



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

SNCF

Question écrite n° 56488

Texte de la question

M. Bruno Gilles appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la nouvelle pratique commerciale de la SNCF mise en place le 16 novembre dernier au sujet des modalités de remboursement et d'échange des billets de trains grande ligne. Cette remise à disposition des places inutilisées permet à un plus grand nombre de clients d'obtenir une place à bord des trains. Des dispositions sont prévues afin que les clients puissent annuler leur réservation à distance avant le départ du train, et ce jusqu'à la dernière minute. Pour les voyageurs qui manqueraient leur train, il voudrait savoir si les billets peuvent être échangés sans pénalité non seulement dans les gares et les agences SNCF mais aussi par téléphone et par internet pendant une heure après le départ. - Question transmise à M. le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer.

Texte de la réponse

Depuis le 16 novembre 2004, la SNCF a modifié les conditions de remboursement des titres de transport. L'objectif principal est d'attribuer les places ainsi annulées afin d'augmenter les taux de remplissage pour une meilleure gestion commerciale de l'offre de transport. Ainsi, le client peut échanger ou se faire entièrement rembourser son titre de transport jusqu'au départ du train. Dans un délai d'une heure après le départ du train, le client peut se faire rembourser son billet ou l'échanger sans retenue financière, uniquement dans la gare de départ du train et les boutiques SNCF. Au-delà d'une heure après le départ du train et jusqu'à 60 jours après la date de réservation, les billets réservés plein tarif, les abonnements et les pass'entreprise sont échangeables et remboursables avec une retenue de 50 %. Il est à noter que certains titres présentant un caractère promotionnel ne sont ni échangeables ni remboursables quel que soit le moment où le client les présente au guichet. Dans ce cas, le titre de transport qui est émis mentionne ce caractère « non échangeable et non remboursable ».

Données clés

Auteur : [M. Bruno Gilles](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 56488

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er février 2005, page 919

Réponse publiée le : 16 janvier 2007, page 645