

FICHE : DROITS DES VOYAGEURS EN CAS DE RETARD ET SUPPRESSION DE TRAINS

Lors d'un voyage en train, il peut arriver que les voyageurs subissent un retard à l'arrivée : retard de quelques minutes ou, plus rarement, de quelques heures. En fonction du type de trajet, de la durée du retard ou encore de la cause du retard, les voyageurs ont des droits à faire valoir. Ces droits peuvent concerner aussi bien une indemnisation qu'un droit à assistance, à renoncer à son voyage avec remboursement, etc.

Il peut aussi arriver que le voyage en train soit annulé, le train est alors supprimé.

Cette fiche porte sur le panorama des droits des voyageurs en cas de retard ou de suppression de train, en fonction du type de train, qu'ils soient issus du cadre légal (notamment le règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires) ou du cadre contractuel (les conditions générales de vente de chaque transporteur).

Cette fiche ne détaille pas les modalités pratiques de chaque transporteur pour effectuer ces réclamations. D'une manière générale, le voyageur doit s'adresser au service client du transporteur en cas de retard ou suppression, ou d'un service particulier dédié à l'indemnisation des passagers (exemple pour les TGV Inoui SNCF : <https://garantie30minutes.sncf.com/>).

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse sous 30 ou 60 jours (30 jours pour les litiges relevant de SNCF Voyageurs, Eurostar et Thalys, 60 jours pour Trenitalia), le voyageur pourra saisir le Médiateur compétent, désigné dans les conditions générales de vente du transporteur.

Pour tous les transports relevant de SNCF Voyageurs, Eurostar, Thalys, il s'agit du Médiateur SNCF : <https://mediation-sncf.force.com>

Pour les transports avec Trenitalia, le Médiateur est le Médiateur Tourisme et Voyage : www.mtv.travel

En tant que voyageur, il est important de bien connaître ses droits, afin de pouvoir les défendre et les faire valoir auprès du service client ou du Médiateur compétent.

Initialement, le droit des passagers est assez faible en matière d'indemnisation pour retard ou suppression de train : la jurisprudence française a décidé par un arrêt de la Première chambre civile de la Cour de cassation du 28 avril 2011 que le transporteur - en cas de retard très important ayant fait arriver les passagers trop tardivement pour arriver à temps à l'aéroport et prendre le vol qu'ils avaient prévu - « n'est tenu que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat ». Autrement dit, le transporteur n'a pas à indemniser le passager des préjudices prévisibles ou non prévus au contrat.

Le code de la consommation, le code des transports, et la jurisprudence n'apportent pas plus de précision et laissent donc le voyageur sans droit spécifique dans cette situation, pourtant souvent préjudiciable en pratique, au-delà du temps perdu.

Le règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et obligation des passagers ferroviaires¹, dont le contenu est détaillé dans les pages suivantes, est intervenu pour garantir différents droits en cas de retard ou de suppression de train. Il constitue un socle pour les droits des voyageurs, comme dans les autres domaines des transports collectifs (règlement n°261/2004 sur les droits des passagers aériens, règlement n° 181/2011 sur les droits des passagers de transport par car, règlement n° 1177 :2010 sur les droits des passagers maritimes).

Cependant, les dispositions de ce règlement concernant les droits en cas de retard et suppression de train ne s'appliquent pas en France aux transports urbains, suburbains (métro, RER) et régionaux (trains TER).

Cela n'empêche pas, bien entendu, les transporteurs et/ou les autorités organisatrices de la mobilité, de prévoir des dispositifs d'indemnisation exceptionnels en cas de perturbations majeures, telles que des mouvements de grèves importants ou des événements spéciaux.

Le règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires comporte des dispositions sur les droits des passagers en cas de retards et suppressions de trains, mais celles-ci sont optionnelles : l'État peut décider qu'elles ne soient pas d'application obligatoire pour ses transports urbains, suburbains et régionaux.

C'est ce qu'a choisi de faire la France, selon l'article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports² : elle a opté, ainsi que le permet l'article 2 paragraphe 5 du règlement n° 1371/2007, pour une dérogation permanente à l'application des dispositions optionnelles du règlement aux services urbains, suburbains et régionaux.

Les dispositions de l'article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports résultent de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et limitent l'application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement à l'ensemble des services ferroviaires nationaux.

Ces articles sont les suivants :

- Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations »,
- Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages »,
- Article 12 « Assurance »,
- Article 19 « Droit au transport »,
- Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs »,
- Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ».

On peut noter que l'article L. 2151-2 alinéa 3 du code des transports prévoit qu'une autorité organisatrice peut décider d'appliquer tout ou partie des dispositions facultatives du règlement.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>

² https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000023084270/

Attention, cette fiche ne traite que de la question des droits des voyageurs pour les suppressions de train dans la seule hypothèse où c'est le transporteur qui annule le voyage, et non pas le voyageur. Si c'est ce dernier qui annule son billet de train, il n'a pas de droit automatique au remboursement de son trajet, hormis la seule application des conditions de vente, quelle que soit la raison qui le mène à annuler son voyage. Ainsi, même si le voyageur est contraint d'annuler son billet non-remboursable pour des faits qui relèvent de la force majeure (par exemple, interdiction de franchissement des frontières), il n'aura pas de droit à remboursement. Le droit applicable ne prévoit pas ce cas, et seules les conditions de vente organisent son droit à remboursement.

En application de l'article L 221-2 9° du code de consommation³, il n'y a pas de droit de rétractation pour les achats de billets de train.

Cette fiche traite également de la question des droits des voyageurs en cas de retard de train, quelle que soit la cause du retard.

³ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563156

1. Les TER et Transilien

Les trains TER et les trains Transilien (région parisienne) sont des trains dont l'autorité organisatrice de la mobilité (AOM) est la région ou Ile-de-France Mobilité en Ile-de-France.

Comme vu plus haut, le règlement n° 1371/2007 sur les droits des passagers ferroviaires n'est pas applicable à ce type de trains en ce qui concerne les droits des passagers en cas de retard ou suppression de train. Il n'existe donc pas de cadre minimal pour les droits des voyageurs dans ce domaine, mais cela n'empêche pas les régions (AOM de ces transports) d'imposer aux transporteurs de mettre en place des dispositifs de droits pour les voyageurs en cas de situation perturbée. **La possibilité d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés dépend de chaque région.**

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
Auvergne-Rhône-Alpes	Non.	N/A	N/A
Bourgogne-Franche-Comté	Non.	N/A	N/A
Bretagne	Oui, il existe un « Engagement Ponctualité » pour les abonnés : https://www.ter.sncf.com/bretagne/services-contacts/services/engagement-ponctualite	N/A	L'abonné annuel doit : - s'inscrire au service - renseigner ses informations personnelles - renseigner ses trains du quotidien. L'Engagement Ponctualité donne droit à une réduction de 20% sur le prélèvement du mois M+2 lorsque, au cours d'un mois, l'abonné subit 5 situations dégradées (suppression ou retard d'au moins 10 minutes sur ses trains TER habituels) dont la cause est imputable à TER BreizhGo. La remise est confirmée par mail à la fin du mois, il n'y a pas de démarches à effectuer.

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
			Trajets interrégionaux : Les abonnés annuels effectuant des trajets interrégionaux entre Bretagne et Pays de la Loire peuvent s'inscrire à « l'Engagement Ponctualité » uniquement pour des trains exploités par TER BreizhGo.
Centre Val-de-Loire	Oui, il existe un « engagement Ponctualité Rémi Express » pour les voyageurs occasionnels : https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire/services-contacts/garantie-ponctualite-remi-express et des engagements « Rémi Trains » pour les abonnés : https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire/services-contacts/garantie-train-remi Pour les abonnés et les occasionnels, des engagements d'assistance sont également pris : Garantie assistance Si un problème majeur intervient pendant le voyage, Rémi prend en charge et trouve une solution de poursuite du voyage et si nécessaire un hébergement. Rémi propose également, selon le moment de la journée et le lieu, une boisson, une collation ou un repas.	Engagement Ponctualité sur les lignes Rémi Express : - Paris - Bourges – Montluçon - Tours - Orléans – Paris - Paris - Montargis – Nevers Retard entre 30 minutes et 1H59 : 25% du prix du billet Retard entre 2H et 2H59 : 50% du prix du billet Retard supérieur à 3H : 75% du prix du billet L'indemnisation est versée en bons voyage, valable sur Rémi, Rémi Express, TGV et Intercités. Il faut effectuer une réclamation dans les 7 jours du voyage. Garantie report et remboursement En cas de retard de plus d'une heure ou de suppression du train le jour même ou 48 heures avant le départ, Rémi propose une solution de report ou rembourse le billet sans frais si le voyageur décide d'annuler son voyage.	Garantie ponctualité Si plus de 15% des trains de la ligne de l'abonné sont supprimés ou en retard de plus de 10 minutes au cours du même mois, Rémi rembourse 30% de l'abonnement. L'information est faite par voie d'affichage, mail ou courrier. Garantie report et remboursement En cas de retard de plus d'une heure ou de suppression du train le jour même ou 48 heures avant le départ, Rémi propose une solution de report ou rembourse le billet sans frais si le voyageur décide d'annuler son voyage.
Grand Est	Pas expressément. La FAQ du site internet indique la possibilité de demander un	Non détaillé	Non détaillé

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
	dédommagement pour retard en détaillant sa demande, au cas par cas. https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/questions-reponses		
Hauts-de-France	Oui, il existe une « Garantie TER Hauts de France » pour les abonnés : https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/garantie-ter-hauts-de-france	N/A	La Garantie TER concerne les lignes qui ont enregistré des conditions de circulation dégradées caractérisées par un taux de régularité inférieur à 87% (incluant les trains supprimés et les trains retardés de 6 minutes ou plus) durant 2 mois consécutifs. Une indemnisation de 20% d'une mensualité est déclenchée lorsque le trajet de l'abonné s'effectue sur une ou plusieurs lignes ferroviaires des Hauts-de-France concernée par le dispositif. Pour être éligible, l'abonné doit cumuler 16 jours de circulation sur chacun des deux mois. Une inscription sur la plateforme dédiée permet une indemnisation automatique. L'abonné hebdomadaire ou mensuel peut choisir entre un virement bancaire ou un bon d'indemnisation valable sur le réseau TER des Hauts-de-France, les abonnés annuels sont indemnisés par une minoration de leur prélèvement mensuel.
Ile-de-France	Oui, il existe un dispositif de dédommagement pour les abonnés : https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement	N/A	Une plateforme de dédommagement a été mise en place. Les abonnés peuvent être remboursés dans plusieurs cas :

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
			• lorsque la ponctualité des trains et RER a été inférieure à 80 % au moins trois mois pendant l'année passée • en cas de grèves longues • en cas d'incidents exceptionnels qui ont fortement perturbé les déplacements Le montant de l'indemnisation versée dépend de la durée durant laquelle l'axe sur lequel l'abonné réside et/ou travaille a connu une ponctualité inférieure à 80 % mais également en fonction de la durée durant laquelle l'abonné a détenu un abonnement sur cet axe au cours de l'année civile. L'indemnisation varie d'un demi-mois de forfait à un mois et demi de forfait.
Normandie	Oui, il existe une « Garantie Voyageurs » pour les abonnés et les occasionnels : https://www.ter.sncf.com/normandie/services-contacts/sav/garantie-voyageurs	La Garantie Voyageurs s'applique pour tous les clients occasionnels porteurs d'un titre de transport valide sur les lignes suivantes avec réservation d'une place : - KRONO+Paris / Caen / Cherbourg - KRONO+Paris / Trouville-Deauville. - KRONO+Paris / Rouen / Le Havre. - KRONO Paris / Dieppe (train direct du week-end). - KRONO Paris / Granville Les billets peuvent être associés aux cartes Tempo Normandie et aux cartes Tempo Paris, et aux cartes Liberté et Avantage.	Les abonnés annuels bénéficient d'une minoration de 15% de leur mensualité 70 jours maximum après la fin du mois courant dès lors que les trains du réseau NOMAD SNCF qu'ils ont préalablement enregistrés sur l'interface Garantie Voyageurs du site TER Normandie ont subi au moins 4 retards de 30 minutes ou plus et/ou suppressions inopinées sur un mois civil. La Garantie Voyageurs NOMAD_TRAIN ne s'applique pas sur la partie « Ile de France ».

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
		Droit à indemnisation pour un retard compris : - entre 30 min et 1h59 de retard : 25% du prix du billet KRONO+ ou KRONO - entre 2h et 2h59 de retard : 50% du prix du billet KRONO+ ou KRONO - à partir de 3h de retard : 75% du prix du billet KRONO+ ou KRONO. Les indemnisations sont versées sous forme de bons voyage après réclamation par un formulaire spécifique, dans les 30 jours du voyage. Pour les suppressions de train, le remboursement est accordé après réclamation au service client, il n'est pas automatique.	
Nouvelle-Aquitaine	Oui, il existe une « Garantie Fiabilité » pour les abonnés : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/garantie-fiabilite	N/A	La Garantie Fiabilité est ouverte à tous les titulaires d'un Pass Abonné Nouvelle-Aquitaine Annuel ou d'un Pass TER + Urbain annuel : pass TER+Vitalis à Poitiers, pass TER+TBM à Bordeaux ou pass jeune TER+TBM à Bordeaux. Ce service permet de bénéficier d'une compensation financière sur la mensualité de l'abonnement annuel en cas de suppressions ou de retards (+ 15 min) récurrents sur les trains habituels de l'abonné. La réduction est proportionnelle à la perturbation subie : - de 8 à 11 trains la minoration est de 20% - de 12 à 15 trains, de 30% - au-delà de 15 trains, de 40%

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
			Sont exclus de la Garantie Fiabilité : - les trains TER supprimés ou retardés pour tous motifs annoncés au plus tard la veille à 17 h, - les trains TER supprimés ou retardés consécutifs à des événements climatiques exceptionnels et cas de force majeure. La minoration de la mensualité est automatique, l'abonné n'a pas de démarche à effectuer.
Occitanie	Non.	N/A	N/A
Pays de la Loire	Oui, il existe une « Garantie Ponctualité » pour les abonnés et les occasionnels : https://aleop.paysdelaloire.fr/la-garantie-ponctualite#	Les titres interne à la Région des Pays de la Loire des clients occasionnels sont remboursés à 100%, si le train a été supprimé et qu'aucune solution de report n'a pu être mise en œuvre dans les 30 minutes après l'heure théorique de départ du train supprimé. La demande doit être effectuée sur le site TER. Les indemnisations s'effectuent via un remboursement en bon d'achat numérique, valable uniquement pour un achat sur le site TER Pays de la Loire.	Les abonnés tutti illimité bénéficient d'un système indemnisation conclu entre la Région des Pays de la Loire et SNCF TER : si le train habituel de l'abonné est en retard (plus de 10 minutes) ou supprimé 8 fois ou plus dans le mois calendaire, une indemnisation est possible. Elle prend la forme d'une réduction de 20 % sur un prochain prélèvement. L'indemnisation est automatique, il n'y a pas de démarche à effectuer. Les modalités pour les clients abonnés tutti mensuel ou hebdomadaire seront disponibles prochainement pour mise en application au 1er septembre 2022.
Provence-Alpes-Côte-d'Azur	Oui, il existe une « Garantie Fiabilité » pour les abonnés : https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/services-contacts/garantie-fiabilite	N/A	L'offre est réservée aux clients SNCF TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur titulaires d'un abonnement ZOU ! Annuel ou d'un abonnement mensuel sous format billettique ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement de Travail Mensuel. Si les 2 trains déclarés lors de l'enregistrement (train aller et /ou train retour) ont subi 8 « situations

Région	Existence d'un dispositif d'indemnisation en cas de retard important ou de retards répétés, ou de suppression.	Modalités d'application pour les voyageurs occasionnels	Modalités d'application pour les voyageurs abonnés
			dégradées » (tout train supprimé ou ayant subi un retard supérieur ou égal à 15 minutes) ou plus sur un mois civil. Cette mesure s'applique hors causes externes à SNCF. Pour les clients abonnés annuels, l'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration de 30 % d'une mensualité (part train uniquement) à M+70 jours au plus tard et pour les clients abonnés mensuels, sous la forme d'un virement bancaire correspondant à 30 % de l'abonnement mensuel. <u>Trajets interrégionaux :</u> Pour les abonnés annuels, les trains déclarés doivent obligatoirement avoir pour origine ou destination une gare située en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les abonnés mensuels effectuant des trajets interrégionaux entre Provence-Alpes-Côte d'Azur et Languedoc-Roussillon ou Auvergne-Rhône-Alpes ne peuvent pas s'inscrire à la Garantie Fiabilité.

En cas de retard sur un trajet combinant TER et TGV ou Intercités, l'engagement Ponctualité s'appliquera sur la partie qui la concerne. L'indemnisation en cas de retard ou d'annulation dépend du régime qui s'applique à chaque partie du trajet.

2. Services librement organisés nationaux et Intercités

Il s'agit des trains grandes lignes, soumis au règlement européen n°1371/2007 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires. Une base de droits est donc exigible pour les voyageurs quel que soit le transport.

De plus, certains transporteurs ont adopté des dispositions contractuelles qui vont au-delà de leurs obligations, et permettent aux voyageurs d'être assurés de dispositions commerciales plus favorables que le règlement européen.

Deux grandes hypothèses sont envisagées : quels sont les droits des voyageurs en cas de retard de train (2.1), et en cas de suppression de train (2.2).

2.1 RETARD DE TRAIN

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁴	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ⁵	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ⁶	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ⁷
Retard compris entre 30 et 59 minutes	Pas d'obligation d'indemnisation	A partir de 30 minutes de retard : 25% du prix du billet en avoir (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	Aucune compensation prévue. (article 3.3.3 des CGV)	A partir de 30 minutes de retard : « à titre commercial » jusqu'à 25% du prix du billet sous forme d'avoir. (article 19 des CGV)
Retard compris entre 60 et 119 minutes	Article 17 du règlement n° 1371/2007 : 25% du prix du billet, par virement ou avoir. Article 17.2 : « L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande	25% du prix du billet, par virement ou avoir (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	25% du prix du billet, par un avoir qui peut être transformé en crédit sur compte bancaire. Ouigo s'engage à un versement proactif de sa part, sans démarche du client.	25% du prix du billet, par virement ou avoir (article 19 des CGV)

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>

⁵ https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_juin_2022.pdf

⁶ https://ouigo-p-cdn.azureedge.net/edito-p-v3-assets/2022-06/23-06-2022_CGV%20OUIGO.pdf

⁷ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁴	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ⁵	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ⁶	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ⁷
	d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur ».		(article 3.3.3 des CGV)	
Retard de 120 minutes et plus	Article 17 du règlement n°1371/2007 50% du prix du billet, par virement ou avoir. Article 17.2 : « L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur ».	Retard entre 120 et 179 minutes : 50% du prix du billet, par virement ou avoir Retard de 180 minutes ou plus : 75 % du prix du billet, par virement ou avoir. (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	50% du prix du billet, par un avoir qui peut être transformé en crédit sur compte bancaire. Ouigo s'engage à un versement proactif de sa part, sans démarche du client. (article 3.3.3 des CGV)	50% du prix du billet, par virement ou avoir (article 19 des CGV)
Droit à assistance / prise en charge	Article 18 Assistance 1.En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles. 2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement :	« 15.3. 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. Conditions d'application : Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le	Aucune disposition.	« 9.2 Lorsque le retard à l'arrivée prévue du train est estimé à 60 minutes ou plus, Trenitalia France prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. Ces mesures peuvent comprendre, si le temps d'attente estimé le justifie, la distribution de

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁴	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ⁵	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ⁶	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ⁷
	a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés ; b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible ; c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible. 3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.	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. - 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). (article 15.3 du volume 1 des CGV : garantie assistance)		boissons et de repas ainsi que, dans le cas où l'interruption du voyage le nécessite, une proposition d'hébergement. Une attention particulière est portée aux personnes à mobilité réduite » « 19.5 Lorsque le voyage est interrompu, en raison de la suppression ou du retard ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, Trenitalia France rembourse en outre, sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et lorsque cela le nécessite : - organise un hébergement adéquat - rembourse, 20 Euros par personne et par repas »

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁴	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ⁵	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ⁶	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ⁷
Causes d'exonération à l'obligation d'indemnisation	Article 17.4. : « Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes. » Arrêt CJUE dans l'affaire C-509/11 ÖBB-Personenverkehr (DE) ⁸ rendu le 26 septembre 2013 : « Une entreprise ferroviaire n'est pas en droit d'inclure dans ses conditions générales de transport une clause en vertu de laquelle elle est exonérée de son obligation d'indemnisation relative au prix du billet pour cause de retard, lorsque le retard est imputable à un cas de force majeure ou à l'une des causes énumérées à l'article 32, paragraphe 2, des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs . »	Pas d'exonération prévue.	Pas d'exonération prévue.	« Article 20 - Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation au terme de la présente section 3 lorsqu'il a été informé du retard du train avant l'achat du billet ou si le retard reste inférieur à 60 minutes. »

- Possibilité de ne pas verser les indemnisations inférieures ou égales à 4 euros (prévues par le règlement à l'article 17.3 et appliquées par les trois opérateurs analysés).

⁸ Arrêt CJUE dans l'affaire C-509/11 ÖBB-Personenverkehr (DE) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX:62011CJ0509>

- Situation des abonnés :

Article 17 .1 du règlement n°1371/2007 : « Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation. »

- TGV Inoui, TGV, Intercités (article 15.6 du volume 1 des CGV) :

« 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 abonnés élèves, étudiants et apprentis : la compensation est forfaitaire et d'un montant de 5 euros par retard (à partir de 30 min), versée uniquement en Bon d'achat.

- Pour les abonnés forfait hebdomadaire, mensuel, MAX ACTIF / MAX ACTIF, MAX JEUNE et MAX SENIOR : la compensation est forfaitaire et d'un montant de 5 euros par retard (à partir de 30 min), versée uniquement en bon d'achat.

- Les abonnés forfait hebdomadaire, mensuel, MAX ACTIF/MAX ACTIF+, et les titulaires de carte Grand Voyageur ou Grand Voyageur le Club peuvent s'inscrire à la **Garantie 30 minutes Proactive** sur le site [tgvinoi.sncf](https://www.tgvinoi.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. »

- Ouigo : Il n'y a pas d'abonnement valable sur Ouigo (article 6 CGV).

- Trenitalia France : « Aucun abonnement n'est valable sur les trains Trenitalia France. » (Article 10.3 CGV)

Exemple : synthèse des droits à indemnisation des voyageurs sur un trajet Paris – Lyon selon les différents transporteurs possibles.

	TER (régions BFC et AURA)	Ouigo Train Classique	Ouigo Grande Vitesse	TGV Inoui	Trenitalia
					
Indemnisation en cas de retard	Aucune région traversée ne prévoit d'indemnisation pour les voyageurs occasionnels.	- retard de 30 à 59 minutes : pas d'indemnisation. - retard de 60 à 119 minutes : indemnisation de 25 % du prix du billet, par avoir pouvant être converti en virement bancaire. - retard de plus de 120 minutes : indemnisation de 50 % du prix du billet, par avoir pouvant être converti en virement bancaire.	- retard de 30 à 59 minutes : pas d'indemnisation. - retard de 60 à 119 minutes : indemnisation de 25 % du prix du billet, par avoir pouvant être converti en virement bancaire. - retard de plus de 120 minutes : indemnisation de 50 % du prix du billet, par avoir pouvant être converti en virement bancaire.	- retard de 30 à 59 minutes : indemnisation de 25 % du prix du billet par avoir. - retard de 60 à 119 minutes : indemnisation de 25 % du prix du billet, par virement ou avoir. - retard de plus de 120 minutes : indemnisation de 50 % du prix du billet, par virement ou avoir.	- retard de 30 à 59 minutes : indemnisation jusqu'à 25 % du prix du billet possible. - retard de 60 à 119 minutes : indemnisation de 25 % du prix du billet, par virement ou avoir. - retard de plus de 120 minutes : indemnisation de 50 % du prix du billet, par virement ou avoir.

En pratique, comment faire une réclamation sur le site internet SNCF ?

Deux possibilités existent : par courrier ou un formulaire en ligne.

- **Par un formulaire en ligne** disponible sur <https://garantie30minutes.sncf.com/> ainsi que par le site ou l'application SNCF Connect :

taux d'avancement 20%

G30 : Votre garantie TGV INOUI ou INTERCITÉS dès 30 minutes de retard

La G30 s'applique aux voyages TGV INOUI ou INTERCITÉS.
En cas de voyage avec un autre transporteur (OUIGO, Thalys, Eurostar, TER, TRANSILIEN,...), nous vous invitons à faire votre demande auprès du service client concerné.
La demande de compensation G30 en ligne est possible dès l'arrivée du train et jusqu'à 60 jours après.

Votre demande G30 - le billet

Pour faire votre demande G30, nous vous remercions de préciser les informations suivantes :

*Champs obligatoires

Dossier Voyage *

?

Nom de famille figurant sur le billet *

?

☐ J'accepte les [Conditions Générales d'Utilisation du formulaire de demande de compensation client Garantie 30 minutes](#)

Suivant >

- **Par courrier**, voici l'information disponible en ligne⁹ en juillet 2022 :



Faites votre demande par courrier

Fermez ^

Vous avez voyagé sans réservation ou vous préférez le papier ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- En téléchargeant le formulaire G30
[Télécharger le formulaire](#)
- Par courrier libre en indiquant :
 - la référence de votre dossier voyage figurant sur votre billet (référence à six lettres)
 - la date de votre voyage
 - votre numéro de train
 - vos nom et prénom
 - votre email (ou coordonnées postales)
 - et en joignant votre billet et votre attestation G30 qui précise le train emprunté et qui vous a été remis en gare lors de votre arrivée

Dans les deux cas, votre demande G30 est à transmettre par courrier affranchi à :

Service G30 SNCF
CS 69150
14949 Caen Cedex 9

Si vous n'avez pas acheté votre billet auprès du réseau SNCF, merci de vous rapprocher de votre distributeur.

⁹ <https://www.sncf.com/fr/service-client/en-cas-de-retard/tgv-intercites>

2.2 SUPPRESSION DE TRAIN

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ¹⁰	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹¹	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ¹²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹³
Droit au remboursement	Article 16 « Remboursement et réacheminement. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre la poursuite du voyage, un réacheminement ou le remboursement. »	Article 15.4 du volume 1 des CGV : « 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 soit sur votre train initial soit sur un autre train partant dans les 48h 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. 2. Vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris le billet retour s'il ne	Les CGV distinguent deux hypothèses (article 3.3.2 des CGV) : - annulation au moins avant J-2 à midi et annulation après J-2 à midi : - annulation au moins avant J-2 à midi : L'acheteur peut choisir entre un réacheminement dans les 48h avant ou après le train annulé ou un remboursement du billet annulé par avoir remboursable. Tout se fait par le site internet, par le voyageur. Dans le cadre d'un aller-retour, le voyageur peut demander également le remboursement du trajet non-impacté. - Annulation après J-2 midi : Ouigo envoie une proposition de report qui peut comprendre une autre gare que celle prévue initialement (que le client peut modifier). Le voyageur reste libre de demander un remboursement si le report ne l'intéresse pas.	Article 18 des CGV : en cas d'annulation, le voyageur a le choix entre : - renoncer au voyage (et en obtenir le remboursement, ainsi que des parties du voyage devenues inutiles du fait de cette annulation, ainsi qu'obtenir un voyage de retour jusqu'au point de départ initial) ; - poursuivre le voyage vers la destination finale dans des conditions comparable dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à la convenance du voyageur.

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>

¹¹ https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_juin_2022.pdf

¹² https://ouigo-p-cdn.azureedge.net/edito-p-v3-assets/2022-06/23-06-2022_CGV%20OUIGO.pdf

¹³ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ¹⁰	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹¹	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ¹²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹³
		présente plus d'intérêt pour vous. ».		
Causes d'exonération à l'obligation de remboursement	Aucune exonération à l'obligation de remboursement.	Aucune exonération à l'obligation de remboursement.	Aucune exonération à l'obligation de remboursement.	Aucune exonération à l'obligation de remboursement.
Droit à indemnisation	Article 32 des RUCIV : « 1. (...) Les dommages et intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur. (...) 3. Le droit national détermine, si et dans quelle mesure, le transporteur doit verser des dommages-intérêts pour des préjudices autres que ceux prévus au paragraphe 1. »	Les CGV ne prévoient d'indemnisation que dans le cas du retard de train, et non pas d'annulation de train.	Les CGV ne prévoient d'indemnisation que dans le cas du retard de train, et non pas d'annulation de train.	Les CGV ne prévoient d'indemnisation que dans le cas du retard de train, et non pas d'annulation de train.
Causes d'exonération de l'obligation d'indemnisation	Suite de l'article 32 des RUCIV : « 2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité, lorsque la suppression, le retard ou le manquement d'une correspondance sont imputables à l'une des causes suivantes :	N/A	N/A	N/A

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ¹⁰	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹¹	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ¹²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹³
	a) des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier; b) une faute du voyageur; ou c) le comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infra-structure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté. »			
Droit à assistance / prise en charge		« 15.3. 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. Conditions d'application : Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le tarif avec lequel vous voyagez :	Aucune disposition.	« 19.5 Lorsque le voyage est interrompu, en raison de la suppression ou du retard ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, Trenitalia France

Situation rencontrée	Droit applicable Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ¹⁰	TGV Inoui, TGV ou Intercités (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹¹	Ouigo (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 23/06/2022 ¹²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹³
		- 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. - 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). »		rembourse en outre, sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et lorsque cela le nécessite : - organise un hébergement adéquat - rembourse, 20 Euros par personne et par repas. »

3. Services librement organisés internationaux

Il s'agit des trains internationaux, qui sont soumis au règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires. Comme dans le cas des transporteurs effectuant des trajets nationaux, un certain nombre de dispositions contractuelles permettent une protection des voyageurs qui va au-delà du socle de base mis en place par le règlement européen.

Les droits diffèrent selon qu'il s'agisse d'un retard de train (3.1) ou d'une suppression de train (3.2).

3.1 RETARD DE TRAIN

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
Retard compris entre 30 et 59 minutes	Cf supra tableau lignes nationales	A partir de 30 minutes de retard : 25% du prix du billet en avoir (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	Article 12.1 des CGV : - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente SNCF : 25% du prix du billet en bons voyage SNCF exclusivement - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente	Non prévu	Article 2.8.3.2.2. des CGV : lorsque le retard est imputable à Thalys et non à un cas de force majeure, compensation sous forme d'avoir d'une valeur de 20% du prix du billet pour un retard de 30 minutes ou plus.	Article 19.2 des CGV : « A titre de geste commercial, en cas d'arrivée à destination avec un retard compris entre 30 et 59 minutes ou plus à bord du train Frecciarossa dont le transporteur est Trenitalia France, il est possible de demander une indemnisation pouvant

¹⁴ https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_juin_2022.pdf

¹⁵ <https://www.tgv-lyria.com/sites/default/files/inline-files/tgv-lyria-conditions-generales-transport.pdf>

¹⁶ <https://www.eurostar.com/fr-fr/conditions-de-transport>

¹⁷ https://www.thalys.com/sites/thalys.com/files/legal/NEW/CG_Transports_FR.pdf

¹⁸ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
			CFF : 25% du prix du billet en Railbons CFF exclusivement		Pas de compensation pour les retards dus à un cas de force majeure.	aller jusqu'à 25% du prix du billet. Concernant les retards compris entre 30 et 59 minutes, l'indemnisation sera réalisée uniquement sous forme de bon d'achat à valoir sur un prochain voyage. »
Retard compris entre 60 et 119 minutes	Cf supra tableau lignes nationales	25% du prix du billet, par virement ou avoir (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	Article 12.1 des CGV : - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente SNCF : 25% du prix du billet en bons voyage SNCF ou virement bancaire, au choix du voyageur - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente CFF : 25% du prix du billet en Railbons CFF ou en CHF.	Article 32.2.1 : « soit un remboursement de 25 % sur le prix de votre billet , soit à un e-voucher Eurostar (« e-voucher de compensation ») correspondant à 25% du prix du trajet affecté »	Article 2.8.3.2.1 des CGV : 25% du prix du billet pour les retards dus à un cas de force majeure Article 2.8.3.2.2. des CGV : lorsque le retard est imputable à Thalys, compensation sous forme d'avoir d'une valeur de 50% du prix du billet pour un retard de 60 minutes ou plus. Une compensation par virement peut être demandée, mais	Article 19.1 des CGV : 25 % du prix du billet, par avoir ou virement.

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
					le montant est alors de 25 %.	
Retard de 120 minutes et plus	Cf supra tableau lignes nationales	Retard entre 120 et 179 minutes : 50% du prix du billet, par virement ou avoir Retard de 180 minutes ou plus : 75 % du prix du billet, par virement ou avoir. (article 15.6 du volume 1 des CGV : garantie G30)	Article 12.1 des CGV : - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente SNCF : 50% du prix du billet en bons voyage SNCF ou virement bancaire, au choix du voyageur - Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente CFF: 50% du prix du billet en Railbons CFF ou en CHF.	33.2.2 en cas de retard d'une durée comprise entre 120 et 179 minutes, soit à un remboursement de 50 % sur le prix de votre billet , soit à un e-voucher Eurostar (« e-voucher de compensation ») correspondant à 50% du prix du trajet affecté, 33.2.3 en cas de retard d'une durée de 180 minutes ou plus, soit à un remboursement de 50 % sur le prix de votre billet , soit	Article 2.8.3.2.1 des CGV : 50 % du prix du billet pour les retards dus à un cas de force majeure Article 2.8.3.2.2. des CGV : lorsque le retard est imputable à Thalys, compensation sous forme d'avoir d'une valeur de 100% du prix du billet pour un retard de 120 minutes ou plus, Une compensation par virement peut être demandée, mais le montant est alors de 50 %.	Article 19.1 des CGV : 25 % du prix du billet, par avoir ou virement.

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
				à un e-voucher Eurostar (« e-voucher de compensation ») correspondant à 75% du prix du trajet affecté conformément aux principes d'indemnisation d'Eurostar.		
Droit à assistance / prise en charge	Cf supra tableau lignes nationales	« 15.3. 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. Conditions d'application : Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le tarif avec lequel vous voyagez :	Article 11.2 des CGV : « le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris. Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.). »	Article 33.5 des CGV : « Dans le cas d'un retard d'une durée de 60 minutes ou plus, nous prendrons toutes les dispositions nécessaires et adéquates pour vous offrir notre assistance. Dans la mesure du possible et compte tenu du délai d'attente, ces dispositions peuvent inclure l'offre de		Article 9.2 des CGV : « Lorsque le retard à l'arrivée prévue du train est estimé à 60 minutes ou plus, Trenitalia France prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. Ces mesures peuvent comprendre, si le temps d'attente estimé le justifie, la distribution de boissons et de repas ainsi que, dans le cas où l'interruption du voyage le nécessite, une proposition d'hébergement. »

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
		- 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. - 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		rafraîchissements et de repas, si disponibles. »		

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁴	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ¹⁵	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ¹⁶	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ¹⁷	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ¹⁸
		boisson est offerte (et à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas). (article 15.3 du volume 1 des CGV : garantie assistance)				
Causes d'exonération à l'obligation d'indemnisation	Cf supra tableau lignes nationales	Non prévu	Non prévu	Article 33.3 des CGV : « Vous n'aurez droit à aucune indemnisation aux termes du paragraphe 33 lorsque vous avez été informé d'un retard avant d'acheter votre billet ou si le retard imputable à un réacheminement ou à une poursuite du voyage à bord d'un autre train reste inférieur à 60 minutes. »	Article 2.8.3.3 : « Le Voyageur n'a aucun droit à indemnisation s'il a été informé du retard avant l'achat du billet ou si, pendant la suite du voyage, le retard est de moins de 30 minutes (de 60 minutes en cas de force majeure) à la gare d'arrivée. »	Non prévu

- Possibilité de ne pas verser les indemnisations inférieures ou égales à 4 euros (prévues par le règlement à l'article 17.3 et appliquées par tous les opérateurs analysés).

3.2 SUPPRESSION DE TRAIN

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
Droit au remboursement	Cf supra tableau lignes nationales	Article 15.4 du volume 1 des CGV : « 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 soit sur votre train initial soit sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ; par exemple grâce à un échange de billet. Vous pouvez emprunter le même trajet ou un autre itinéraire, dans des	Non prévu	Article 32.2 des CGV : (en cas de suppression de train) « vous aurez le choix entre : 32.2.1 la poursuite de votre voyage vers votre destination finale aux termes de votre contrat, avec réacheminement si nécessaire, dans des conditions de transport comparables, et dans les meilleurs délais. Le cas échéant, le paiement d'une indemnisation visée	Article 2.8.3.1 des CGV : « Dans le cas où le Voyageur n'a pas effectué son voyage au motif que son train Thalys était annoncé avec plus de 60 minutes de retard au départ ou qu'il a été supprimé, un échange gratuit ou un remboursement complet sont possibles selon les conditions et modalités décrites ci-après. »	Article 18 des CGV : « Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés En cas d'annulation ou de retard du train à l'arrivée que Trenitalia France peut, par expérience, raisonnablement estimer à plus de 60 minutes, le voyageur a immédiatement le choix entre : - Renoncer au voyage Dans ce cas, Trenitalia France propose le remboursement du prix du transport correspondant au voyage ou à la partie non effectuée du voyage et/ou la partie du voyage qui a déjà été effectuée, si le voyageur apporte les éléments de nature à démontrer que ce voyage ne présente plus aucun intérêt, ainsi

¹⁹ https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_juin_2022.pdf

²⁰ <https://www.tgv-lyria.com/sites/default/files/inline-files/tgv-lyria-conditions-generales-transport.pdf>

²¹ <https://www.eurostar.com/fr-fr/conditions-de-transport>

²² https://www.thalys.com/sites/thalys.com/files/legal/NEW/CG_Transports_FR.pdf

²³ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
		conditions comparables à votre voyage initial - même classe, même niveau de confort - dans la mesure des places disponibles. 2. Vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris le billet retour s'il ne présente plus d'intérêt pour vous. ».		par le paragraphe 33 peut s'appliquer ; ou 32.2.2 la poursuite de votre voyage vers votre destination finale aux termes de votre contrat, avec un réacheminement si nécessaire, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure ; ou 32.2.3 la décision de ne pas poursuivre votre voyage aux termes de votre contrat. Le cas échéant, vous aurez droit au remboursement intégral de votre billet pour la ou les parties non effectuées de votre voyage, dans la mesure prévue par votre contrat avec Eurostar, et pour la ou les parties déjà		que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. La demande de remboursement et les conditions de ce remboursement éventuel s'effectuent dans les conditions prévues à la section 4. - Poursuivre le voyage (ou un réacheminement) vers la destination finale dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à sa convenance. »

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
				effectuées, dans la mesure prévue par votre contrat avec Eurostar, si votre voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial, et ce à condition que vous présentiez, lorsque nécessaire, des éléments probants suffisant à établir que ce voyage ne présente plus aucun intérêt pour vous et que vous l'annulez conformément à nos instructions. 32.3 Lorsque vous avez décidé de ne pas poursuivre votre voyage aux termes du paragraphe 32.2, nous vous offrirons un voyage de retour jusqu'au point de départ initial et dans la même classe que		

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
				celle indiquée sur votre billet, et ce dans les meilleurs délais. »		
Causes d'exonération à l'obligation de remboursement	Cf supra tableau lignes nationales	Il n'y a pas d'exonération à l'obligation de remboursement.	Il n'y a pas d'exonération à l'obligation de remboursement.	Il n'y a pas d'exonération à l'obligation de remboursement.	Il n'y a pas d'exonération à l'obligation de remboursement.	Il n'y a pas d'exonération à l'obligation de remboursement.
Droit à indemnisation	Cf supra tableau lignes nationales	Non prévu	Non prévu	Non prévu	Non prévu	Non prévu
Causes d'exonération de l'obligation d'indemnisation	Cf supra tableau lignes nationales	Non prévu	Non prévu	Non prévu	Non prévu	Non prévu
Droit à assistance / prise en charge	Cf supra tableau lignes nationales	« 15.3. 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.	Article 11.2 des CGV : « En cas d'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour : lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément	Article 34.2 des CGV : « Lorsque le paragraphe 34 s'applique, nous vous rembourserons les coûts raisonnables encourus pour aviser les personnes vous attendant, et soit	Non prévu	Article 19.5 des CGV : Trenitalia France rembourse « sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et lorsque cela le nécessite : - organise un hébergement adéquat

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
		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. - 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.	au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris. Le transporteur peut proposer des transports	nous vous fournirons l'hébergement y compris tout transport d'un lieu à un autre nécessaire, soit nous vous rembourserons les coûts raisonnables d'hébergement, y compris de tout transport d'un lieu à un autre nécessaire. ». 35.1.1 Des circonstances sans rapport avec l'exploitation du chemin de fer que nous ne pouvions pas éviter, bien que nous ayons pris tous les soins nécessaires dans les circonstances particulières en cause, et dont nous n'étions pas en mesure d'empêcher les conséquences,		- rembourse, 20 Euros par personne et par repas. 19.6 Le voyageur reconnaît que l'indemnisation versée au titre du présent article est de nature à couvrir l'intégralité des préjudices causés par le retard du train. »

Situation rencontrée	Droit applicable	TGV internationaux (SNCF Voyageurs) TGV province - Bruxelles et TGV France-Allemagne. CGV applicables à compter du 22/06/2022 ¹⁹	Lyria (SNCF Voyageurs) CGV applicables à compter du 21/10/2020 ²⁰	Eurostar CGV applicables à compter du 17/12/2021 ²¹	Thalys CGV applicables à compter du 28/06/2022 ²²	Trenitalia France CGV applicables à compter du 12/05/2022 ²³
		- 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). »	alternatifs (bus, métro, taxi, etc.). »	35.1.2 Votre faute ; ou 35.1.3 Le comportement d'un tiers que nous ne pouvions pas éviter, bien que nous ayons pris tous les soins nécessaires dans les circonstances particulières en cause, et dont nous n'étions pas en mesure d'empêcher les conséquences. Une autre entreprise utilisant les mêmes infrastructures ferroviaires n'est pas considérée comme un tiers. »		