

Pour vos voyages jusqu'au 29 avril 2018:

1) POUR LES INTERCITÉS ET LES TGV EN FRANCE :

Vous pouvez échanger ou faire une demande de remboursement sans frais ni surcoût, y compris pour des tarifs **non échangeables / non remboursables**, **avant votre date de départ**.

Sur site ou sur l'appli OUI.sncf :

- Rendez-vous sur la page « Mes Commandes » du site ou « Mes Voyages » de l'appli.
- Saisissez la référence de dossier et le nom associé à votre réservation.
- Échangez ou annulez de votre billet

Si vous ne pouvez pas annuler en ligne, vous pouvez le faire par courrier postal à l'adresse suivante :
Service Relation Client – 62973 ARRAS CEDEX 9

2) POUR LES ABONNÉS (Forfait annuel, mensuel et hebdomadaire hors TGV max)

Durant les jours de grève:

- sur présentation de votre carte d'abonnement (**hors TGVmax**), vous pourrez accéder aux autres trains circulant le même jour sans garantie de place assise.
- vous serez dédommagé du forfait si moins d'1 TGV sur 3 circule sur votre parcours le jour de votre voyage (en clair à partir d'1 TGV sur 4).

Attention: Les modalités du dédommagement seront communiquées en fin de grève.

3) POUR TGVmax :

L'abonnement d'avril 2018 sera **totalelement gratuit**, au lieu du forfait mensuel de 79 €.

4) POUR OUIGO :

Vous pouvez échanger votre billet **sans frais**. S'il y a une différence de prix lors de l'échange, le surcoût sera à votre charge.

Pour un échange :

- Allez sur la page « Mes Réservations » du site Ouigo ou « Mes Billets » de l'application Ouigo.
- Saisissez votre prénom, votre nom et votre numéro de réservation. Échangez de votre billet.

Pour un remboursement :

- Votre train a été annulé : vous recevrez **automatiquement un bon d'achat** du montant de votre réservation, dans les 7 jours suivant votre date initiale de voyage.
- Vous ne souhaitez plus voyager : annulez avec le formulaire de contact Ouigo.

Astuces :

- **OUIGO rembourse également l'intégralité de votre voyage aller / retour si au moins l'un de vos deux trajets est effectué entre le 3 et le 9 avril 2018**.

- **En cas de retard :** pensez à réclamer un bon d'achat Ouigo.