td><td rowspan="3">10 €</td><td rowspan="3">20 €</td></tr>
<tr><td>DB SNCF VOYAGEURS EN COOPERATION</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCE ITALIE</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCE ESPAGNE</td><td colspan="2" rowspan="2">N/A</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCE-BRUXELLES</td><td>10 €</td><td>20 €</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCE-LUXEMBOURG</td><td colspan="2">10 €</td></tr>
</table>

1.4. Voyageurs ne pouvant régler le prix de leur billet

- Indemnité pour paiement en gare de destination : 10 €

1.5. Montant de la réservation d'une place dans l'Espace Vélo

La réservation d'un emplacement pour un vélo est requise à bord des TGV INOUI et des INTERCITÉS de jour soumis à réservation et INTERCITÉS de nuit. Elle doit impérativement être faite en même temps que l'achat du billet voyageur.

- Prix applicable : 10 € sur TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire. 5 € sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire.

1.6. Réservations des places assises, couchettes

- Places assises dans un train INTERCITES : 1,50 €
- Couchette 1ère et 2ème classe, INTERCITÉS de nuit, montant par couchette et par nuit : 19,50 €

1.7. Espace privatif

- Espace privatif 2ème classe 6 couchettes INTERCITES de nuit : 150 à 540 €
- Espace privatif 1ère classe 4 couchettes INTERCITES de nuit : 180 à 570€

2. Prix réduits

2.1. Les CARTES AVANTAGE Jeune, Adulte et Senior depuis le 17/06/2021

- Jeune : 49 €
- Senior : 49 €
- Adulte : 49 €

2.2. La CARTE LIBERTE

Prix particuliers depuis le 29/02/2024 : Prix de la Carte Liberté valable sur France entière en 1ère et 2nde classe :

- Prix annuel : 349 €

Prix pour les clients munis d'un code entreprise (ou code FCE) à partir du 29/02/2024 : Prix de la Carte Liberté valable sur France entière en 1ère et 2nde classe :

- Prix annuel : 299 €

2.3. Les Forfaits et abonnements

2.3.1. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

A. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit à partir du 1er avril 2009

Rappel : Les Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels à parcours déterminé souscrits à compter du 1er avril 2009, ne bénéficient plus de la dégressivité des prix.

Forfaits mensuels – 1ère année

Distance (d)	Prix en 2ème classe calculés selon la formule P = a + bd		Prix en 1ère classe calculés selon la formule P = a + bd	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	104,5610	0,0000	158,9327	0,0000
De 7 à 14km	46,3607	9,6800	70,4683	14,7136
De 15 à 43km	128,2834	3,8301	194,9908	5,8218
De 44 à 64km	207,8382	2,0258	315,9141	3,0792
De 65 à 104km	275,5358	0,9608	418,8144	1,4604
De 105 à 133km	280,1155	0,9388	425,7756	1,4270
De 134 à 199km	288,9144	0,9052	439,1499	1,3759
De 200 à 259km	429,0901	0,2007	652,2170	0,3051
De 260 à 392km	434,6488	0,1782	660,6662	0,2709
De 393 à 9 999km	438,5910	0,1677	666,6583	0,2549

Forfaits hebdomadaires – 1ère année

Distance (d)	Prix en 2ème classe calculés selon la formule P = a + bd		Prix en 1ère classe calculés selon la formule P = a + bd	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	28,8588	0,0000	43,8654	0,0000
De 7 à 14km	12,7956	2,6717	19,4493	4,0610
De 15 à 43km	35,4062	1,0571	53,8174	1,6068
De 44 à 64km	57,3633	0,5591	87,1922	0,8498
De 65 à 104km	76,0479	0,2652	115,5928	0,4031
De 105 à 133km	77,3119	0,2591	117,5141	0,3938
De 134 à 199km	79,7404	0,2498	121,2054	0,3797
De 200 à 259km	118,4289	0,0554	180,0119	0,0842
De 260 à 392km	119,9631	0,0492	182,3439	0,0748

De 393 à 9 999km	121,0511	0,0463	183,9977	0,0704

B. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit avant le 1er avril 2009

Forfaits mensuels
Prix en 2ème classe calculés selon la formule P = a + bd

Distance (d)	Forfaits mensuels	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	81,2783	0,0000
De 7 à 14km	36,8091	7,3570
De 15 à 43km	104,7658	2,5097
De 44 à 64km	178,1502	0,6951
De 65 à 104km	180,6679	0,6615
De 105 à 133km	172,8812	0,7461
De 134 à 199km	178,1729	0,7286
De 200 à 259km	269,8963	0,2679
De 260 à 392km	287,4034	0,1995
De 393 à 9 999km	290,9811	0,1880

Prix en 1ère classe calculés selon la formule P = a + bd

Distance (d)	Forfaits mensuels	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	123,5430	0,0000
De 7 à 14km	55,9498	11,1826
De 15 à 43km	159,2440	3,8147
De 44 à 64km	270,7883	1,0566
De 65 à 104km	274,6152	1,0055
De 105 à 133km	262,7794	1,1341
De 134 à 199km	270,8228	1,1074
De 200 à 259km	410,2423	0,4071
De 260 à 392km	436,8532	0,3032
De 393 à 9 999km	442,2912	0,2858

Forfaits hebdomadaires

Prix en 2ème classe calculés selon la formule P = a + bd

Distance (d)	Forfaits hebdomadaires	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	27,0547	0,0000
De 7 à 14km	12,3717	2,4470
De 15 à 43km	34,8967	0,8359
De 44 à 64km	59,2535	0,2330
De 65 à 104km	60,0448	0,2219
De 105 à 133km	57,7704	0,2472
De 134 à 199km	59,1532	0,2440
De 200 à 259km	90,2944	0,0877
De 260 à 392km	95,9675	0,0657
De 393 à 9 999km	102,2509	0,0493

Prix en 1ère classe calculés selon la formule P = a + bd

Distance (d)	Forfaits hebdomadaires	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	41,1231	0,0000
De 7 à 14km	18,8050	3,7194
De 15 à 43km	53,0430	1,2706
De 44 à 64km	90,0653	0,3542
De 65 à 104km	91,2681	0,3373
De 105 à 133km	87,8110	0,3757
De 134 à 199km	89,9129	0,3709
De 200 à 259km	137,2475	0,1333
De 260 à 392km	145,8706	0,0999
De 393 à 9 999km	155,4214	0,0749

Montant de la réservation pour voyager dans un train INTERCITÉS avec un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

Pour les parcours INTERCITÉS en places assises	1,5 €
Pour les parcours INTERCITÉS de nuit en places couchettes	19,5 €

2.3.2. Abonnements et PASS : Tableau des zones d'équivalence tarifaire

Nom de la zone	Gare principale	Gare secondaire
Zone Paris Sud	Paris Gare de Lyon	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne-la-Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Ouest	Paris Montparnasse 1-2	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau, Paris Montparnasse 3 Vaugirard, Paris Austerlitz
Zone Paris Nord	Paris Nord	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Est	Paris Gare de l'Est	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Lille	Lille Flandres	Lille Europe, Roubaix, Tourcoing, Croix-Wasquehal
Zone Calais	Calais Ville	Calais Fréthun
Zone Lyon	Lyon Part-Dieu	Lyon Perrache, Lyon St-Exupéry
Zone Valence	Valence TGV	Valence-Ville
Zone Avignon	Avignon TGV	Avignon-Centre
Zone Marseille	Marseille St Charles	Aix en Provence TGV
Zone Reims	Reims	Champagne-Ardenne TGV
Zone Bar-le-Duc	Bar-le-Duc	Meuse TGV
Zone Lorraine	Lorraine TGV	Nancy, Metz
Zone Belfort-Montbéliard	Belfort-Montbéliard TGV	Belfort Ville, Montbéliard
Zone Besançon	Besançon Franche Comté TGV	Besançon Viotte
Zone Montpellier	Montpellier Saint Roch	Montpellier Sud de France
Zone Nîmes	Nîmes	Nîmes Pont du Gard

2.3.3. Abonnement de travail

Prix des abonnements hebdomadaires en 2ème classe calculés selon la formule P = a + bd

Distance (d)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	6,30	0,00
De 7 à 15km	2,67	0,5728
De 16 à 25km	3,77	0,5161
De 26 à 49km	4,76	0,4739
De 50 à 75km	6,57	0,4365

Prix des abonnements hebdomadaires en 1ère classe
Coefficient de proportionnalité abonnement hebdomadaire 1ère classe/ 2 abonnement hebdomadaire 2ème classe : 2
Prix des abonnements mensuels en 2ème classe
Coefficient de proportionnalité abonnement mensuel 2ème classe / abonnement hebdomadaire 2ème classe : 3,60
Prix des abonnements mensuels en 1ère classe
Coefficient de proportionnalité abonnement mensuel 1ère classe / abonnement mensuel 2ème classe : 2

2.4. Tarifs sociaux et conventionnés

2.4.1. Billet d'aller et retour populaire

Limite de l'indemnité ou du revenu versé aux demandeurs d'emploi, préretraités ou salariés en cessation anticipée d'activité, à ne pas dépasser pour pouvoir bénéficier de ces billets

- Par jour : 286 € (Deux fois le montant du plafond des cotisations de Sécurité sociale)
- Par mois : 5178 € (Deux fois le montant du plafond des cotisations de Sécurité sociale)

2.4.2. Guides de réformés pensionnés de guerre, des accompagnateurs de personnes handicapées civiles bénéficiant de la gratuité des transports

À l'exception des guides de RPG bénéficiant des dispositions de l'article 18 du Code des pensions militaires d'invalidité.
Montants, par place, perçus sur les relations directes desservies par TGV INOUI :

- 1ère et 2nde classe en période normale (PN) : 3 €
- 1ère et 2nde classe en période de pointe (PP) : 10 €

Pour les trains INTERCITÉS :

- 1ère et 2nde classe (trains de jour et place assise train de nuit) : 3 €
- 1ère et 2nde classe (trains de nuit) : 10 €

3. Echange et remboursement, et justificatifs des billets

3.1. Échange et remboursement de titres dans les trains à réservation obligatoire

3.1.1. Billets émis au tarif Standard Seconde et Première, Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, congé annuel, familles nombreuses, réformés pensionnés de guerre, familles militaires

TGV INOUI	INTERCITÉS à réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. A partir de 6 jours avant départ : retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.

3.1.2. Billets émis au tarif PRO SECONDE, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté avec une carte Liberté, PASS, Forfait, Militaire :

TGV INOUI	INTERCITÉS à réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.

Les voyageurs munis d'un billet au tarif PRO SECONDE, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté avec une carte Liberté, PASS, Forfait Hebdomadaire ou Mensuel ou Militaire bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ : L'échange du billet pour un

autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ et sur le même trajet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

Les voyageurs munis d'un billet au tarif PRO SECONDE, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté avec une carte Liberté bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ sur les trains OUIGO sans frais, uniquement le jour du départ et sur le même trajet en utilisant l'application TGV INOUI PRO.
Les voyageurs bénéficiant d'un abonnement MAX ACTIF, MAX ACTIF+ ne sont pas éligibles à cette offre.
Une fois le billet échangé pour un train OUIGO, le voyageur est soumis aux Conditions Générales de Vente OUIGO. Le billet OUIGO est non échangeable et non remboursable.

3.2. Échange et remboursement de titres dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire

3.2.1. Billets émis au Tarif Standard Seconde, Congé Annuel, tarif Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, Famille Nombreuse, Réformé-Pensionné de guerre, Famille militaire

Tarifs	Conditions d'après-vente
Seconde, Congé Annuel, tarif Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, Famille Nombreuse, Réformé-Pensionné de guerre, Famille militaire	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. A partir de 6 jours avant départ : retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. Billet non échangeable et non remboursable après départ. A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (n'importe quel jour et trajet) et non remboursable après 1 échange.

3.2.2. Billets émis au tarif Super Flex, Liberté, tarifs flexibles des cartes avantages, militaires et guides d'handicapés civils

Tarifs	Conditions d'après-vente
Superflex, Liberté, tarif flexible des cartes Avantage, Militaires, guides handicapés civils	Billet flexible valable 1 jour sur un trajet INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J. - Echange et remboursement sans frais avant le Jour J - Non échangeable non remboursable à partir de J.

3.3. Remboursement du forfait Bambin

- Remboursable sans frais jusqu'au départ. A partir de 30 minutes avant le départ, l'échange est possible une fois maximum, uniquement pour le même jour et le même trajet. Après l'échange, le billet est non remboursable.
- Non remboursable après départ

A noter qu'à partir des voyages du 10 janvier 2024, le Forfait Bambin n'est pas remboursable si celui-ci a été vendu conjointement à un billet Adulte NO FLEX

3.4. Remboursement des titres animaux domestiques

- Titre remboursable sans frais jusqu'à l'heure du départ
- Titre non remboursable après le départ
- Titre non échangeable.

3.5. Validité des bons voyages et bons de caisse

- Les bons voyages émis par la SNCF ont une validité de 1 an.
- Les bons de caisses émis par la SNCF (outils de vente) ont une validité de 2 mois.

4. Régularisation des voyageurs en situation irrégulière

4.1. Cas général des barèmes de régularisation par activité

Les tableaux figurent en annexe 4 du volume 7 des Tarifs Voyageurs.

4.2. Montants des frais de dossier en cas de procès-verbal de constatation d'infraction

Le montant des frais de dossier est de 50 €.

4.3. Cas particuliers

Application d'un montant forfaitaire dans les situations suivantes

- Pass Billettique non validé : 5 €
- Soudure tarifaire non autorisée : 35 €
- Réservation non valable pour les clients PASS, Forfait Hebdomadaire ou Mensuel et abonnés MAX ACTIF / MAX ACTIF+ : 20 €
- Accès sans titre en zone accès non libre : 50 €
- Date non inscrite sur Pass Inter / FIP : 50 €
- 1 bagage excédentaire ou non conforme : 50€
- 2 bagages excédentaires ou non conformes : 100€
- 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes :150 €

4.4. Lignes sur lesquelles le tarif de bord n'est pas applicable

Le tarif de bord n'est pas applicable lors de la régularisation d'un voyageur en situation irrégulière sur les lignes Kruth - Mulhouse et les Trains TER à accompagnement non systématique.

5. Facture et justificatif d'achat

5.1. Facture et justificatif d'achat pour les trajets domestiques en France

Pour tous les trajets effectués à titre professionnel, lorsque l'achat des Titres de transport est effectué en indiquant un code Entreprise (« *Code FCE* »), SNCF Voyageurs émet des factures, au nom de l'entreprise, qui les reçoit via une Plateforme Agréée.
Plus d'information : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/offre-entreprises/facturation-des-entreprises/

A la suite de l'achat d'un titre de transport, un justificatif d'achat, reprenant les informations relatives au voyage, peut être remis au voyageur. Les clients peuvent effectuer une demande en gare ou sur le site SNCF Voyageurs au lien suivant : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/offre-entreprises/facturation-des-entreprises/.

5.2. Facture pour les trajets internationaux entre la France et l'Espagne en TGV INOUI

Pour tous les trajets internationaux effectués entre la France et l'Espagne pour lequel SNCF Voyageurs est transporteur, une demande de facturation peut être effectuée en cliquant sur le lien suivant : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-europe/tgv-inoui-espagne/votre-facture-pour-un-trajet-france-espagne/.

5.3. Justificatif d’achat pour les trajets domestiques en Italie opérés par les TGV INOUI

Pour les trajets domestiques en Italie, un justificatif d’achat (reçu fiscal ou facture) est disponible en effectuant une demande sur le lien suivant : Votre formulaire de facture pour un trajet en Italie | SNCF Voyageurs.

VOLUME 7 – ANNEXES

Annexe 1 : Numéros de téléphone et prix des communications de nos services

- Relation Client au 3635 (service gratuit + prix d'un appel)
- Relation Client au 00 33 1 84 94 3635 (service gratuit + prix d'un appel) pour les appels effectués à partir de l'étranger. Pour toute information, réservation de billets ou de services (Accès+, Junior et Cie, Bagages, Pro)
- Pour le suivi de votre commande et les réclamations, vous pouvez nous joindre au 3635 (service gratuit + prix d'un appel).

Agence Groupes : Pour le suivi de vos dossiers, questions et/ou informations sur l'offre groupe, vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone au 3635 Tapez 2 puis tapez 5, service gratuit + prix d'un appel local
- Via le formulaire de contact disponible sur notre site
- Du lundi au vendredi de 8h30 à 18H hors jours fériés

Ligne experte Accès Plus dédiée aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite :

- Composez le 3635 puis tapez #45 (service gratuit + prix d'un appel).
- Tous les jours de 8h à 20h.
- Pour toute information sur l'accessibilité de nos trains ou les offres et services pour vous faciliter le voyage, pour des conseils d'emplacement à bord, pour la réservation des billets de train pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite et leurs accompagnateurs.

Annexe 2 : Gares situées hors du territoire français auxquelles les présents tarifs sont applicables et conditions d'application

Relations avec les gares suisses de Genève-Eaux-Vives, La Plaine, Le Locle, Le Locle-Col-des-Roches, Satigny, Vallorbe, Vernier-Meyrin

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés dans les relations entre les gares SNCF, d'une part, et les gares suisses précitées, d'autre part, sont régis par la convention internationale du 3 juin 1999 entrée en vigueur le 1er juillet 2006, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur ces sections de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances.

Relations avec la gare de Ventimiglia

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés dans les relations entre les gares de SNCF et Ventimiglia sont régis par la convention internationale du 3 juin 1999

entrée en vigueur le 1er juillet 2006, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur cette section de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances. Toutefois, dans le cas d'abonnements, le prix est égal à la somme des parts SNCF correspondant à chacune des distances de la gare française au point de Ventimiglia-frontière, d'une part, et du point de Ventimiglia-frontière à la gare de Ventimiglia, d'autre part.

Relations entre les gares SNCF de la ligne Nice-Limone-Confine et les autres gares SNCF via Ventimiglia-frontière - Piène-frontière ou vice versa

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés sur ces relations sont régis par la convention internationale du 9 mai 1980, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur la section de ligne Ventimiglia- Stazione - Piene-frontière ou vice versa située en territoire italien, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances. Toutefois, dans le cas d'abonnements, le prix est égal à la somme des parts SNCF correspondant, d'une part, à la distance totale du parcours à effectuer en territoire français et, d'autre part, à la distance afférente au parcours italien de transit de Ventimiglia-frontière à Piene-frontière ou vice versa.

Relations de ou pour Hendaye/Irun, Cerbère/Port-Bou

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés sur les relations entre les gares de SNCF, d'une part, et les gares espagnoles d'Irun ou Port-Bou, d'autre part, sont régis par la convention internationale du 9 mai 1980, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur cette section de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances.
Les billets d'aller et retour sont établis, à l'aller, jusqu'à Irun ou Port-Bou et, au retour, respectivement jusqu'à au départ d'Hendaye ou de Cerbère suivant le cas.
Les gares d'Hendaye ou de Cerbère peuvent délivrer des billets d'aller et retour, valables à l'aller, à destination de toutes les gares de SNCF et, au retour, respectivement jusqu'à Irun ou Port-Bou suivant le cas.
Dans le cas de billet d'aller et retour, le prix est appliqué sur la moyenne des distances des deux parcours aller et retour, arrondie au kilomètre supérieur lorsque cette moyenne donne une fraction d'un demi-kilomètre.

Annexe 3 : Barèmes régularisation

Barèmes régularisation TGV

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €	164 €
Barème exceptionnel minoré	21 €	42 €	56 €	74 €	95 €	105 €	123 €
Barème bord	38 €	66 €	85 €	109 €	137 €	150 €	174 €
Barème bord minoré	29 €	50 €	64 €	82 €	103 €	113 €	131 €

Barème contrôle	78 €	106 €	125 €	149 €	177 €	190 €	214 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	78 €	78 €	69 €	74 €	78 €	63 €	74 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €
Barème contrôle majoré	150 €	178 €	206 €	225 €	249 €	277 €	290 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127€	140 €
Barème contrôle enfant	50 €	64 €	78 €	88 €	100 €	114 €	120 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	0 €	14 €	28 €	38 €	50 €	64 €	70 €

Première classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €	236 €
Barème exceptionnel minoré	29 €	50 €	79 €	105 €	137 €	146 €	177 €
Barème bord	49 €	77 €	115 €	150 €	192 €	205 €	246 €
Barème bord minoré	42 €	82 €	104 €	120 €	152 €	158 €	186 €
Barème contrôle	89 €	117 €	155 €	190 €	232 €	245 €	286 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	89 €	78 €	88 €	85 €	92 €	63 €	91 €
Barème contrôle –	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €

Insuffisance de perception							
Barème contrôle majoré	150 €	189 €	217 €	255 €	290 €	332 €	345 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €
Barème contrôle enfant	50 €	70 €	84 €	103 €	120 €	141 €	148 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	0 €	20 €	34 €	53 €	70 €	91 €	98 €
Classe OPTIMUM PLUS	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800 km
Barème exceptionnel	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	230 €	260 €
Barème bord	90 €	110 €	160 €	180 €	210 €	240 €	270 €
Barème contrôle	130 €	150 €	200 €	220 €	250 €	280 €	310 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	89 €	70 €	100 €	70 €	80 €	80 €	80 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	230 €
Barème contrôle majoré	190 €	230 €	250 €	300 €	320 €	350 €	370 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré –	40 €	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	220 €

Insuffisance de perception							

Barèmes régularisation INTERCITÉS à réservation obligatoire Jour

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200 km	De 201 à 300 km	De 301 à 400 km	De 401 à 600 km	De 601 à 800 km
Barème exceptionnel adulte	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €	110 €
Barème exceptionnel enfant	13 €	20 €	25 €	35 €	45 €	55 €
Barème exceptionnel minoré adulte	19 €	30 €	38 €	53 €	68 €	83 €
Barème exceptionnel minoré enfant	10 €	15 €	19 €	26 €	34 €	41 €
Barème bord adulte	30 €	50 €	60 €	80 €	100 €	120 €
Barème bord enfant	15 €	25 €	30 €	40 €	50 €	60 €
Barème bord minoré adulte	23 €	38 €	45 €	60 €	75 €	90 €
Barème bord minoré enfant	11 €	19 €	23 €	30 €	38 €	45 €
Barème contrôle adulte	70 €	90 €	100 €	120 €	140 €	160 €
Barème contrôle enfant	50 €	60 €	70 €	75 €	85 €	95 €
Barème contrôle adulte – Indemnité forfaitaire	70 €	65 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte – Insuffisance de perception	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €
Barème contrôle enfant – Insuffisance de perception	0 €	10 €	20 €	25 €	35 €	45 €
Barème contrôle majoré	150 €	175 €	190 €	200 €	220 €	240 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €

Première classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	Plus de 600km
Barème exceptionnel adulte	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €	150 €
Barème exceptionnel enfant	18 €	33 €	38 €	50 €	65 €	75 €
Barème exceptionnel minoré adulte	26 €	49 €	56 €	75 €	98 €	113 €

Barème exceptionnel minoré enfant	13 €	24 €	28 €	38 €	49 €	56 €
Barème bord adulte	40 €	70 €	80 €	120 €	150 €	170 €
Barème bord enfant	20 €	35 €	40 €	60 €	75 €	85 €
Barème bord minoré adulte	30 €	53 €	60 €	90 €	113 €	128 €
Barème bord minoré enfant	15 €	26 €	30 €	45 €	56 €	64 €
Barème contrôle adulte	80 €	110 €	120 €	160 €	190 €	210 €
Barème contrôle enfant	50 €	65 €	80 €	85 €	100 €	115 €
Barème contrôle adulte – Indemnité forfaitaire	80 €	75 €	55 €	85 €	90 €	90 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte – Insuffisance de perception	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €
Barème contrôle enfant – Insuffisance de perception	0 €	15 €	30 €	35 €	50 €	65 €
Barème contrôle majoré	150 €	185 €	215 €	225 €	250 €	280 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €

Deuxième classe	**Accès clients TER**				**INTERCITES NUIT Places assises**			
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	De 301 à 600 km	De 601 à 800 km	Plus de 800 km
Barème exceptionnel adulte	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €	100 €	120 €
Barème exceptionnel enfant	3 €	6 €	10 €	14 €	25 €	40 €	50 €	60 €
Barème exceptionnel minoré adulte	4 €	8 €	14 €	20 €	38 €	60 €	75 €	90 €
Barème exceptionnel minoré enfant	2 €	4 €	7 €	10 €	19 €	30 €	38 €	45 €
Barème bord adulte	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €	110 €	130 €
Barème bord enfant	5 €	8 €	13 €	18 €	30 €	45 €	55 €	65 €
Barème bord minoré adulte	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	68 €	83 €	98 €
Barème bord minoré enfant	4 €	7 €	9 €	13 €	23 €	34 €	41 €	49 €
Barème contrôle adulte	50 €	50 €	50 €	50 €	90 €	130 €	150 €	170 €
Barème contrôle enfant	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	70 €	90 €	100 €
Barème contrôle adulte Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle enfant Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte Insuffisance de perception	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	60 €	80 €	100 €

Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	20 €	40 €	50 €
Barème contrôle majoré	70 €	70 €	80 €	90 €	95 €	210 €	230 €	250 €
Barème contrôle majoré Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré Insuffisance de perception	0 €	0 €	10 €	20 €	25 €	60 €	80 €	100 €

	IC NUIT en couchette deuxième classe			IC NUIT en couchette première classe		
	Jusqu'à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km	Jusqu'à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel adulte	100 €	120 €	140 €	190 €	210 €	250 €
Barème exceptionnel enfant	50 €	60 €	70 €	95 €	105 €	125 €
Barème exceptionnel minoré adulte	75 €	90 €	105 €	143 €	158 €	188 €
Barème exceptionnel minoré enfant	38 €	45 €	53 €	71 €	79 €	94 €
Barème bord adulte	110 €	130 €	150 €	200 €	220 €	260 €
Barème bord enfant	55 €	65 €	75 €	100 €	110 €	130 €
Barème bord minoré adulte	83 €	98 €	113 €	150 €	165 €	195 €
Barème bord minoré enfant	41 €	49 €	56 €	75 €	83 €	98 €
Barème contrôle adulte	150 €	170 €	190 €	240 €	260 €	300 €
Barème de contrôle enfant	90 €	100 €	110 €	120 €	145 €	155 €
Barème contrôle adulte – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	120 €	70 €	90 €
Barème de contrôle enfant Indemnité forfaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte – Insuffisance de perception	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €
Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	40 €	50 €	60 €	70 €	95 €	105 €
Barème contrôle majoré	230 €	250 €	270 €	270 €	340 €	360 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré Insuffisance de perception	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €

Barèmes Régularisation INTERCITÉS sans Réservation Obligatoire

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	De 301 à 400km	Plus de 400km
Barème exceptionnel adulte	8 €	12 €	20 €	30 €	50 €	60 €	85 €
Barème exceptionnel enfant	4 €	6 €	10 €	15 €	25 €	30 €	43 €
Barème exceptionnel minoré adulte	6 €	9 €	15 €	23 €	38 €	45 €	64 €
Barème exceptionnel minoré enfant	3 €	5 €	8 €	11 €	19 €	23 €	32 €
Barème bord adulte	10 €	15 €	25 €	35 €	55 €	65 €	90 €
Barème bord enfant	5 €	8 €	13 €	18 €	28 €	33 €	45 €
Barème bord minoré adulte	8 €	11 €	19 €	26 €	41 €	49 €	68 €
Barème bord minoré enfant	4 €	6 €	9 €	13 €	21 €	24 €	34 €
Barème contrôle adulte	50 €	50 €	50 €	60 €	90 €	120 €	120 €
Barème de contrôle enfant	50 €	50 €	50 €	60 €	65 €	75 €	80 €
Barème contrôle adulte – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €	70 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte – Insuffisance de perception	0 €	0 €	0 €	20 €	30 €	50 €	60 €
Barème contrôle enfant – Insuffisance de perception	0 €	0 €	0 €	10 €	15 €	25 €	30 €
Barème contrôle majoré	70 €	75 €	80 €	90 €	100 €	120 €	130 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	5 €	10 €	20 €	30 €	50 €	60 €

Première classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	De 301 à 400km	Plus de 400km
Barème exceptionnel adulte	10 €	16 €	28 €	40 €	65 €	90 €	125 €
Barème exceptionnel enfant	5 €	8 €	14 €	20 €	33 €	45 €	63 €
Barème exceptionnel minoré adulte	7 €	12 €	21 €	30 €	49 €	68 €	94 €
Barème exceptionnel minoré enfant	4 €	6 €	11 €	15 €	24 €	34 €	47 €
Barème bord adulte	15 €	20 €	35 €	45 €	70 €	95 €	130 €
Barème bord enfant	8 €	10 €	18 €	23 €	35 €	48 €	65 €
Barème bord minoré	11 €	15 €	26 €	33 €	53 €	71 €	98 €

Barème bord minoré enfant	6 €	8 €	13 €	17 €	26 €	36 €	49 €
Barème contrôle adulte	50 €	60 €	65 €	80 €	90 €	115 €	150 €
Barème contrôle enfant	50 €	55 €	58 €	64 €	70 €	83 €	95 €
Barème contrôle adulte – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle adulte – Insuffisance de perception	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €
Barème contrôle enfant – Insuffisance de perception	0 €	0 €	8 €	14 €	20 €	33 €	45 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	135 €	160 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €

Barèmes régularisation TER

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	7€	13€	22€	32€	55€	80€
Barème exceptionnel minoré	5€	9€	16€	22€	40€	60€
Barème bord	11€	17€	28€	40€	65€	90€
Barème bord minoré	8€	13€	20€	30€	50€	65€
Barème contrôle	50€	50€	50€	65€	90€	120€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	60€	70€
Barème contrôle – IP	0€	0€	0€	15€	30€	50€
Barème contrôle majoré	70€	70€	80€	90€	100€	120€
Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	0€	10€	20€	30€	50€

Première classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	11€	18€	30€	44€	80€	125€
Barème exceptionnel minoré	8€	14€	24€	32€	60€	85€
Barème bord	16€	22€	38€	50€	90€	135€
Barème bord minoré	12€	16€	28€	36€	68€	100€
Barème contrôle	50€	60€	65€	85€	110€	145€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	70€	70€
Barème contrôle – IP	0€	10€	15€	35€	40€	75€
Barème contrôle majoré	70€	80€	85€	100€	110€	145€

Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	10€	15€	30€	40€	75€

Barèmes régularisations TGV INOUI / ICE France < > Allemagne en coopération (ex ALLEO) sur relations internationales - 2ème classe

Distances	Barème exceptionnel adulte	Barème exceptionnel minoré adulte	Barème exceptionnel enfant
Jusqu'à 100km	48 €	36 €	24 €
De 101 à 200 km	79 €	59 €	40 €
De 201 à 300 km	93 €	70 €	47 €
De 301 à 400 km	98 €	74 €	49 €
De 401 à 500 km	122 €	92 €	61 €
De 501 à 600 km	142 €	107 €	71 €
De 601 à 700 km	160 €	120 €	80 €
De 701 à 800 km	171 €	128 €	86 €
De 801 à 900 km	172 €	129 €	86 €
De 901 à 1000 km	198 €	149 €	99 €
De 1001 à 1070 km	211 €	158 €	106 €
Plus de 1070 km	236 €	177 €	118 €

Distances	Barème de bord adulte	Barème de bord minoré adulte	Barème de bord enfant
Jusqu'à 100km	67 €	50 €	34 €
De 101 à 200 km	98 €	74 €	49 €
De 201 à 300 km	112 €	84 €	56 €
De 301 à 400 km	117 €	88 €	59 €
De 401 à 500 km	141 €	106 €	71 €
De 501 à 600 km	161 €	121 €	81 €
De 601 à 700 km	179 €	134 €	90 €
De 701 à 800 km	190 €	143 €	95 €
De 801 à 900 km	191 €	143 €	96 €
De 901 à 1000 km	217 €	163 €	109 €
De 1001 à 1070 km	230 €	173 €	115 €
Plus de 1070 km	255 €	191 €	128 €

Distances	Barème contrôle adulte	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 100km	148 €	100 €	48 €
De 101 à 200 km	179 €	100 €	79 €
De 201 à 300 km	193 €	100 €	93 €
De 301 à 400 km	198 €	100 €	98 €
De 401 à 500 km	222 €	100 €	122 €
De 501 à 600 km	242 €	100 €	142 €
De 601 à 700 km	260 €	100 €	160 €
De 701 à 800 km	271 €	100 €	171 €
De 801 à 900 km	272 €	100 €	172 €
De 901 à 1000 km	298 €	100 €	198 €
De 1001 à 1070 km	311 €	100 €	211 €
Plus de 1070 km	336 €	100 €	236 €

Distances	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 100km	74 €	50 €	24 €
De 101 à 200 km	90 €	50 €	40 €
De 201 à 300 km	97 €	50 €	47 €
De 301 à 400 km	99 €	50 €	49 €
De 401 à 500 km	111 €	50 €	61 €
De 501 à 600 km	121 €	50 €	71 €
De 601 à 700 km	130 €	50 €	80 €
De 701 à 800 km	136 €	50 €	86 €
De 801 à 900 km	136 €	50 €	86 €
De 901 à 1000 km	149 €	50 €	99 €
De 1001 à 1070 km	156 €	50 €	106 €
Plus de 1070 km	168 €	50 €	118 €

Barèmes régularisations TGV INOUI / ICE France < > Allemagne en coopération (ex ALLEO) sur relations internationales - 1ère classe

Distances	Barème exceptionnel adulte	Barème exceptionnel minoré adulte	Barème exceptionnel enfant
Jusqu'à 100km	85 €	64 €	43 €
De 101 à 200 km	139 €	104 €	70 €
De 201 à 300 km	164 €	123 €	82 €
De 301 à 400 km	172 €	129 €	86 €
De 401 à 500 km	214 €	161 €	107 €
De 501 à 600 km	249 €	187 €	125 €
De 601 à 700 km	280 €	210 €	140 €
De 701 à 800 km	299 €	224 €	150 €
De 801 à 900 km	299 €	224 €	150 €
De 901 à 1000 km	336 €	252 €	168 €
De 1001 à 1070 km	358 €	269 €	179 €
Plus de 1070 km	399 €	299 €	200 €

Distances	Barème de bord adulte	Barème de bord minoré adulte	Barème de bord enfant
Jusqu'à 100km	104 €	78 €	52 €
De 101 à 200 km	158 €	119 €	79 €
De 201 à 300 km	183 €	137 €	92 €
De 301 à 400 km	191 €	143 €	96 €
De 401 à 500 km	233 €	175 €	117 €
De 501 à 600 km	268 €	201 €	134 €
De 601 à 700 km	299 €	224 €	150 €
De 701 à 800 km	318 €	239 €	159 €
De 801 à 900 km	318 €	239 €	159 €
De 901 à 1000 km	355 €	266 €	178 €
De 1001 à 1070 km	377 €	283 €	189 €
Plus de 1070 km	418 €	314 €	209 €

Distances	Barème contrôle adulte	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 100km	185 €	100 €	85 €
De 101 à 200 km	239 €	100 €	139 €
De 201 à 300 km	264 €	100 €	164 €
De 301 à 400 km	272 €	100 €	172 €
De 401 à 500 km	314 €	100 €	214 €
De 501 à 600 km	349 €	100 €	249 €
De 601 à 700 km	380 €	100 €	280 €
De 701 à 800 km	399 €	100 €	299 €
De 801 à 900 km	399 €	100 €	299 €
De 901 à 1000 km	436 €	100 €	336 €
De 1001 à 1070 km	458 €	100 €	358 €
Plus de 1070 km	499 €	100 €	399 €

Distances	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 100km	93 €	50 €	43 €
De 101 à 200 km	120 €	50 €	70 €
De 201 à 300 km	132 €	50 €	82 €
De 301 à 400 km	136 €	50 €	86 €
De 401 à 500 km	157 €	50 €	107 €
De 501 à 600 km	175 €	50 €	125 €
De 601 à 700 km	190 €	50 €	140 €
De 701 à 800 km	200 €	50 €	150 €
De 801 à 900 km	200 €	50 €	150 €
De 901 à 1000 km	218 €	50 €	168 €
De 1001 à 1070 km	229 €	50 €	179 €
Plus de 1070 km	250 €	50 €	200 €

Barèmes régularisations LYRIA (France < > Suisse) sur relations internationales - 2nde et 1ère classe

2ème classe

Barème exceptionnel

	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant	Barème exceptionnel Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	30% du PT00	30% du minoré adulte
Jusqu'à 65km	95 €	71 €	67 €	50 €
De 66 à 100km	111 €	83 €	78 €	58 €
De 101 à 200km	118 €	89€	83 €	62 €
De 201 à 400km	148 €	111 €	104 €	78 €
De 401 à 600km	219 €	164 €	153 €	115 €
Plus de 600km	227 €	170 €	159 €	119 €

Barème de bord

	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant	Barème de bord Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	30% du PT00	30% du minoré adulte
Jusqu'à 65km	105 €	79 €	74 €	55 €
De 66 à 100km	121 €	91 €	85 €	64 €
De 101 à 200km	128 €	96 €	90 €	67 €
De 201 à 400km	158 €	119 €	111 €	83 €
De 401 à 600km	229 €	172 €	160 €	120 €
Plus de 600km	237 €	178 €	166 €	124 €

Barème contrôle

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00	-	-	-	-	30% du PT00 adulte
Jusqu'à 65km	135 €	40 €	95 €	117 €	50 €	67 €
De 66 à 100km	151 €	40 €	111 €	128 €	50 €	78 €
De 101 à 200km	158 €	40 €	118 €	133 €	50 €	83 €
De 201 à 400km	188 €	40 €	148 €	154 €	50 €	104 €
De 401 à 600km	259 €	40 €	219 €	203 €	50 €	153€
Plus de 600km	267 €	40 €	227 €	209€	50 €	159€

Barème fraude

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00		
Jusqu'à 65km	245 €	150 €	95 €
De 66 à 100km	261 €	150 €	111 €
De 101 à 200km	268 €	150 €	118 €
De 201 à 400km	298 €	150 €	148 €
De 401 à 600km	369 €	150 €	219 €
Plus de 600km	377 €	150 €	227 €

1ère classe

Barème exceptionnel

	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant	Barème exceptionnel Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	30% du PT00	30% du minoré adulte
Jusqu'à 65km	119 €	89 €	83 €	62 €
De 66 à 100km	139 €	104 €	97 €	73 €
De 101 à 200km	151 €	113 €	106 €	79 €
De 201 à 400km	179 €	134 €	125 €	94 €
De 401 à 600km	240 €	180 €	168 €	126 €
Plus de 600km	266 €	200 €	186 €	140 €

Barème de bord

	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant	Barème de bord Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	30% du PT00	30% du minoré adulte
Jusqu'à 65km	129 €	97 €	90 €	68 €
De 66 à 100km	149 €	112 €	104 €	78 €
De 101 à 200km	161 €	121 €	113 €	85 €
De 201 à 400km	189 €	142 €	132 €	99 €
De 401 à 600km	250 €	188 €	175 €	131 €
Plus de 600km	276 €	207 €	193 €	145 €

Barème contrôle

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00	-	-	-	-	30% du PT00 adulte
Jusqu'à 65km	159 €	40 €	119 €	133 €	50 €	83 €
De 66 à 100km	179 €	40 €	139 €	147 €	50 €	97 €
De 101 à 200km	191 €	40 €	151 €	156 €	50 €	106 €
De 201 à 400km	219 €	40 €	179 €	175 €	50 €	125 €
De 401 à 600km	280 €	40 €	240 €	218 €	50 €	168 €
Plus de 600km	306 €	40 €	266 €	236 €	50 €	186 €

Barème fraude

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00		
Jusqu'à 65km	269 €	150 €	119 €
De 66 à 100km	289 €	150 €	139 €
De 101 à 200km	301 €	150 €	151 €
De 201 à 400km	329 €	150 €	179 €
De 401 à 600km	390 €	150 €	240 €
Plus de 600km	416 €	150 €	266 €

1ère Signature

	De 101 à 200km	De 201 à 400 km	De 401 à 600km	Plus de 600km
Barème exceptionnel	182 €	196 €	255 €	280 €
Barème de bord	192 €	206 €	265 €	290 €
Barème contrôle	222 €	236 €	295 €	320 €
- Indemnité forfaitaire	40 €	40 €	40 €	40 €
- Insuffisance de perception	182 €	196 €	155 €	280 €
Barème fraude	332 €	346 €	405 €	430 €
- Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €
- Insuffisance de perception	182 €	196 €	255 €	280 €

Barèmes régularisations SVI (SNCF Voyageurs Italie)

1)- Sur relations internationales - 2nde et 1ère classe

2nde classe 1ère classe

	Jusqu'à 300km	De 301 à 600km	Plus de 600km		Jusqu'à 300km	De 301 à 600km	Plus de 600km
Barème exceptionnel	100 €	110 €	145 €		120 €	140 €	165 €
Barème exceptionnel minoré	75 €	83 €	109 €		90 €	105 €	124 €
Barème exceptionnel enfant	50 €	55 €	73 €		60 €	70 €	83 €
Barème de bord	115 €	125 €	160 €		135 €	155 €	180 €
Barème de bord minoré	86 €	94 €	120 €		101 €	116 €	135 €
Barème de bord enfant	58 €	63 €	80 €		68 €	78 €	90 €
Barème contrôle	150 €	160 €	195 €		170 €	190 €	215 €
- Indemnité forfaitaire	70 €	60 €	85 €		80 €	80 €	55 €
- Insuffisance de perception	80 €	100 €	110 €		90 €	110 €	160 €
Barème contrôle majoré	150 €	250 €	260 €		150 €	270 €	290 €
- Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €		150 €	150 €	150 €
- Insuffisance de perception	0 €	100 €	110 €		0 €	120 €	140 €

2)- Sur relations internes à l'Italie - 2nde et 1ère classe

2nde classe	1ère classe

	Quelle que soit la relation		Quelle que soit la relation
Barème exceptionnel	35 €		40 €
Barème exceptionnel enfant	18 €		20 €
Barème de bord	45 €		50 €
Barème de bord enfant	23 €		25 €
Barème contrôle	Non appliqués en Italie		Non appliqués en Italie
Barème contrôle majoré			

Annexe 4 : Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR)

Préambule

Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international ferroviaire des voyageurs, pour autant que cela soit approprié et possible. Le contenu des GCC-CIV/PRR ainsi que la liste des entreprises qui les appliquent peuvent être consultés sur le site Internet du CIT www.cit-rail.org, ainsi que, en règle générale, dans les points de vente de ces entreprises offrant un conseil à la clientèle.

1. Participation

1.1 Toute entreprise de transport membre du CIT est partie aux GCC-CIV/PRR pour autant qu'elle n'ait pas fait de dénonciation ni formulé de réserve à son encontre

1.2 Une entreprise de transport non-membre du CIT peut adhérer aux GCC-CIV/PRR à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. L'adhésion prend effet le premier jour du deuxième mois suivant sa notification aux autres entreprises participantes.

1.3 Un retrait des GCC-CIV/PRR est possible pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Des réserves contre l'application de certains chapitres des GCC-CIV/PRR peuvent être formulées pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Les dénonciations et réserves doivent être adressées par écrit au Secrétariat général du CIT.

1.4 Les dénonciations et réserves peuvent être retirées à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. Les GCC-CIV/PRR ou le chapitre concerné prend dès lors effet pour l'entreprise concernée le premier jour du deuxième mois après la notification du retrait aux autres entreprises participantes.

2. Conditions générales et particulières de transport

2.1 Les GCC-CIV/PRR établissent des règles générales applicables dans les relations contractuelles entre le voyageur et le transporteur. Les règles qui dérogent aux GCC-CIV/PRR (point 2.2 ci-dessous) ou qui ne sont valables que pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques font l'objet de conditions particulières de transport.

2.2 Les conditions particulières de transport peuvent déroger aux GCC-CIV/PRR. Lorsqu'elles dérogent aux GCC-CIV/PRR, elles mentionnent expressément le paragraphe et le point des GCC-CIV/PRR auxquels elles dérogent. Seules des dérogations en faveur du voyageur sont admises pour les points 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 et 15 des GCC-CIV/PRR, à moins que le Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) ne soit pas applicable [dans les Etats non-membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport dans l'UE exemptés du PRR].

2.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport deviennent, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de ce dernier (point 4.2 ci-dessous).

3. Bases légales

3.1 Le transport de voyageurs est soumis aux dispositions suivantes, dans la mesure où elles sont applicables ou convenues sur une base contractuelle :

a) les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV – Appendice A de la COTIF) et le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID - Appendice C de la COTIF), et/ou
b) le Règlement (CE) n°202/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou
c) le droit national,

3.2 Lorsque le transport de voyageurs faisant l'objet d'un contrat de transport unique inclut, en complément au transport ferroviaire, un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer, chaque mode de transport est soumis au droit le régissant, dans la mesure où il est applicable ou s'il en a été convenu ainsi par contrat, sous réserve des articles 1 et 31 CIV.

4. Contrat de transport

4.1 Par le contrat de transport, le(s) transporteur(s) participant à l'exécution du contrat s'engage(nt) à transporter le voyageur du lieu de départ au lieu de destination.

4.2 Le contrat de transport se compose :

a) des GCC-CIV/PRR ;
b) des conditions particulières de transport du ou des transporteurs et
c) des données figurant sur le titre de transport (point 5.1.3 ci-dessous).

En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport, ces dernières l'emportent. En cas de contradiction entre des clauses des conditions particulières de transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte.

4.3 Le contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou par le e-billet. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

4.4 Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 4.5 et 4.6 et 4.7 ci-dessous.

4.5 Un ou plusieurs billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct, sauf s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que le ou les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.

4.6 Une transaction commerciale unique s'entend de l'achat simultané d'un ou plusieurs titres de transport par un même canal de distribution selon les horaires proposés par le transporteur, donnant lieu à un paiement unique.
La transaction commerciale n'est pas considérée comme unique si, en dépit de l'obligation de paiement unique :

- un client opère de sa propre initiative, sur un trajet qui n'a pas vocation à être scindé, une segmentation de ce voyage en plusieurs autres et/ou

- ne respecte pas le temps de correspondance entre les différents segments du voyage proposés dans l'offre selon l'horaire

4.7 Le transfert entre deux gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport ferroviaire et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.

4.8 Le transport par un autre mode de transport intervenant avant ou après le transport ferroviaire, ou entre deux services de transport ferroviaire, est inclus dans un contrat unique seulement s'il est matérialisé par un titre de transport unique, sous réserve des points 4.5 et 4.6, ou si cela est prévu dans les conditions particulières de transport du ou des transporteur(s) concerné(s).

5. Titre de transport et réservation

5.1 Généralités

5.1.1 Les transporteurs ou leurs associations déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.

5.1.2 Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.

5.1.3 En principe, le titre de transport désigne le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité du titre de transport, les conditions générales de transport et conditions particulières de transport applicables, ainsi que, le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée. L'entreprise émettrice du titre de transport et les transporteurs sont en général identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur www.cit-rail.org.

5.1.4 Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.

5.1.5 Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants, les voyages en groupe, etc.) sont réglées dans les conditions particulières de transport.

5.1.6 Les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train, sous réserve le cas échéant du paiement d'un prix raisonnable et des limites dues à des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe, lorsque le matériel roulant ne le permet pas ou si le transporteur décide de limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou des dimensions de celles-ci.

5.2 Achat

5.2.1 Les titres de transport sont vendus soit directement par les points de vente du transporteur, soit indirectement par des points de vente agréés. Lorsqu'un transporteur qui ne participe pas à l'exécution du contrat de transport ou un tiers (par exemple une agence de voyage) vend un titre de transport, il agit en qualité d'intermédiaire et n'assume pas de responsabilité résultant du contrat de transport.

5.2.2 En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les voyageurs handicapés sont autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les transporteurs peuvent, dans leurs conditions particulières de transport, limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, le transporteur conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat d'un titre de transport et, si cette possibilité existe, les informe des modalités d'achat d'un tel titre.

5.2.3 Le titre de transport est transmissible s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Le commerce des titres de transport par les voyageurs est interdit.

5.2.4 Si le titre de transport peut être payé dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, la monnaie de paiement et le taux de conversion doivent être publiés conformément aux conditions du transporteur.

5.2.5 La reprise et l'échange des titres de transport ainsi que le remboursement du prix du transport, en dehors des cas d'annulation de train ou de retard (point 10.1.1 ci-dessous), sont réglés dans les conditions particulières de transport des transporteurs, celles-ci précisant les frais éventuels à payer. En principe, l'échange est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés. Le mode de paiement du remboursement est identique à celui choisi pour l'achat du titre de transport. Le remboursement s'effectue, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.

5.2.6 Sous réserve du droit national applicable, le voyageur qui utilise abusivement le système de vente des e-billets peut être exclu de toute utilisation ultérieure de ce système et des dispositifs permettant l'impression à domicile des e-billets.

5.2.7 Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

6. Obligations du voyageur

6.1 Avant le départ

6.1.1 Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.

6.1.2 Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.

6.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train.

6.1.4 Le titre de transport n'est pas valable lorsque des indications devant être inscrites par le voyageur font défaut, lorsque la validation obligatoire n'a pas été effectuée par le voyageur ou lorsque le titre de transport a été manipulé a posteriori ou falsifié. Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ces cas.

6.1.5 Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entreprise émettrice en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.

6.1.6 Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.

6.2 Durant le voyage

6.2.1 Le voyageur doit embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié, afin de garantir le départ ponctuel du train. S'il ne se présente pas pour l'embarquement avant l'heure de départ du train ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport, l'accès au train ne sera plus garanti.

6.2.2 Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage. Il doit le présenter au personnel ferroviaire sur demande et le conserver jusqu'à la sortie de la gare de destination. Les voyageurs sans titre de transport valable sont éventuellement tenus de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, ils peuvent être exclus du transport.

6.2.3 Le voyageur muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé ou acheté par un mode de paiement spécifique) doit être à tout moment en mesure de prouver son identité et son droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.

6.2.4 Le personnel ferroviaire peut retirer les titres de transport à des fins de contrôle. Dans ce cas, un titre de transport de remplacement ou une quittance est remis au voyageur.

6.2.5 Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.

6.2.6 Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et, le cas échéant, à la place réservée. Les conditions particulières de transport régissent les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie du voyage. Le voyageur doit occuper la place réservée dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare à partir de laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre son droit.

6.2.7 Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.

6.2.8 Le voyageur doit obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires d'infrastructure. Le voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.

6.2.9 Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières, policières et sanitaires ou les formalités imposées par toute autre autorité administrative, y compris à l'exigence d'obtenir un visa. Si le transporteur prend à sa charge les frais de retour ou d'un (éventuel) séjour préalable au retour pour le voyageur sans document d'entrée valable, le transporteur conserve un droit de recours contre ce voyageur. Vis-à-vis de ce voyageur, le transporteur peut refuser le remboursement des parties non utilisées des titres de transport pour leur voyage initialement prévu sur la base des conditions particulières de transport.

6.2.10 Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs.

6.2.11 Le transporteur peut sanctionner le voyageur pour l'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence en se fondant sur les dispositions du droit national applicable.

6.2.12 Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommode de manière intolérable les autres voyageurs peut être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport

7. Colis à main

7.1 Le voyageur peut prendre avec lui des colis à mains faciles à transporter, affectés à un but de voyage et dont l'encombrement n'excède pas les limites de l'espace prévu pour les bagages. Il doit les surveiller et, si la réglementation l'exige, les étiqueter. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres voyageurs, aux autres colis à main ou au matériel ferroviaire. Les conditions particulières de transport prévoient les sanctions à appliquer le cas échéant.

7.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par la sous-section 1.1.3.8 de son annexe/www.otif.org). En général seuls sont admis les matières et les objets dans leur emballage d'origine qui sont destinés à un usage personnel ou privé, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport. A titre d'information, consulter l'Avis relatif au transport des marchandises dangereuses dans les trains de voyageurs sur www.cit-rail.org.

7.3 Il est interdit de transporter des armes et des munitions à bord. Les exceptions et leurs modalités sont fixées dans les conditions particulières de transport.

7.4 Les objets trouvés doivent immédiatement être signalés au personnel ferroviaire. Le transporteur peut inspecter les colis à main laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Il est autorisé à les décharger du train et à les détruire au cas où lui-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.

7.5 Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Que de tels emplacements soient disponibles ou non, les voyageurs doivent garder leur bicyclette sous surveillance et faire de leur mieux pour s'assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ni n'interfère avec les opérations ferroviaires. Le transport de bicyclettes en tant que colis à main est en outre soumis aux conditions particulières de transport.

8. Animaux

8.1 Le voyageur peut prendre un animal à bord si le transporteur le permet. Dans ce cas, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.

8.2 Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

9. Bagages et véhicules

Dans la mesure où le transport de bagages enregistrés et de véhicules est proposé par un ou plusieurs transporteurs, les conditions particulières de transport correspondantes sont applicables.

10. Retards

10.1 Annulations et retards prévisibles

10.1.1 Si un train est annulé ou en retard ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée et si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec 60 minutes de retard ou plus, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 10.1.3 ci-dessous :

a) exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ, ou
b) poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, ou à une date ultérieure à la convenance du voyageur

10.1.2 En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant le transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus
Par ailleurs, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé

ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

10.1.3 Si le titre de transport est également valable pour le voyage retour et que le voyageur effectue ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller lui sera remboursée.

10.2 Retards effectifs

10.2.1 Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 10.1.1 a) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions des points 10.5.1 et 10.5.2 ci-dessous.

10.2.2 A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard

10.3 Traitement des remboursements et des indemnités

10.3.1 Le montant pris en compte pour le calcul des indemnités est le prix indiqué sur le titre de transport ou le montant cumulé indiqué sur les titres de transport représentant un contrat de transport unique (billet direct). Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.

10.3.2 Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnités comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.

10.3.3 Les remboursements et les indemnités peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons ne peuvent être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour la prestation de service de transport désignée. Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le transporteur, c'est à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.

10.3.4 Les demandes de remboursement et d'indemnités sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (point 15.2.1). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.

10.4 Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

, Lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée ou si la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur :

sous réserve du point 10.5.3 ci-dessous rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et :

a) organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou
b) rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

Dans les cas où l'hébergement devient nécessaire en raison de circonstances visées au point 10.5.3, le transporteur peut limiter la durée de l'hébergement à un maximum de trois nuits.

Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.)

10.5 Exonération de la responsabilité en cas de retard

10.5.1 Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci- dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :

a) ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ;
b) ont été fournies en partie hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège, à condition que le retard se soit produit hors de ces Etats ;
c) sont exemptées du PRR ;
d) ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, taxi, vélo entre les gares d'une même agglomération) ;
e) ont été fournies par un autre mode de transport (air, route, voie de navigation intérieure ou mer) ; dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité pour les retards effectifs.

10.5.2 De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport ou lorsque le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes à l'arrivée au lieu de destination défini dans le contrat de transport.

10.5.3 Le transporteur est déchargé de son obligation de verser une indemnité conformément au point 10.2.1 lorsque l'évènement est imputable :

a) à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;
b) à une faute du voyageur ;
c) au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ; le gestionnaire de l'infrastructure ou une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers ;

11. Assistance en cas de retard

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au point 10.4 ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport.

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrites au chapitre 14.

12. Dommages corporels

12.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Sous réserve de l'article 31 CIV, la responsabilité du transporteur maritime est régie par le droit maritime applicable.

12.2 En cas de mort et de blessure d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE à l'occasion d'un service de transport qui n'est pas exempté du PRR, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 en relation avec l'article 26 § 5 CIV verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.

12.3 Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité pour l'évènement dont découle le dommage et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.

12.4 Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).

13. Dommages matériels

La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Dans les Etats membres de l'UE, en Suisse et en Norvège, la limitation de responsabilité prévue à l'article 34 CIV ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

14. Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Sauf disposition contraire du présent chapitre, les droits et obligations mentionnés dans le présent document s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

14.1 Délai de notification du besoin d'assistance

14.1.1 En principes, les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 24 heures avant le début de leur voyage. Pour autant que le droit national autorise une prolongation du délai de notification visé à la première phrase, les transporteurs peuvent spécifier un délai de notification plus long pouvant aller jusqu'à 36 heures dans leurs conditions particulières de transport.

14.1.2 Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs.

14.1.3 Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court

14.2 Conditions de voyage

14.2.1 Si le transporteur exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

14.2.2 Un chien d'assistance est autorisé à l'accompagner conformément au droit national applicable.

14.2.3 Pour autant qu'il y ait du personnel formé en service, le transporteur ou le gestionnaire de la gare fournit au départ, en transit ou à l'arrivée dans une gare desservie, une assistance gratuite de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, être transférées vers un service ferroviaire en correspondance pour lequel elles possèdent un billet ou descendre du train.

14.2.4 Dans les gares non dotées de personnel, le transporteur fournit une assistance gratuite à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si le train est accompagné par du personnel formé

14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Dans les cas de retard ou d'annulation visés au chapitre 10, une attention particulière est accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi qu'à leur chien d'assistance le cas échéant :

- avec la possibilité, pour les prestataires de services de transport de réacheminement, de fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs ;
- avec la mise à disposition de places appropriées à leurs besoins

14.4 Indemnisation relative à un équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance

14.4.1 Lorsque le transporteur provoque la perte ou l'avarie d'un équipement de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est responsable de cette perte, de cette avarie ou de cette blessure et octroie une indemnité sans tarder.

14.4.2 L'indemnisation comprend :

a) le coût du remplacement ou de la réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés ;
b) le coût du remplacement ou du traitement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé ; et
c) les coûts raisonnables du remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par le transporteur.

15. Réclamations et plaintes

15.1 Réclamations relatives aux dommages corporels

15.1.1 L'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également adresser la réclamation à ce dernier.

15.1.2 Si le transport faisait l'objet d'un contrat unique et qu'il a été effectué par des transporteurs subséquents, la réclamation peut également être adressée au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant dans l'Etat de domicile ou de résidence habituelle du voyageur son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat

15.2 Autres réclamations et plaintes

15.2.1 L'ayant droit doit adresser les autres réclamations et les plaintes, par écrit, à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport, et ce dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train. Le voyageur doit présenter le titre de transport original et tout autre document utile (par exemple une attestation de retard délivrée par le transporteur).

15.2.2 Le transporteur auquel la réclamation ou la plainte a été adressée donne une réponse motivée au voyageur au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte. Le cas échéant, il transmet la réclamation ou la plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur auquel la plainte a été adressée ou l'entreprise émettrice adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.

15.2.3 Les transporteurs conservent les données nécessaires pour apprécier la plainte pendant toute la durée de la procédure du traitement de la plainte.

15.2.4 Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur www.cit-rail.org, ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCC-CIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.

16. Actions en justice

16.1 Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être exercée

16.1.1 L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également exercer l'action en justice contre ce dernier.

16.1.2 L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.

16.1.3 L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation en cas de retard et les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.

16.1.4 L'action judiciaire fondée sur les clauses du contrat de transport relatives à l'acheminement des bagages et des véhicules est régie par l'article 56 § 3 CIV.

16.1.5 Si l'ayant droit a le choix entre plusieurs entreprises, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'une d'elles.

16.2 Extinction et prescription des actions

Les délais d'extinction et de prescription des actions prévus aux articles 58 à 60 CIV s'appliquent à toutes les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs et pour le transport des bagages (trois ans pour les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ; un an pour les actions concernant le transport des bagages). Le délai de prescriptions pour toutes les autres actions nées du contrat de transport (telles qu'en cas de retard, de correspondance manquée et d'annulation) est régi par les conditions particulières de transport du transporteur ou, à défaut par le droit national.

16.3 For

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être ouvertes uniquement devant les juridictions des Etats membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) ou de l'UE sur le territoire desquels le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.

16.4 Droit applicable

Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'applique, y compris les règles relatives aux conflits de lois

17. Dispositions transitoires et finales

La présente version des GCC-CIV/PRR entre en vigueur le 7 juin 2023 ; elle abroge et remplace la version précédente du 1er juillet 2019, ainsi que l'ensemble de ses suppléments

Annexe 5 : Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I du code des transports sont chargés de constater par procès-verbaux l'ensemble des infractions à la police du transport ferroviaire, qu'elles soient prévues par le Code des transports ou par « les règlements relatifs à la police ou à la sûreté du transport et à la sécurité de l'exploitation des systèmes de transport ferroviaire ou guidé ».
Les contraventions à la police du transport ferroviaire sont prévues par le Code des transports et par les arrêtés préfectoraux (relatifs à la police dans les parties des gares et de leurs dépendances accessibles au public).
Conformément aux dispositions des articles 529-3 et s. du Code de procédure pénale et du Code des transports, pour les contraventions des quatre premières classes constatées par les agents visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du Code des transports, l'action publique est éteinte par une transaction entre SNCF Voyageurs et le contrevenant.
La transaction est réalisée par le versement à SNCF Voyageurs d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.
La transaction immédiatement versée au moment de la constatation de l'infraction donne lieu à remise d'une quittance.
A défaut de transaction au moment de la constatation de l'infraction, un procès-verbal est établi par l'agent assermenté. Des frais de constitution du dossier (fixés à 50 €), s'ajoutent alors aux sommes dues.
Le contrevenant dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend :
  - l'insuffisance de perception éventuelle,
  - l'indemnité forfaitaire,
  - et les frais de dossier,
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF Voyageurs, transmise au ministère public

A défaut de règlement ou de protestation, le procès-verbal d'infraction est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public.

1. Détermination de l'indemnité forfaitaire :

Conformément aux dispositions de l'article R. 2243-1 du Code des transports, « le montant de l'indemnité forfaitaire prévue par l'article 529-4 du code de procédure pénale est fixé à 40 % du montant de l'amende forfaitaire majorée applicable à la classe de contravention correspondante.

L'indemnité forfaitaire maximale applicable est de :

- 72 € pour les contraventions de 3ème classe.
- 150 € pour les contraventions de 4ème classe.

SNCF Voyageurs peut moduler, en deçà du maximum prévu par le texte, le montant de l'indemnité forfaitaire réclamée dans le cadre de la transaction pénale (cf. point 2).

2. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport

2.1. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions tarifaires :

Conformément à l'article R. 2242-1 du Code des transports, le fait de pénétrer sans titre de transport valable dans un espace public ferroviaire d'accès non libre, constitue une contravention de la 3ème classe et expose le contrevenant à une indemnité forfaitaire de 50 €.

Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au Volume 7 Annexe 4.

Les indemnités forfaitaires applicables aux autres contraventions tarifaires sont reprises au volume 6 - recueil des prix.

2.2. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires :

2.2.1. Indemnités forfaitaires applicables aux infractions prévues par le Code des Transport

	Classe	Indemnité forfaitaire applicable
Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Abandon ou dépôt sans surveillance d'objet dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Détérioration de matériel, d'inscription du service de transport public ferroviaire ou de publicité régulière	C4	150 €
Souillure ou pieds chaussés sur les sièges	C4	60 €

Modification ou obstacle au fonctionnement normal d'un équipement installé dans un espace ou véhicule affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Port ou transport de matières, objets ou bagages qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs.	C4	150€
Entrée dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs avec une arme à feu chargée non démontée et non enfermée (port licite)	C4	150 €
Transport irrégulier d'animal dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	50 €
Transport d'un animal non tenu en laisse et non muselé ou transport d'animaux au-delà du nombre autorisé (2 chiens en laisse ou 2 contenants maximum autorisé par voyageur)	C4	50 €
Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Violation de l'interdiction de fumer dans un véhicule ou espace affecté au transport public collectif ferroviaire ou guidé de voyageurs	C3	68 €
Violation de l'interdiction de cracher dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Occupation indue d'une place dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière d'une porte de véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Montée ou descente irrégulière - véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Passage irrégulier d'une voiture de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs à une autre	C4	150 €
Violation de l'interdiction de se pencher hors d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Station sur le marchepied d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs en marche	C4	150 €
Entrée ou séjour d'une personne en état d'ivresse manifeste dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Mendicité sur le domaine public ferroviaire ou à bord d'un train	C4	150 €
Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent habilité à constater les infractions à la police du transport ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Trouble de la tranquillité des voyageurs par bruit ou tapage dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	60 €

Violation de l'interdiction de vapoter dans un moyen de transport collectif fermé	C2	35 €
Maintien dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs au-delà du terminus de la ligne	C4	150 €
Mise en marche du moteur d'un véhicule à bord d'un train transportant des véhicules routiers et passagers	C4	150 €
Réparation, entretien de véhicule à bord d'un train transportant des véhicules routiers et passagers	C4	150 €
Manipulation d'objet ou de produit dangereux à bord d'un train transportant des véhicules routiers et des passagers	C4	150 €
Manipulation de chargement à bord d'un train transportant des véhicules routiers et des passagers	C4	150 €
Voyage hors des compartiments voyageurs à bord d'un train transportant des véhicules routiers	C4	50 €
Violation de l'interdiction d'uriner dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs hors des espaces destinés à cet effet	C4	150 €
Circulation non autorisée sur un engin dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Utilisation comme engin de remorquage d'un véhicule guidé au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Dépôt d'un bagage sans identification visible du voyageur dans un emplacement d'un véhicule affecté au transport public de voyageurs prévu à cet effet	C3	50 €

2.2.2. Indemnités forfaitaires applicables aux infractions prévues par les arrêtés préfectoraux.

Conformément à l'article R. 2240-3 du Code des transports, « les mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans les parties des gares et de leurs dépendances accessibles au public sont réglées par des arrêtés du préfet du département ».
Exemples d'infractions aux arrêtés préfectoraux (Liste non limitative) :

	Classe	Indemnité forfaitaire applicable
Diffusion ou distribution de tracts ou d'objets dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Apposition d'affiches en gare	C4	50 €
Non-respect de l'affectation des lieux	C4	50 €
Franchissement irrégulier d'une ligne de contrôle	C4	60 €
Traversée de voies ferrées hors d'un passage spécialement aménagé	C4	150 €
Déversement de liquide gras, corrosif, toxique ou inflammable dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Prise de photographie ou de film sans autorisation dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Introduction irrégulière d'animal dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Pénétration dans un lieu interdit au public	C4	150 €

Violation de l'interdiction de vapoter dans un espace affecté au transport de voyageurs	C4	30 €

Annexe 6 : Modalités de retrait de la confirmation e-billet auprès des différents point de vente et de retrait

Le voyageur doit se munir en fonction du point de retrait choisi de l'un des éléments indiqués ci-dessous :

Points de vente et de retrait : Borne Libre-Service

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Carte Fid (insertion carte)

Points de vente et de retrait : espace de vente TGV INOUI (guichets et tablette en libre-service accompagné)

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Numéro de e-billet
- Carte Fid ou carte commerciale (insertion carte ou saisie du nº)
- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Nom/Prénom/Date de Naissance (présentation CNI)

Points de vente et de retrait : BLS pavé Pro Express

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Carte de Fid (insertion de la carte)
- Référence du Dossier Voyage + Nom

Points de vente et de retrait : Agences de Voyage de partenaires agréés SNCF

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Lien dans le mail de confirmation de commande
- Auprès de l'agence :
    - Référence du Dossier Voyage +Nom
    - Carte de retrait pour Billet Électronique (saisie du nº)
    - Nom/Prénom/Date Naissance (présentation CNI)
    - Carte Fid ou commerciale (saisie du nº)
    - Référence client

Point de vente et de retrait : Site Internet TGV EUROPE

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Nom/Prénom/Mail de commande/Mois de commande (si achat fait sur TGV Europe)

Point de vente et de retrait : Bulles Accueil en gare

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Référence client
- Nom/Prénom/Date de Naissance (présentation CNI)

Annexe 7 : Modèle de formulaire de rétractation

CARTE AVANTAGE

(Annexe de l'article R221-1 du Code de la consommation, telle que modifiée par le décret n° 2022-424 du 25 mars 2022.)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de SNCF Voyageurs à envoyer à l'adresse : Service clients Carte Avantage - 62973 ARRAS CEDEX 9

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services Carte Avantage

Carte Avantage achetée le :

Active à partir du :

Nom du client :

Numéro de la carte Avantage :

Adresse du client :

Date :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

CARTE LIBERTE

(Annexe de l'article R221-1 du Code de la consommation, telle que modifiée par le décret n° 2022-424 du 25 mars 2022)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de SNCF Voyageurs à envoyer à l'adresse : Service clients Carte Liberté - 62973 ARRAS CEDEX 9

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services Carte Liberté

Carte Liberté achetée le :

Active à partir du :

Nom du client :

Numéro de la carte Liberté :

Adresse du client :

Date :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :