

PERTURBATIONS à la SNCF - OCTOBRE 2019 APPLICATION DE MESURES COMMERCIALES EXCEPTIONNELLES POUR DEDOMMAGER LES VOYAGEURS

Le président de la SNCF a annoncé, à titre exceptionnel, le **remboursement intégral** des frais aux clients dont le voyage en TGV, OUIGO, TER ou InterCités prévu du 18 au 21 octobre 2019 n'a pas pu s'effectuer en raison d'une **suppression de train**.

Cette prise en charge intégrale porte sur les billets de train concernés par la suppression et sur tous les autres frais directs engendrés par la situation (taxis, nuits d'hôtel, repas). **Pour les autres frais, ceux-ci feront l'objet d'un examen au cas par cas.**

→ **Suppression de TER :**

Pour le remboursement des billets de TER, les mesures suivantes s'appliquent à tous les billets TER pour les voyages prévus [du vendredi 18 au dimanche 20 octobre 2019 inclus.](#)

Billets papier acheté en gare

- Échange sans frais au guichet jusqu'à la fin de validité du billet
- Remboursement sans frais au guichet

Billets achetés sur application SNCF, site TER et agences en ligne

- Remboursement sans frais en complétant ce formulaire [ICI](#)

Billets achetés en agences de voyage

- Remboursement sans frais auprès de l'agence de voyage

Pour le remboursement des frais annexes engendrés par la situation, les demandes doivent être réalisées en ligne sur le site : [SNCF.com](#), via la rubrique « [SNCF à votre écoute/réclamation](#) », en indiquant dans tous les cas le motif "Train supprimé" (attention : pages déroulantes).

→ **Suppression de TGV / INTERCITÉS :**

Le remboursement des billets de train se fait prioritairement en ligne sur le site [SNCF.com](#) ou [OUI.sncf](#)

Pour le remboursement des frais annexes engendrés par la situation, les demandes doivent être réalisées en ligne sur le site : [SNCF.com](#), via la rubrique « [SNCF à votre écoute/réclamation](#) », en indiquant dans tous les cas le motif "Train supprimé".

→ **Suppression de OUIGO :**

Les billets seront remboursés directement sur la carte bancaire du client (et non en bons d'achat) sans que le client ait besoin d'en faire la demande. Un courriel de confirmation du remboursement lui sera adressé.

En cas de frais annexes, la demande de remboursement devra être adressée via le site : [www.ouigo.com](#) ou l'appli Ouigo.